

報道関係者 各位

平成 29 年 8 月 2 日

【照会先】

広島労働局職業安定部 職業安定課

課長 山下 宣孝

課長補佐 永谷 博之

(電話) 082 (502) 7831

## 平成 28 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：川口 達三）において、平成 28 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まいります。

### 【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、「良好な成果」が 2 所（福山及び廿日市）、「標準的な成果」9 所（広島、広島西条、呉、尾道、三原、三次、可部、府中及び広島東）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。

## ハローワーク広島 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

① 広島県や広島市と連携して行う事業を重点的に取り組みました。

ワンストップサービスで仕事と生活の相談を行う取り組みとして、女性を中心とした子育て世代の就労支援において、保育施設の情報提供等保育サポート事業を実施する広島県と「子育てしながら働きたい」を応援しているマザーズハローワークが、同じフロアで連携をしつつ、担当者制による計画的な支援を行いました。担当者制による就職率が94.2%となり目標の88.5%を達成しました。

生活保護受給者の支援においては、広島市の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において、個別の支援計画書を策定し、きめ細かな就職支援を行いました。その結果、就職件数439件となり目標の395件を達成しました。

② ハローワークを利用されるすべての方々のために、安定した就職の実現やより良い人材の確保に向けた支援サービスをより効果的に実施できるよう、必要な知識や接遇サービスなど職員の資質向上のための研修や個別指導の一層の充実を図りました。

特に、働き方改革の基本である労働関係の法律の研修は、企業における雇用環境整備や労働条件改善の提案などの指導援助業務の推進に効果的なものとなりました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートにおいて最も評価が低かった「苦情等の提出先」について、「皆様の声」という提出箱の設置場所をわかり易い場所に移動するとともに、「皆様の声をお寄せください」を掲示してハローワークに対する気づきや要望を積極的にお聞かせいただくよう呼びかけ、さらにお寄せいただいた声と回答をお知らせする掲示板「ご利用者の皆様の改善要望と対応方針」を設置しました。

また、利用者アンケートにおいて評価が低かった「わかりやすい陳列」についても、ポスターやリーフレットを利用目的に応じて区分して掲示をする等改善を進めました。

#### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

3か月間失業給付を受けることができない給付制限期間中の求職者の方々も早期の再就職に向けて意欲的に就職活動を実施していただ

けるよう、給付制限期間中もハローワークで職業相談を受けていただくための来所勧奨を平成28年11月から行っていますが、さらに2回目の来所勧奨を行い、きめ細かな紹介サービスを提供し早期の再就職を応援します。

(4) その他業務運営についての分析等

求職者の減少（雇用保険受給者の減少）の影響もあり、主要3指標は就職件数が目標の94.6%、充足件数が目標の90.7%、雇用保険受給者の早期再就職件数が目標の93.2%となりました。引き続き担当者制によるきめ細かな職業相談及び求人充足マッチング会議（ASA市）におけるマッチング精度向上により、就職件数・充足件数・雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成を目指します。

特に就職件数の目標達成に向け、「ハローワークの使い方講座」の活用や「就職活動フリースペース」設置により相談窓口への誘導を強化し、相談窓口では個々の求職者に合った求人情報を提供し応募を御提案するなどの能動的マッチングを意識し就職件数の増加を図ります。

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	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 紹介による正規雇用 に結び付いたフリー ター等の件数	マザーズハローワー ク担当者制による就 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 就職率	一体的 実施事 業(生 保)の目 標	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	8,384	12,732	2,777	95.1%	96.5%	19.8%	20.4%	20.0%	507	2,414	2,123	94.2%	43,990	4,155	102.9%	439	90.2%
目標	8,858	14,039	2,981	90.0%	90.0%	17.7%	23.8%	20.8%	576	2,380	2,340	88.5%	40,055	4,826	36.0%	395	83.0%
目標達成率	95%	91%	93%			112%	86%	96%	88%	101%	91%	106%	110%	86%	286%	111%	109%
(参考)過去3年度平均	9,444	14,646	3,026														

