

報道関係者 各位

平成 28 年 8 月 1 日

【照会先】

広島労働局職業安定部 職業安定課

課長 吉田 廣司

課長補佐 岩本 雄二

(電話) 082 (502) 7831

平成 27 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

広島労働局（局長：内田 昭宏）では、ハローワークの機能強化を図るため、昨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、平成 27 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。

今後は、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 から 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、「良好な成果」が 6 所（広島西条、尾道、三次、可部、府中及び廿日市）、「標準的な成果」が 5 所（広島、呉、福山、三原及び広島東）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。

【別添 1-1 から 1-11】各ハローワークの「就職支援業務報告」

【参考】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）

ハローワーク広島 就職支援業務報告（平成 27 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、就職者数の目標達成に向け、求職者のニーズに沿った求人の確保のための求人条件の緩和指導、業界別や職種別の小規模な面接会の開催、求職者の状況に応じたマンツーマン（担当者制）による就職支援を重点的に展開しました。

特に、ワンストップサービスで仕事と生活の相談ができる取組みとして、女性を中心とした子育て世代の就職支援では広島県が行う保育園等の情報提供をはじめとした保育サポート事業と当所のマザーズハローワーク事業が綿密な連携をしつつ、担当者制により一人一人の状況に合った計画的な支援を行い、91.1%（目標 87.5%）の就職率となりました。

また、生活保護受給者の就職支援では広島市の各区役所の生活保護窓口隣接する場所に職業相談窓口を設置し、個別の支援計画を策定しきめ細かな就職支援を実施した結果、就職者数は 489 人（目標 360 人）となりました。

さらに、正社員の就職支援として、学校や広島県と共同で、新卒応援ハローワークやわかものハローワークを中心に、面接対策、応募書類の作成指導や応募前見学などの支援を行い、4,788 人（目標 4,700 人）の就職に結びつけました。

（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一番評価が低かったポスター等の掲示及びリーフレットの配置について、来所者の目に留まりやすいように、また、わかりやすい配置となるように改善を行いました。

具体的には、従来、セミナーや所内ミニ面接会の開催案内を目に留まりにくい壁面ボードに掲出していたものを、階段の踊り場のスペースを有効利用して、行き帰りに必ず目に入る位置にボードを設置して掲出しました。また、本所の案内と外庁施設（マザーズハローワーク、わかものハローワークなど）の案内に分けるなど、見やすく工夫を行いました。さらに、訓練の案内パンフレット台を待合スペースの見にくい位置から待合スペースの正面に移動することで、待ち時間を利用して訓練のパンフレット等を見ていただけるように改善を図りました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

求人充足支援、就職支援に高い効果を上げている担当者制の推進に引き続き取り組みます。また個別事業では、建設分野の雇用対策が不十分であるため、所内ミニ面接会の開催や雇用管理セミナーの開催に取り組みます。さらに、平成 28 年 8 月には、求人検索に来所された方が、応募先求人を選定するに当たって、時間をかけて検討できるよう、待合スペースに机と椅子を配置するなど、職業相談窓口の利用がしやすい環境を整えることとしました。

(4) その他業務運営についての分析等

業務を円滑に推進し、成果を出すためには、職員、相談員の資質の向上と技能の平準化を図ることが不可欠であり、管理者から各職員への個別指導や研修を通じた底上げを図ります。また、求人の早期充足や給付制限中の求職者に対する紹介率を向上させるための取り組み、例えば、早期就職に向けたニーズの高い求職者に対する来所勧奨による積極的な紹介サービスの拡大や、全認定日における職業相談の実施を平成28年8月1日から実施するなど、一層の充実・強化に取り組むと考えています。

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	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 の 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	介 護 ・ 看 護 ・ 保 育 分野の就 職件数	一 体 的 事 業 (生 保) の 事 業 目 標 (就 職 者 数 、 就 職 率)	雇 用 保 険 受 給 者 を 中 心 と し た 就 職 支 援 プ ロ グラ ム 事 業
実績	9,037	14,045	3,015	96.7%	99.1%	18.5%	576	2,395	314	91.1%	43,141	4,788	924	489	90.8%
目標	9,383	14,071	2,938	90.0%	90.0%	16.4%	561	2,159	194	87.5%	37,878	4,700	1,132	360	80.0%
目標達成率	96%	100%	103%			113%	103%	111%	162%	104%	114%	102%	82%	136%	114%
(参考)過去3年度平均	9,674	15,016	3,038												