※ 「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

① 東広島市や市内経済団体と連携し、地方創生や地域ニーズに即した雇用対策事業に重点的に取り組みました。共催事業としては、合同就職面接会・説明会（新卒者、子育て女性、障害者又は一般求職者等を対象）、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及び新卒保護者向け就活準備セミナーなどを開催し、地元企業への就職促進を図りました。アンケート結果からは、いずれの事業も翌年度も実施してほしいとの評価をいただき、東広島市等とは、これらの事業を更に充実させて継続実施する予定です。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 地域の求人者及び求職者の満足度向上を図ることが最重要と考え、窓口での基本業務を中心に真摯に取り組みました。求人者支援としては、主に「分かりやすく魅力ある求人票作りのための助言・援助」、「求人票に表れない求人者ニーズや事業所情報の確認」及び「未充足求人のフォローアップ強化」等に取り組みました。求職者支援としては、主に「担当者制を活用した求職者ニーズに応じたきめ細かな職業相談・職業紹介」や「雇用保険受給者の認定日全員相談による早期再就職支援の充実」を図るとともに、応募書類の作成指導等就職の可能性を高めるプラスサービスの提供も行いました。利用者からは「求人票以外の会社の実態がよく分かった」、「履歴書、職務経歴書の作成ポイントが理解できた」などの評価をいただきました。

具体的なマッチング促進の取組としては、正社員求人等対象の所内ミニ面接会・企業説明会を、当所が主体的に対象事業所を提案して計33回（前年度比+9回）開催し、対象求人の充足率は36.6%と高い実績となっています。これらの取組の結果、求人充足件数と雇用保険受給者の早期再就職件数は目標を達成することができ翌年度も引き続き実施していきます。加えて、生活保護受給者及び障害者についても、市町及び関係機関と連携した効果的な就職支援に取り組んだ結果、目標を達成す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

① 求人情報提供端末の利用者に対する職業相談窓口の利用の声掛け、利用勧奨リーフレットの配付等を行うことにより積極的に職業相談窓口に誘導し、求職者ニーズに応じた担当者制による一貫した支援を行うなど、職業相談窓口での就職支援サービスの拡充を図りました。

② 雇用保険給付制限期間中の受給者に対しては、求人情報の提供による来所勧奨を行うほか、予め定めた期間に来所勧奨して、来所時には、再就職手当等を活用した早期再就職意欲の喚起を行うとともに、再就職意欲の高い者を中心にきめ細かな職業相談・職業紹介を行いました。

③ マザーズコーナー（子育て女性等の就職支援窓口）に登録している求職者で家庭の事情等で利用の少ないと思われる者には、電話等で育児と仕事の両立が可能な求人情報を積極的に提供して来所勧奨するとともに、担当者制によるきめ細かな支援を行いました。

## (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

東広島市や市内経済団体と連携して実施している就職ガイダンス及び合同面接会や当所で実施する所内ミニ面接会・企業説明会は、いずれも求人者に比べて求職者の参加が減少しています。集客力向上のためにマスコミ、関係機関のホームページ等を最大限に活用して、今まで以上に情報発信力を強化するとともに、求職者にとってより魅力ある管内主要企業等の参加や求職者ニーズの高い正社員求人を中心とした良質な求人開拓を行うなどの改善を図っていきます。

## (4) その他業務運営についての分析等

管内企業のほとんどの業種から前年度を上回る求人が申し込まれており、特に、介護・看護・保育及び建設・運輸等人材不足分野の求人も依然として多い状況にあります。加えて、翌年度後半以降、東広島市の新規産業団地への進出企業の立地に伴い、大量の新規雇用の創出が見込まれています。今後、求職者が減少傾向で推移する中、これらの新規進出企業からの求人状況等も勘案しながら、個々の求人条件等に合致した求職者の適格紹介に努めるなど能動的・積極的マッチングを推進するとともに、求人者と求職者とのマッチング機会の確保のため、所内ミニ面接会・企業説明会を少なくとも週1回ペースで積極的に開催するなど、求人充足対策の更なる強化を図っていきます。

## 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	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	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	3,648	3,294	994	93.9%	96.0%	29.3%	21.1%	22.4%	122	178	90.9%	8,397
目標	3,792	3,273	950	90.0%	90.0%	28.6%	22.3%	23.2%	100	178	88.5%	7,472
目標達成率	96%	101%	105%			102%	95%	97%	122%	100%	103%	112%
(参考)過去3年度平均	4,019	3,455	1,041									

※ 「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 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