※ 「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

ハローワーク広島西条 就職支援業務報告（平成 27 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、東広島市や市内経済団体との連携による、地域ニーズに即した雇用対策事業を重点とし、例えば、合同就職面接会・説明会（新卒、マザーズ、障害者、一般求職者、ものづくり企業）、事業所と高等学校との情報交換会、雇用推進セミナー、女性の就職支援セミナーなどを実施しました。いずれも参加者から平成 28 年度も実施してほしいなどの評価をいただき、東広島市等と事業の継続・拡充を計画しています。また、竹原出張所においても竹原市等と連携し、合同就職面接会の実施等に力を入れています。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートにおいて、「応募書類の書き方等応募準備の助言・指導」に対する満足度が全国及び局平均に比べ低い値であったため、助言に役立つ「応募書類添削用チェックリスト」を作成し、職員研修を実施することで、担当職員のスキルアップ、求職者の自己理解支援の強化及び就職件数の増加による満足度の向上を図りました。その結果、満足のための割合が 25.9%から 30.8%にアップしました。年度中途での結果であるため、今後さらに改善されるよう努力します。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

東広島市や市内経済団体と連携した事業を引き続き実施します。中でも地方創生の実現に向け、新卒者の地元企業への就職を促進するため、事業所と高等学校との情報交換会を午前・午後の 2 部制に拡充し、高校生を対象とした就職ガイダンス及び合同就職面接会を 2 年ぶりに開催するとともに、新規に学生保護者の市内企業への意識喚起のためのセミナーを実施する予定です。竹原市とは地域の雇用拡大・活性化の実現に向けた取り組みに協力していきます。なお、当所では正社員求人の割合が局平均に比べて低いため、正社員求人の確保にも重点的に取り組んでいきます。

（4）その他業務運営についての分析等

平成 27 年度は管内の主要事業所から大量の離職者が発生したことを受け、特別窓口の設置、アシストハローワーク（在職中における求職活動や雇用保険の説明・相談会）や事業所内での雇用保険手続き・求職申込の実施、求人情報の提供、関係機関と連携した合同就職面接会の開催などの支援を行いました。その結果、多くの離職者の早期再就職が実現でき、雇用保険受給者の早期再就職者数の年間目標達成にも繋がりました。

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	生活保護 受給者の 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	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
実績	3,825	3,308	1,084	98.1%	99.2%	30.3%	97	178	391	88.9%
目標	4,062	3,466	1,005	90.0%	90.0%	26.0%	52	161	360	87.5%
目標達成率	94%	95%	108%			117%	187%	111%	109%	102%
(参考)過去3年度平均	4,186	3,570	1,007							

※ 「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（平成 27 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

当所においては、地域のニーズが高い雇用対策事業（自治体等との連携事業）の目標達成を最重要と考え、所重点指標として選択するとともに、成果を出すことでハローワークの存在意義を高めることを意識し取り組んだ結果、所重点指標 4 項目すべてで目標を達成するとともに、特に、所重点指標で選択した「一体的実施事業」（※）では、支援対象者数及び就職件数が目標を大きく上回る成果を挙げ、マスコミにも大きく取り上げられる等、所期の目的を達成できました。（※呉市役所内に常設の職業相談窓口を設置し、市の福祉施策と一体となって就労自立支援を行う事業。）

また、自治体等と連携して、厳しい雇用環境を踏まえ全産業を対象とした面接会を年 1 回、人手不足分野である介護等の面接会を年 2 回、それぞれ定期的に共催する等、地域のニーズに的確に対応しています。

マッチング機能に係る目標達成に向けては、職員全員参画を意識して、全ての目標に基本業務から選択した、「応募書類作成支援件数」、「相談コメント 21 文字入力率」、「障害者同行紹介件数」等のプロセス指標を設定し、全員の貢献を「見える化」できるよう工夫しています。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人者利用者アンケートでは、未充足求人对策への要望が多かったため、①「急募求人コーナー」（求人者から、早期あっせん依頼があった求人）、②「ホット求人コーナー」（就業場所が管内にある前日受理求人）、③「ウェルカム求人コーナー」（求人受理から 2 週間経過後、紹介件数が 1 件もない求人）として、待合フロアに設置した専用コーナーに掲示して応募意欲を高める等の業務改善を図りました。

また、求人票だけでは伝えきれない「会社のビジョン、取扱商品」、「仕事の内容の補足説明」、「職場の雰囲気、先輩社員の声」、「研修の内容、福利厚生」等、求人事業所の魅力を PR するため、求人者の作成による「会社広告（写真等を用いた求人事業所に係る情報）」を提案し、待合フロアに設置した「事業所風景写真館コーナー」に掲示する等、求人事業所の PR 機会の提供サービスを展開し、早期充足に向けた業務改善を図りました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

未充足求人对策として、求人事業所の PR 機会の提供サービスや自治体等との連携による面接会の実施に取り組んでいますが、特に人手不足が深刻な介護分野でのマッチングを推進するため、介護分野求人事業所における雇用保険初回講習でのアピール機会の提供等、潜在している求職者の掘り起し事業に取り組んでいきます。

また、管内の実情として、製造業に偏った産業構造となっているため、管内自治体の企業誘致活動との連携をはじめ、求職者のニーズが

高い事務・販売職求人の開拓に取り組んだところですが、来年度以降もこの流れは続きそうであるため、引き続き商業分野求人の量的確保に取り組んでいきます。

(4) その他業務運営についての分析等

求職者の態様等を把握し効果的な業務の推進を図るため、新規にアンケート等による分析を定期的の実施し、その結果を踏まえた業務改善に取り組むこととしました。具体的には①雇用保険受給者の就職希望アンケート（ニーズ詳細把握）の結果分析で、希望職種が定まっていない割合が約半数、面接に不安を感じている割合が4割強にも及んでおり、就職活動に迷いや不安を抱えている層が多いことが明らかになるとともに、②求職者への求人情報提供の効果の分析では、課題を把握し適切な支援に導くための「就職希望アンケート」に基づき、助言や提案を行った場合等、求職者と双方向で関わりがあった職員からの情報提供により紹介に至った割合が3割強と、全ての情報提供件数における紹介に至った割合の1割強を大きく上回っていました。こうしたことから、求職者との関係性を構築できる担当者制による就職支援の有効性が見込まれるため、これに取り組んでいくこととしました。

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	障害者就 職件数	正社員に結 びついたフ リーター等 の件数	マザーズ重 点支援対 象者就職 率	その他 (一体的実施 事業における 就職件数)
実績	3,694	3,209	971	97.9%	96.9%	31.8%	164	472	88.9%	99
目標	3,650	3,200	820	90.0%	90.0%	25.4%	120	370	87.5%	73
目標達成率	101%	100%	118%			125%	137%	128%	102%	136%
(参考)過去3年度平 均	3,922	3,308	873							

※ 「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（平成 27 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

第 1-三半期の時点で所内で就職数、充足数及びその前提となる紹介件数の実績が上がっていなかったことを踏まえ、窓口利用・求職者掘り起し対策について検討を行い、利用者への窓口利用の呼びかけの強化及びマッチング業務の強化に取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

（窓口利用促進）・①利用者へのサービスメニューを分かりやすいものに改定し、窓口利用を呼び掛けるものにしました。②自己検索画面にも、流れるテロップを気軽に窓口活用を呼びかけるものとしました。③雇用保険待合室のデジタルポスターにアニメを活用した、窓口利用を呼びかけるものなど追加を行いました。

（マッチング強化策）・①福祉事業所の説明会の実施について、開催日の設定を認定日・認定時間に合わせ参加しやすいものにしました。②職員の紹介技法等の資質向上を目指し、月 1 回～2 回各部門の職員による窓口対応や相談・紹介における課題を話し合う場を設けました。③求人部門では、日々「求人充足会議」を開催しているが、議題に上がった求人について、求人部門自ら求職者を検索し求人情報の提供を行うこととしました。④相談部門による、求職者に向けた職種をピックアップし、週替わりで所内掲示することで求職者の早期再就職に向けての意欲喚起を図っています。（ピックアップ求人の取組）