就職件数、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成のため、特に相談窓口においては指名制・担当者制によりきめ細やかな相談支援を行い、また認定日における雇用保険課と職業相談部門との連携により受給者全員に対して職業相談を実施し、求人情報の提供、就職支援セミナーの案内、早期就職した場合の給付金の額についての説明など、ハローワークの利用のメリット等を十分説明することにより、相談数の増加を図りました。

また、求人早期充足を行うために、平成 28 年 12 月から、次長・職業相談部門・求人部門統括が毎朝ミーティングを行い、前日受理した求人を求職者の視線に立って見直しを図り、窓口での相談に活用することにより、マッチングに努めました。それにより、相談件数が増加し、平成 29 年 1 月からは就職件数が増加する結果となりました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人充足サービスの充実を図るため、求人情報提供端末への求人票記載内容以上の事業所情報の掲載や庁舎内への会社広告の掲示を積極的に行ってきましたが、さらに正社員就職につながるよう求人者を個別に担当する求人者担当制、事業所が自ら求職者に対して事業所の情報を説明する機会を提供するプレゼンサービス事業を開始することにより、より多くの情報が求職者の方に提供できるよう改善を行いました。

呉地域の労働行政機関（監督署・安定所・訓練校）による、呉市役所等での出張相談を行うことにより、これまでハローワークを利用したことがない方への「ハローワークを知っていただく」取り組みを行いました。

また、職業訓練校と共催で大型ショッピングセンター、郵便局で広く広報活動を行うことにより、平成 28 年 11 月より新規求職者の増加、平成 29 年 1 月からは就職件数が増加する結果となりました。

#### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

再度利用したいと思っただけのハローワークを目指し、安心して相談ができ、希望に合った職業に就いていただくために、相談担当の指名制や担当者制による就職まで一貫した支援を行うサービスの向上を図ります。

また求人者や求職者へのサービスを充実させるため、プレゼンサービス事業（事業所情報説明会）や面接会等の取り組みを更に強化し、マッ

チングに繋が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  
 生活保護受給者の就職支援については、呉市と一体になり、呉市役所に就労支援窓口を設置するなど、就労支援を積極的に行うことにより自立に繋がっており、また、母子家庭の母、子育て中の方への就職支援についてもマザースコーナーを設置し、情報の提供、個別の就職支援、託児付セミナーなどを行い、成果を上げているところです。更に就職に向けての支援を強化するため各職員・担当者の研修など資質の向上を図り、相談支援内容の充実強化に努めたいと考えています。

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	求人者に対 する紹介率	求職者に対 する紹介率	障害者就職 件数	正社員に結 び付いたフリ ーター等の 件数	マザース重 点支援対象 者就職率	その他(一体的 実施事業(生保 型)における就職 件数)
実績	3,535	3,020	944	91.1%	99.0%	32.2%	21.5%	21.6%	168	557	90.2%	108
目標	3,600	3,082	859	90.0%	90.0%	28.7%	23.9%	22.4%	164	410	88.5%	106
目標達成率	98%	98%	110%	/	/	112%	90%	96%	102%	136%	102%	102%
(参考)過去3年度平均	3,784	3,262	900	/	/	/	/	/	/	/	/	/

※ 「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 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

- ・就職件数について、第 1 三半期時点で目標に届かなかったため、平成 28 年 8 月から職業紹介担当者全員が 1 日の紹介件数に数値目標を掲げ、その翌月からは担当者全員が月ごとに確実な振り返りを行うなどにより、就職件数の向上に努めたところ、僅かながら目標を上回ることができました。
- ・平成 28 年 8 月から、雇用保険の支給が終了した方に加えて、雇用保険の給付が制限中となっている方に対して、職業相談のための来所を奨め、再就職への支援に努めたところ、雇用保険受給者早期再就職件数の目標を上回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

職員と非常勤職員が、それぞれ所属する部門や担当する業務の枠を超えて幅広い提案や問題提起を行う MSUD（マッチング・スキル・アップ・ディスカッション）を当所独自で開催し、様々な取組の目的等を現状に沿った内容へ改訂しました。

また、ハローワークが行うサービスメニューの内容や周知方法についての見直しなども行いました。

#### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

- ・平成 28 年度に見直した 1 日の紹介件数に数値目標を掲げた取組について、平成 29 年度も引き続いての検証が必要と考えています。
- ・また、年度末に見直した求人情報誌の表紙に所内ミニ面接会などのイベント情報やハローワークのサービスメニューを掲載する取組みについても、情報誌が仕事を探している地域の方々に向けた直接の情報発信ツールであることを意識して、順次の更新を行います。
- ・平成 28 年度内に関係機関等と共に開催した「面接会」などのイベントについて、平成 29 年度のあり方や開催方法について関係機関の担当者との協議を行い、前年度を上回る効果が見込めるようなイベントとなるように努めます。