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

平成 28 年度においては、「所内ミニ面接会・企業説明会」について、これまで派遣事業所が主体であったものを、マッチングが見込まれる可能性が高いもの（地元の就業地、正社員求人、正社員登用の可能性が高いもの等）を対象とし、周知方法も所内掲示・情報誌への掲載・所内放送等多様化させています。また、具体的な目標数値を設定し能動的な所内ミニ面接会・企業説明会を実施しています。求人充足の強化についても、現在の毎日の充足会議を基本に求人部門で把握した求人者ニーズを紹介・相談部門との間で情報共有することに加え、求人部門として行う「求人担当者制」もより具体的な取組みの検討を実施し、能動的な担当者制としてまいります。

（4）その他業務運営についての分析等

当所は、造船業が主要な産業の 1 つであり採用意欲は大変高いものの、これまでの造船不況を経験してきた地元の求職者や家族には、積極的に造船業に就職しようとする意識は薄いのが現状です。また、造船業の裾野に広がる関連産業である機械加工業等も同様であり、製造

職等の動きが低調でした。こうしたことから、事業所・商工会議所等を訪問し、正社員採用に積極的に対応して頂くよう要請を実施しました。

また、他の労働市場と同様、介護・福祉関連の事業所も多く、介護職等の求人を多く頂いていますが応募者は低調でした。このため上記（２）の「介護・福祉職場の説明会」開催日の見直しに加え、雇用管理改善に向けて、管内の介護福祉専門学校や事業所との意見交換を行いました。

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	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 求人数
実績	2,609	2,558	795	92.9%	97.1%	35.1%	93	105	219	7,152
目標	2,824	2,803	675	90.0%	90.0%	30.2%	80	100	90	6,818
目標達成率	92%	91%	118%			116%	116%	105%	243%	105%
（参考）過去3年度平均	2,931	2,894	671							

※ 「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（平成 27 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、所重点指標においては「障害者就職件数」の目標達成が重要と考え、特に重点的に障害者の就職促進に取り組んだ結果、障害者就職件数が 387 件となり目標を大きく上回りました。

- ・所内においては、雇用指導官と幹部職員が障害者雇用率未達成企業を訪問し、指導を行いました。さらに福山市や福山高等技術専門校と連携した「障害者雇用推進セミナー」を開催し、障害者雇用率未達成企業のみならず、多くの企業の参加を得ました。
- ・各関係機関及び関係施設と連携し障害者の就職促進を図りました。
- ・ふれあい障害者合同面接会を近隣ハローワーク（岡山労働局ハローワーク笠岡を含む）、県及び福山市と連携し開催しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・雇用調整による大量離職者に対し、求人情報誌を増刷し提供しました。
- ・ハローワーク玄関に設置してある求人情報誌について、閉庁日にすぐになくなるので増刷して欲しいとの求職者の要望に応え、求人情報誌を増刷しました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

- ・介護、看護及び保育の福祉分野におけるニーズが高いことから、福祉人材サービスコーナーを設け福祉に特化した相談や所内ミニ面接会等を開催します。
- ・求職者が減少傾向にある状況において、求職者担当者制の導入等きめ細かな相談を実施しマッチングの向上を図ります。
- ・求人数が増加傾向にある状況において、求人充足会議の充実や求人担当者制の効果的な実践等、求人充足サービスを強化し、早期充足に向けた取組みを図ります。

（4）その他業務運営についての分析等

- ・当管内は、ものづくり企業が多く、職業訓練修了生への期待は高い状況にありますが、近年景気が上向き、職業訓練施設への訓練受講者の斡旋に苦慮しています。適切な斡旋の促進に向け、近隣のハローワーク・市町及び県が連携し労働行政担当者のための研修会を開催しています。今年度は、訓練受講者の確保の観点から新たに高等学校の進路担当者を加えた研修会を開催予定です。

- ・月間有効求人が 30 か月以上連続で前年同月を上回る等、人手不足感が強まっている状況のもと、充足件数や 1 か月以内に完全充足させた求人割合の目標は達成することができませんでした。所内ミニ面接会等を充実するとともに各種求人者サービスをさらに強化し、マッチングの向上を図ります。

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	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 クの紹介に より、正規雇 用に結びつ いたフリー ター等の件 数	公的職業訓 練の修了3ヶ 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 就 職件数	障害者の チーム支 援による 就職者数
実績	6,341	7,900	2,167	97.0%	97.6%	28.1%	310	387	831	143	88.0%	3,499	82
目標	6,410	8,070	2,108	90.0%	90.0%	22.9%	286	356	823	110	87.5%	3,756	74
目標達成率	99%	98%	103%			123%	108%	109%	101%	130%	101%	93%	111%
(参考)過去3年度平均	6,807	8,404	2,174										

※ 「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

ハローワーク三原 就職支援業務報告（平成 27 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、求職者の減少と相まって紹介件数、就職件数の減少が予想されたため、「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ました。減少する求職者の中で就職件数を増やすためには、紹介件数を増やす必要があることから、職員、相談員への意識付けとして「1人1日5件の紹介」を目安とした相談・紹介の取組強化を行いました。その結果1人当たりの紹介件数が増加し、「就職件数の目標達成」に繋がりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ① 外来駐車場の台数が不足しているとの意見が多かったため、スペースを工夫して一部拡大を行い来所者の利便性を高めました。
- ② 雇用保険受給者早期再就職件数は、年度前半から目標を大幅に下回って推移していたことから、年度後半は、早期再就職のメリットを説明する資料として、受給額のシミュレーションや年収比較の資料等を作成し、初回講習会において、受給者に対して年収比較のリーフレットを配付・説明を行うとともに、初回認定相談日においては、再就職手当の個別シミュレーションを手交し早期再就職の意欲喚起を図りました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

- ① 求人支援員を中心とした正社員求人開拓等の事業所訪問を推進するため、窓口の職員、相談員の配置及び応援体制を検討します。
- ② 求人充足や正社員就職の促進を図るため、リフレッシュ（求人条件の緩和）した正社員求人を求人情報提供端末での閲覧だけでなく、変更箇所蛍光ペンで色付けをして庁舎内にも掲示することで求職者の目に留まるようにしています。また、吹き出し等、どのように変更されたかのコメントを入れることについても検討します。

（4）その他業務運営についての分析等

管内事業所の雇用調整による大量離職者の発生に伴い、管内の自治体や商工会議所等と迅速に連携し、電子部品、製造関係の求人開拓を行い再就職支援に取り組みました。今後も大量離職者の発生時には、関係機関と迅速に連携をとり情報収集及び再就職支援に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 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	正 社 員 求 人数
実績	1,713	1,404	458	98.0%	98.0%	35.4%	46	69	4,166
目標	1,700	1,380	488	90.0%	90.0%	28.5%	40	56	3,819
目標達成率	101%	102%	94%			124%	115%	123%	109%
(参考)過去3年度平均	1,822	1,482	489						

※ 「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（平成 27 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、障害者の就職件数の目標達成に重点的に取り組みました。地域の就業・生活支援センターや市の障害者支援センターなどと密接な業務連携を行い、就職支援を行いました。たとえば企業面接へ行く際、職員、各支援機関の担当者が同行し、採用後を見据え、求職者の特性や配慮していただきたい内容などを伝え採用していただくよう助言を行いました。また採用後も定期的に企業を訪問し、長期に勤務できるよう定着指導等を行い、企業への支援を行うことで、143 件の就職件数となり、昨年実績に比べ大幅に増加し、目標を達成しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

平成 27 年度は庁舎の耐震工事が行っていたため、庁舎内が狭隘となり、駐車場、トイレ等の利用もご不便をかけ、利用者の皆様に大変ご迷惑をおかけしました。

このような中、求職者の早期就職を後押しするため、求職者担当制を実施し、対象となった方々の就職率 52% と高い成果を上げ、当所で掲げていた目標を達成しました。また、正社員求人を確保するため事業所訪問を実施し、求職者の希望条件等の情報提供を行い、目標以上の求人が確保できました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

- ① 求職者が減少している状況であり、企業の求人充足が課題となっていると考えています。その対策として、平成 27 年度に行ってきた企業説明会や所内ミニ面接会の開催を継続して取り組みます。これらの取組により、正社員就職件数の増加にも繋がりますので、求職者に対しては、職業相談時に求人企業への応募の意識付け等の後押しを行うこととします。
- ② 求職者担当制の実施について、満足度調査からも期待されていることもあり、今後も継続して行います。
- ③ 所の耐震工事も終了したことから、ポスター等の掲示物をわかりやすく掲示することに取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

地元自治体との連携により、就職面接・相談会の共催や有効求人倍率等の雇用情勢を市広報へ掲載するなど、常に地元を意識した業務に取り組んでおり、地元の期待にある程度こたえられたと考えています。