#### （4）その他業務運営についての分析等

障害者の就職件数について、平成 28 年度は目標を超える実績となりましたが、来年度には障害者雇用率の引上げが予定されていることもあり、今年度から企業の障害者雇用ニーズが高まってくることが予測されます。

地域の障害者就労支援機関等との連携を強め、企業に向けては個々の障害の特性に応じた求人条件への助言と各種助成制度の活用等による雇用管理を支援する取組により、就職件数の向上に努めます。

## 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 特記事項

平成28年度には、当所管内で複数の大型小売店舗が閉店となり、多数の離職者が発生しました。

当所は、離職予定者に対して離職前からの求職登録を奨めて求人情報の提供を行うなど早期の再就職を支援するとともに、離職時には合同の特別に雇用保険受給会を開き、速やかな雇用保険の受給開始となるよう努めました。

## 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 (受領地)	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 就職件数	フリーター 就職件数	正社員 求人数
実績	2,623	2,447	783	98.1%	96.9%	36.5%	19.6%	21.2%	94	132	308	7,213
目標	2,612	2,590	766	90.0%	90.0%	31.3%	21.6%	21.8%	85	110	300	6,566
目標達成率	100%	94%	102%			117%	91%	97%	111%	120%	103%	110%
(参考)過去3年度平均	2,809	2,757	725									

※ 「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、就職件数を増加させるためには、求職者のニーズに合った正社員求人数の目標達成が最重要と考え、重点的に進めることとしました。

特に、職業相談担当職員と求人担当職員による事業所訪問を積極的に実施した結果、正社員求人数が27,382件となり、目標である24,562件を大きく上回る結果となりました。

また、求人・求職のマッチングを図るため、所内ミニ面接会を積極的に開催し、平成28年度は32回開催しました。

この取組は求人者からも大変好評であり、所内ミニ面接会に参加した求人の充足率は、全体の充足率を上回る結果となりました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

マザーズコーナーにおいて、子育て中の方に配慮した「子育て支援求人」を速やかに閲覧できるよう、ファイル形式にして公開しました。

また、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よう、「マッチングアップセミナー（事業所説明会）」を今年度から新たに実施しました。

#### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

求職者数が減少する一方、求人数が増加傾向で推移し、企業の人手不足感が高まる中、求職者及び求人者の利用満足度を高めるため、次のサービスを充実・強化します。

○ハローワークを初めて利用する求職者の方を対象とした「ハローワークのサービスメニューを説明するセミナー」を新たに開催し、求職活動支援の充実及び求人・求職マッチングの促進を図ります。

○所内ミニ面接会及びマッチングアップセミナー（事業所説明会）について、開催回数を増加させる等、求人者サービスの充実を図ります。

#### （4）その他業務運営についての分析等

当所管内の福山市においては、今年度から県内初のモデル的な取り組みとして、子育て中の女性を対象とした相談窓口（福山ネウボラ 愛称「あのね」）を設置するとともに、女子学生に地元企業の魅力を発信することを目的とした「レディワークカフェ」を開設する等、女性

を対象とした支援施策の充実を図っています。

ハローワークも相談窓口職員を対象とした研修への講師派遣や、女子学生対象のセミナーの開催等、福山市と積極的に連携し、地域の期待に応じていきたいと考えています。

## 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	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	正社員求 人数	介護・看 護・保育 分野の就 職件数
実績	6,281	7,711	2,218	94.1%	96.8%	30.3%	21.7%	17.2%	345	442	1,410	305	88.1%	27,382	883
目標	6,218	7,922	2,091	90.0%	90.0%	25.2%	23.9%	17.9%	300	387	790	258	88.5%	24,562	1,002
目標達成率	101%	97%	106%			120%	91%	96%	115%	114%	178%	118%	100%	111%	88%
(参考)過去3年度平均	6,565	8,158	2,147												

※ 「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

雇用保険受給者の早期再就職を図るため、初回認定日、給付制限明け認定日の全員相談の実施に加え、給付残日数が3分の2以上ある受給者の認定日における全員相談を実施しました。また、給付制限中の者に対しては、認定日当日の来所を勧奨し、求職活動状況や緊要度・ニーズの再確認を行い、求人票を提示する等応募を積極的に促しました。

雇用保険受給者の早期再就職や正社員就職の促進を図るため、職業紹介窓口の担当者全員で求職者担当者制を実施しました。当初は45歳未満の雇用保険受給者を対象としていましたが、若年求職者の減少等もあり、50歳程度まで年齢を引き上げて担当者制対象者を増やすことで、能動的な支援を実施しました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 電話を取るのが遅いという指摘もあるため、接客中の職員等を除いたすべての職員・相談員が原則3コール以内に電話に出ることを徹底しました。日常的に意識を継続するために、電話機に「応答3コール」という表示を行いました。

② 求人充足や正社員就職の促進を図るため、求人内容を見直しリフレッシュした正社員求人については、求人情報提供端末での閲覧だけでなく、変更箇所を蛍光ペンで分かりやすく色付けするとともに、吹き出しにアピールポイントをコメントするなど、求職者の目に留まるよう庁舎内に掲示を行いました。

#### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

① 雇用保険早期再就職の観点から、認定日における相談窓口での職業相談は、給付残日数3分の2以上の者を中心に実施していましたが、求職者が引き続き減少していることから、相談窓口の活性化を図るため、給付残日数2分の1以上の者まで幅を広げ、支給終了前の者及び支給終了者も対象とすることで、認定日における全員相談への移行を進め、より多くの求職者と相談することで紹介・就職につなげていきたいと思っております。

② 求職者の年齢が高齢化してきていることから、高齢者向けの求人情報紙等を作成・提供することで、就職・充足に繋げていくことを検討しています。

#### (4) その他業務運営についての分析等

当所の平成28年度の有効求職者の年齢構成は、45歳未満より45歳以上の方が若干多く、55歳以上の高齢求職者は全体の3分の1を占めている状況です。

45歳以上、特に55歳以上の求職者の増加傾向は今後も続くと思われることから、全体の就職件数、充足件数の向上のためには高齢求職者に対する支援を強化していく必要があると思っています。

これまで、求職者担当者制などの求職者に対する支援は、主に正社員就職の意欲の高いと思われる50歳までの雇用保険受給者を対象に実施していましたが、正社員を希望する者であれば年齢や雇用保険受給に関係なく対象とすることとします。

また、高齢者の雇用に理解のある求人をリスト化（情報紙等）し、高齢求職者に提供することができれば、応募の可能性が高まると考えています。

## 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	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	1,580	1,337	411	97.6%	97.8%	34.8%	19.1%	21.8%	58	3,806	779
目標	1,687	1,350	430	90.0%	90.0%	31.3%	20.4%	23.3%	45	3,884	878
目標達成率	94%	99%	96%			111%	94%	94%	129%	98%	89%
(参考)過去3年度平均	1,730	1,419	478								

※ 「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 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

##### ① 各指標に対する取組

当所では、有効求人倍率が高いことから、充足件数の目標達成に重点を置き、わかりやすい求人票を作成するため、事業所訪問を行い、より詳細な情報を収集し、求職者に提供することにより、充足率は 27%と前年度以上の結果となりましたが、求職者減少の影響もあり、目標充足件数には 3%届かない状況でした。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 求人倍率の高い状態が続いており、企業における人材確保が課題となっています。このため、求人担当制により、求人内容の充実を図り、所内ミニ面接会等を年間 24 回開催し、就職件数が 32 件と充足件数の増加に繋がりました。

② 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、対象者の就職率が 55%と高い成果を上げました。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、目標以上の正社員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、求人の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 28 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います。

② 求職者担当制の実施について、効果が高く、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。

#### （4）その他業務運営についての分析等

下記 3 に記載したように、地元自治体、経済団体との連携が密にできており、地域全体の雇用対策が進んでいるものと考えています。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

年度当初、11月末に管内企業の大量離職が発生することが判明し、離職される方に対して就職支援を地元自治体、経済団体等と連携し、面接会の開催、離職後の雇用保険制度や退職後に必要な手続きなどの説明会の開催と離職前から迅速に対応することができ、年度末までに60%以上の方が再就職され、短期間に多くの方への就職支援ができたと考えています。今後も支援を続けていくこととしています。