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 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、正規 雇用に結び ついたフリー ター等の件数
実績	2,475	2,168	611	100.0%	96.1%	43.0%	143	5,184	1,262	565
目標	2,420	2,293	590	90.0%	90.0%	36.6%	122	4,966	1,277	183
目標達成率	102%	95%	104%			117%	117%	104%	99%	309%
(参考)過去3年度平均	2,588	2,379	599							

※ 「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

ハローワーク可部 就職支援業務報告（平成 27 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 雇用保険受給者の早期再就職件数に重点を置いた取組を実施しました。認定日における認定担当部門と相談担当部門との連携による受給者全員に対する職業相談の実施、早期再就職への意欲喚起を図るため窓口における具体的な給付額の提示や資料の活用などを積極的に展開した結果、目標を達成（目標達成率 118%、過去 3 年度平均 770 件を上回る 900 件の実績を上げた。）することができました。
- ② 当所の重点的な取組としては、介護・看護・保育分野の人手不足解消を図るため、該当事業所と周知方法など連携を密に図りながら、福祉関係事業所の面接会や事業所説明会を延べ 42 社で実施し、参加人数は 114 人で、うち採用が 16 人という結果を得ました。また、介護関係の求人事業所に対する福祉の現場見学会を 11 回企画し、介護職種未経験者への参加を促すなどの取り込みを行い、合計で 41 人の参加がありました。
- ③ 就職件数の向上を目指して、相談窓口職員 4 名による求職者担当者制をスタートさせ、支援対象求職者個々の態様に応じた個別・計画的な就職支援を実施しました。結果は、支援対象者合計 144 人のうち、当所の紹介就職件数 112 件で、就職率は 77.7%の実績を上げています。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所における現状問題点を洗い出し、その解決策や改善策を取り決めた「可部プラン」を作成しました。「利用者ベースで考え、利用者ニーズに適う業務運営」をコンセプトに具体的な改善へのアプローチ方法をとって以下の取組を実行しました。

①「サービスの見直し」について

- ・リーフレット棚を撤去し、待合イスを増設しました。
- ・なんでもかんで貼らず、分かりやすい掲示や掲示物の内容を吟味しました。
- ・利用者の移動について、わかりやすさとスムーズな誘導が図れるよう移動動線を見直しました。
- ・利用者からの電話連絡待ちの案件について、担当者が誰なのかを所内で共有する仕組みを構築し、取り次ぎをスムーズに行えるようにしました。

②「業務の見直し」について

- ・部門間の情報共有や意思疎通を図るため、議題なしの「フリートークミーティング」を随時開催しました。

- ・認定日における受給者の相談時間確保を配慮した認定時間帯の拡大を図りました。
- ・個別対応ニーズに対する要請を念頭に「求職者担当者制」及び「求人者担当者制」を導入し、ニーズに対する細やかな対応を図りました。

(3) 今後のサービス・業務改善の取組について

「可部プラン」のコンセプトである「利用者ベースで考え、利用者ニーズに適う業務運営」をベースに、以下の取組を推進します。

①求職者の減少傾向への対応（アウトプット指標上昇への取組の強化）

- ⇒ 窓口誘導の強化（求人票閲覧者の窓口への誘導）
- ⇒ 雇用保険受給者へのアプローチの強化
- ⇒ マッチング精度のアップ（積極的な紹介スタンス）

②事業所サービス分野の取組の強化

- ⇒ 事業所に対するもう一手間のサービス提供（面接会への参加要請・求人事業所の求人ニーズ把握・画像情報などの事業所情報の拡充）
- ⇒ 他所における好事例サービスについて、当所なりの当てはめの検討
- ⇒ 事業所サービス部門に対する応援体制などマンパワーの追加

(4) その他業務運営についての分析等

雇用情勢の基調としては新規求職者が減少傾向にあるため、就職件数に関わるものを重点に取り組むことが必要であると思われます。そのためには、就職に繋がる紹介件数の増加の方策を検討する必要がある、如何に相談や紹介に直結する求職者を確保していくかが求められます。相談窓口への誘導を促す取組のうちで、当所利用者のうちの潜在的な傾向として、近隣他所の雇用保険受給者や求職者であって、求職活動実績などを目的とした「求人情報提供端末利用のみで来所される方」が多いと思われますので、求人検索結果から応募に至るまでの流れの中で、そのまま当所での紹介にいたるような他所受給者や他所求職登録者へのアプローチを強化することが必要であると考えられます。