## 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)	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	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
実績	2,273	2,048	599	100.0%	98.2%	47.4%	16.0%	20.7%	121	5,371	1,115	273
目標	2,395	2,102	588	90.0%	90.0%	40.3%	18.0%	22.4%	143	4,751	1,235	330
目標達成率	95%	97%	102%			118%	89%	92%	85%	113%	90%	83%
(参考)過去3年度平均	2,541	2,287	602									

※「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

##### ① 各指標に対する取組

「雇用保険受給者の早期再就職件数」に重点を置いた取り組みを実施しました。主に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基づく受給者全員に対する職業相談や、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などを積極的に展開した結果、目標を達成（目標達成率 112%、過去3年度平均 823 件を上回る 904 件の実績）することができました。

また、障害者の就職促進が重要であることから、近隣所と合同で障害者の就職面接会を開催したほか、幹部職員による障害者雇用率未達成企業に対する訪問指導や関係機関と連携した障害者の就職促進に重点的に取り組んだ結果、障害者就職件数の目標を達成（目標達成率 120%、就職件数は 218 件で過去最高の実績）す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

求人者に対する利用者アンケートにおいて、「案内表示」、「わかりやすい陳列」の評価が全国及び局平均に比べて低い結果であったため、所のエントランスに求人事業所に対する周知用の移動型掲示板を設置し、そこに助成金や最低賃金などの周知用リーフレットを集約することで目に留まりやすく、また、わかりやすく陳列しました。

#### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

求職者が減少している時期だからこそ、利用者本位のサービス向上を第一に位置づけ、これまで以上に能動的・積極的マッチングに努める必要があると考え、ハローワークを活用した就職活動方法がわからない方や職業相談窓口の利用を躊躇している方など、潜在求職者へのアプローチを強化する取り組みを行います。

具体的には、求人情報提供端末の閲覧のみで帰られる利用者が見受けられることから、求人情報提供端末の利用前に職業相談窓口へ誘導し、サービスメニューや職業相談のメリットを丁寧に説明することでハローワークの効果的な利用を促進する取り組みを行います。

また、求職者利用者アンケートにおいて、「事業所詳細情報」の要望が一番高かったため、事業所訪問などにより、職場環境や仕事内容の

詳細な情報を集めるとともに、画像情報を積極的に収集して情報提供します。

#### (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し新規求人が増加する傾向にあるため、求人充足が課題となっています。

そのため、平成 28 年度に実施し、一定の成果があっ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。

特に、管内事業所においては、介護等の福祉関係職種や運輸、警備の職種において人手不足感が顕著となっているため、こうした職種や正社員求人重点を置き、積極的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	求人に対 する紹介 率	求職者に 対する紹 介率	障害者就 職件数	フリーター 等の正規 雇用就職 件数	正社員求 人数	一体的実 施就職件 数
実績	3,115	1,628	904	90.3%	97.3%	27.4%	21.2%	21.0%	218	388	4,569	82
目標	3,371	1,930	809	90.0%	90.0%	23.7%	23.9%	23.2%	182	370	4,239	73
目標達成率	92%	84%	112%			116%	89%	91%	120%	105%	108%	112%
(参考)過去3年度平均	3,493	1,931	823									

※ 「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 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

求人が増加する中で求職者が減少すると求人・求職のマッチングが難しくなるので、潜在求職者（仕事を探していてハローワークを利用していない人）にハローワーク府中を利用してもらうことにより、求職者を確保することを最重点に取り組みました。

具体的には、管内の雇用情勢に関する情報発信に力を入れ、ハローワーク府中の利用者（有効求職者）の3割は管外の求職者で、管内で働く求人の数を管内の求職者で割ると有効求人倍率は1倍を超え、府中所の管内が人手不足の状況にあることをミニコミ誌に情報提供するなどして周知しました。平成28年度の新規求職者数は対前年度比で2.7%（97人）減少しましたが、9月からミニコミ誌に記事が掲載され、下期の新規求職者数は0.2%（3人）の減少にとどまったので、この取組には一定の効果があったと考えています。

このようにして求職者を確保するとともに、マッチングに関する基本業務の徹底を図ったことで、就職件数をはじめ多くの目標を達成す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

##### ① 求人に関する画像情報の収集と求職者への提供

応募の動機付けやミスマッチ解消のため、求人の充足を支援する担当者が事業所に出向き、製品の製造工程や作業現場の様子などをデジタル写真に撮り、持ち帰って加工し、求人票とともに求職者に提供することに力を入れました（平成28年度は目標40件に対し72件収集し、画像情報のある事業所は年度末には397事業所になりました。）

##### ② 雇用保険受給者への再就職手当試算表の配付

雇用保険受給者の再就職意欲を喚起するため、それぞれの受給者が受給できる再就職手当（早く再就職した場合に残りの給付日数に応じて支給される一時金）の額を具体的に示すリーフレットを作成し、配付することとしました（平成28年11月22日開始）。

#### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

求人の増加傾向が続いているので、引き続き求人者ニーズの的確な把握や画像情報の収集に努めるとともに、平成28年度は月2回だった求人充足会議の開催回数を、平成29年度は月4回に増やすなど求人充足対策を強化して、求人に対する紹介率の向上に結びつけます。

また、すべての求職者に対して就職支援メニューを案内し求職登録を勧め、職業相談窓口の利用促進を図り、紹介率の向上にも取り組みます。

## (4) その他業務運営についての分析等

新規求職者の減少を最小限に食い止めたことは、就職件数や充足件数など多くの指標に好影響を与えているので、ハローワークを利用していない人に対する雇用情勢等に関する情報発信の重要性を再認識しました。平成29年度も引き続き、管内の雇用情勢に関する情報やハローワークの取組について積極的に発信していきます。

## 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 特記事項

平成28年度は、できるだけ多くの目標を達成することを念頭に、求人と求職者のマッチング業務に取り組みました。残念ながら「標準的な成果」となりましたが、「求人に対する紹介率」と「求職者に対する紹介率」を除くすべての目標を達成できたことには満足しています。

平成29年度も引き続き、できるだけ多くの目標を達成できるように取り組んでいきます。

## 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	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	正社員 求人数
実績	1,526	848	223	91.3%	93.5%	36.9%	20.7%	23.9%	69	159	2,139
目標	1,526	840	222	90.0%	90.0%	30.8%	23.1%	27.3%	58	150	1,871
目標達成率	100%	101%	100%			120%	90%	88%	119%	106%	114%
(参考)過去3年度平均	1,635	874	240								

※ 「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

当所では積極的な紹介による就職件数の目標達成を最重要と考え、求職者減少傾向の中、相談・紹介機会の拡大について重点的に取り組みました。目標達成のため、職業相談担当職員及び相談担当部門毎の1日の目標紹介件数を設定し、全職員に毎日、紹介・就職・充足件数の実績と目標に対する進捗状況を伝達し、併せて改善事項等を指示することにより、紹介担当者の意識の向上を図り求職者への積極的な職業紹介に努めました。

また、雇用保険受給者の早期再就職の推進のため、認定日における全員相談日を増やすことにより、相談、紹介機会の拡大を図るとともに、職務経歴書の作成及び面接指導等の当所独自セミナーや事業所説明会、事業所面接会及び企業見学会等の各種支援のメニューを追加・見直しの上、実施しました。

加えて、求人者支援員による事業所訪問による求人条件緩和指導や雇用改善指導を行い、良質求人の確保による就職件数、求人充足件数の向上に努めました。

さらに、職員の育成を図る観点から、職業相談業務の経験のない若手職員に対しては職業紹介研修を、また、職業紹介関係職員に対しては職業紹介時及び求人受理時に労働関係法令の知識が必要となることから、労働基準行政職員による労働基準法研修を実施するとともに、事業所訪問・職業訓練施設見学会等へも積極的に参加させました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

①雇用保険受給者の早期就職を図るため、初回講習会では受理後3日以内の最新求人一覧を配付して管内の就職・求人状況の説明に重点を置いたものとしました。②求人提出企業に求人受理時の記載内容を詳細に聞取るとともに条件相違の際の求人保留等の措置についての説明を行い、十分確認をして受理することとし、求人条件相違の防止に努めました。③福祉関係面接会の拡充を図るため、広島所、可部所との共催での広域合同面接会を初めて実施しました。④応募者拡大に向けた求人条件の見直しに関する求人者支援員による助言等、求人企業へのサービスの充実を図りました。⑤適格紹介を行うため、職業相談窓口職員全員による企業訪問を実施しました。