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	障害者就 職件数	フリーター 等の正規 雇用就職 件数	介護・看 護・保育分 野の就職 件数	一体的実施 就職件数
実績	3,247	1,935	900	98.0%	90.3%	25.9%	181	429	521	44
目標	3,552	1,874	765	90.0%	90.0%	21.6%	175	270	632	15
目標達成率	91%	103%	118%			120%	103%	159%	82%	293%
（参考）過去3年度平均	3,667	1,916	770							

※ 「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

ハローワーク府中 就職支援業務報告（平成 27 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

障害者の就職支援について、東部地域障害者就業・生活支援センターをはじめ、広島障害者職業センターや市町の障害者福祉担当課及び生活支援センター、B型就労移行支援事業所等の関係機関と連携し、生活面を含めた支援に積極的に取り組んだ結果、就職件数は目標の 39 件を大きく上回る 58 件を達成しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人者に対する雇用管理指導や求人条件緩和指導を実施する中で、事業所台帳及び求人台帳の内容を再確認し、求職者に対する正確な事業所情報・求人情報の提供に努めました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

事業主に対する雇用管理指導や求人更新の際など、労働市場等に関する情報提供を積極的に行いつつ求人条件の緩和を促し、正社員求人の増加を目指します。

求職者に対するきめ細かな職業相談により個別ニーズを的確に把握し、求人者の事業所画像情報を増やし、より積極的に求人情報の提供を行うなど、求職者サービスの充実を図ることで、紹介件数・就職件数の増加に結び付けます。

（4）その他業務運営についての分析等

紹介成功率は高かった反面、見込みを上回る新規求職者数があつたにもかかわらず紹介件数が目標を下回り、結果として就職件数の目標を達成することができなかったため、平成 28 年度は就職件数の目標の達成に向けて紹介件数の増加を図ってまいります。

そのために、（3）によるほか、雇用情勢や雇用対策についての情報発信を強化して、潜在求職者に対するハローワークの利用勧奨も行います。

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 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	公 的 職 業 訓 練 の 修 了 3 ヶ 月 後 の 就 職 件 数
実績	1,532	886	225	97.0%	96.3%	34.7%	21	58	10
目標	1,607	775	217	90.0%	90.0%	27.9%	18	39	6
目標達成率	95%	114%	104%			124%	117%	149%	167%
(参考)過去3年度平均	1,691	870	247						

※ 「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

ハローワーク広島東 就職支援業務報告（平成 27 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

全ての目標値を達成するために、マッチングプロジェクト会議を毎月実施し、進捗状況を管理するとともにマッチングを推進するための対策を実践しました。特に、就職件数を増加させるため正社員求人掲示ボードを新たに設置し、求職者への情報提供と求人者への正社員化の意識醸成を図りました。加えて、受給者の早期再就職を推進するため、給付制限中の相談日設定等の対策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

①就職件数及び充足件数目標達成のための職員 1 人 1 日当たり 6 件の紹介目安値を設定しました。②受給者に対する初回講習内容を見直すことにより相談窓口に誘導しました。③窓口来所を促すため、給付制限中の認定日応当日に相談日を設定しました。④所内ミニ面接会を積極的に実施しました。⑤求職者への求人情報提供に際して、来所を促すための手書きによる来所勧奨文を添付しました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

当所においては求職者の減少が顕著であるため、来所した求職者が求人検索だけで帰ってしまうことのないよう、紹介へ誘導することと、求人の正社員化等に積極的に取り組みます。①求職者多数来所時期（4～6 月）に 1 人 1 日 8 件紹介の目標を設定するとともに 1 日 100 件以上の紹介を確保するため相談部門ごとの日々の目標値（相談第 1 部門 60 人、相談第 2 部門 50 人）を設定します。②求人部門・職業相談グループによる求人充足会議を改善します。③求人者支援員による採用条件アップ及び正社員化の依頼を行います。

（4）その他業務運営についての分析等

当所は、障害者雇用、生活保護受給者等の就職困難者に対する就労支援策を重点としており、これらについて高い水準で目標を達成しています。福祉重点ハローワークでもあることから、福祉分野の就職も達成できています。加えて、職業相談の質の向上に取り組んでおり、紹介成功率も目標を上回っています。

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	障害者就 職件数	正社員求 人数	介護・看 護・保育分 野の就職 件数	一体的実施 事業における 事業目標(就 職件数)	公的職業 訓練の修 了後3ヶ月 後の就職 件数
実績	3,977	5,358	1,831	100.0%	97.1%	23.1%	349	14,750	604	234	160
目標	4,300	6,000	1,800	90.0%	90.0%	20.0%	282	13,640	600	183	110
目標達成率	92%	89%	102%			116%	124%	108%	101%	128%	145%
(参考)過去3年度平均	4,509	6,343	1,816								

※ 「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

ハローワーク廿日市 就職支援業務報告（平成 27 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

平成 26 年度の課題を踏まえ、求職者支援においては、求職者担当制や雇用保険受給者に対する働きかけの強化、求人者支援においては、求人担当者制をはじめとする求人充足フォローの強化など、マッチング向上に向けた基本業務の質的向上を、特に重点的に取り組みました。また、自治体との連携を強力に進め、自治体の要望を踏まえた就職面接会を初めて共催実施したほか、経済団体、地元新聞社に対しても緊密な連携を進め、地域におけるハローワークの効果的なアピールについて、特に重点的に取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者担当制や求人担当者制など、求職者・求人者双方に対する支援サービスの改善を図ったほか、管外からの資格決定が増加している中で、認定日におけるアプローチの強化（初回認定日における再就職手当シミュレーションによる再就職意欲喚起、職業相談窓口利用勧奨リーフの配布、給付待合における相談窓口利用案内 DVD の放映）など、雇用保険受給者に対する早期再就職支援の取組みを改善し、目標比 +25.6%の実績を上げました。また、自治体と連携した雇用対策の取組みを改善強化し、地域におけるハローワークの効果的なアピールに役立てました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

基本業務について、引き続き、支援サービスの質的向上を進めていくとともに、管内の就業ベースの有効求人倍率は平成 27 年度平均で 1.47 倍と人材不足が顕著となっている中で、ミニ面接会について、ハローワークとして主体的に対象事業所に提案し、求人充足フォローをさらに強化していきます。

（4）その他業務運営についての分析等

求職者担当制により、支援対象者 146 人、就職件数 82 件で就職率 56.2%（目標比+6.2pt）となり、また、求職者フォローアッププログラム（27 年 6 月～）により、支援対象者数 213 人、就職件数 99 件で就職率 46.5%（目標比+9.9pt）となり、いずれも取組の目標値は上回り、就職件数の目標達成に向け一定の効果はあったと考えています。

新規求職者数が平成 26 年度比▲6.9%の中で、就職件数の目標達成に向け、相談件数及び紹介件数等の増加に努めた結果、相談率及び紹介率ともに新規求職者数のマイナス幅を下回ったものの（新規相談率は同比▲3.9P、有効相談率は同比▲1P、新規紹介率は同比▲2.6P、有

効紹介率は同比▲0.7P)、目標比で▲7.4%の▲265件となり、目標を達成出来なかったところであり、平成28年度に向けても、担当者制等の対象者数を増加するなどし、引き続き、この推進を図っていきます。

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)	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	正 社 員 就 職件数	マザーズ事業 重点支援対 象者就職率
実績	3,327	1,645	805	93.1%	93.7%	23.8%	99	180	1,716	88.5
目標	3,592	1,768	594	90.0%	90.0%	21.0%	92	174	1,828	87.6
目標達成率	93%	93%	136%			113%	108%	103%	94%	101%
(参考)過去3年度平均	3,662	1,823	624							

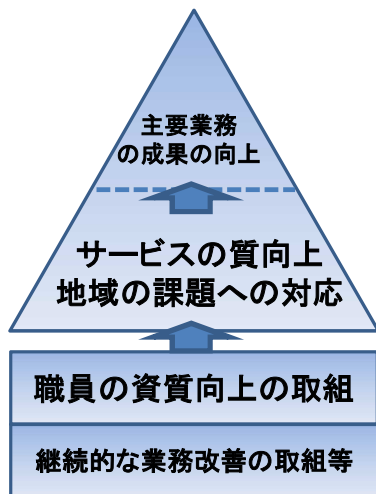
※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

【参考】 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