(3) 今後のサービス・業務改善の取組について

依然として求職者が減少傾向で推移している状況を踏まえ、引続き相談窓口を利用しやすい環境整備等を行うとともに、求人検索端末利用者への窓口利用の声掛け等による窓口の利用勧奨・誘導に努め、求職者の相談・紹介機会の確保等を図って行くこととします。また、「マッチング促進連絡会議」の開催によりマッチングの向上に努めるとともに、求人者支援員の事業所訪問による求人票記載内容指導、事業所画像情報の収集等的確な求人者情報の提供等未充足求人对策にも更に取り組んで行きます。

(4) その他業務運営についての分析等

平成28年度は、福祉重点ハローワークとして各種福祉求人の見学会、面接会及びセミナーを開催し、ほぼ目標とおりの就職件数を達成することができました。また、平成29年度から福祉分野に加えて建設、警備及び運輸業の職種を対象とした「ひろしま人材確保支援コーナー」を設置し、当該職種の人材確保に資する各種支援に取り組んで行くこととしています。

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	求人に対す る紹介率	求職者に対 する紹介率	障害者 就職件数	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	一体的実施 事業におけ る就職件数
実績	3,867	5,356	1,768	100.0%	99.0%	23.9%	18.3%	18.4%	361	15,534	2,049	639	242
目標	4,040	5,539	1,764	90.0%	90.0%	21.4%	20.5%	18.2%	350	13,665	2,143	640	198
目標達成率	96%	97%	100%			112%	89%	101%	103%	114%	96%	100%	122%
(参考)過去3年度平均	4,285	5,917	1,832										

※ 「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

- ・新規求人数が増加傾向にある一方で新規求職者数が減少傾向にある中、求職者に対しては、職業相談窓口誘導の強化、求職者担当制の支援対象者数の拡大や雇用保険受給者への再就職手当等に関する説明の徹底等の早期再就職に向けた働きかけの強化を、求人者に対しては、求人担当者制などによる求人充足支援の強化など、マッチング機能の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、マザーズセミナー等の共催実施や障害者雇用率達成指導のための事業所訪問の際の自治体職員との同行など緊密な連携を通じ、施策の効果的な実施を図りました。
- ・利用者サービス向上に向けた、職員の資質向上のため、ハローワーク廿日市として目指すべきビジョン「利用して良かったと思っただけのハローワーク廿日市にしていきたいと思います！」を所長から職員・相談員に示すとともに、各取組の進捗状況等に関する情報共有、研修等による各施策の意義、必要性の理解の徹底を図りました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・求職者担当制や求人充足会議等の支援対象者数を拡大すること等により求職者・求人者双方に対する支援サービスの強化を図ったほか、雇用保険受給者については、管外居住の受給資格決定者数が増加している中で、給付制限中の方に対する失業認定日応当日おける来所勧奨を行うなど、アプローチの強化による早期再就職の意欲喚起を図り、目標比+17.3%（122件）の実績を上げました。
- ・また、高年齢求職者の増加傾向を踏まえ、求人検索システムで「60歳以上の方を求める求人」が検索できるようにし、高年齢求職者に対するサービスの向上を図るとともに、効果的なマッチングを進めました。
- ・求人者サービスメニューのリーフレットを新たに作成するとともに、所内ミニ面接会のリーフレットを分かり易い内容に見直し、求人者及び求職者サービスの向上を図り、このリーフレットを活用した案内、周知を積極的に進めました。
- ・職業相談窓口を気軽に利用していただけるよう、求人検索システムに「お仕事相談カード」を設置し、職業相談窓口の利用促進を図りました。
- ・どういった仕事に向いているか等の自己適性を把握したい求職者に対し職業適性検査を実施し、求職者担当制に誘導のうえ的確なマッチ

ングによる支援を進めました。

(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、求人・求職支援サービスの質的向上を進めていきます。特に管内の就業地ベースの有効求人倍率は平成28年度平均で1.49倍と人材不足が顕著となっている中で、求人担当者制による支援対象件数の拡大をはじめ、一層の事業所詳細情報の収集やミニ面接会・管理選考の積極的な実施など、求人充足支援を更に強化していくこととします。また、ひろしま人材確保支援コーナー（ハローワーク広島東所設置）との連携強化を図り、人材不足分野等の充足サービスを推進し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

- ・就職件数については前年度比で▲6.5%、充足件数については同▲3.0%となり、目標を達成できませんでした。きめ細かな職業相談による的確紹介を推進し、紹介成功率については目標を達成したものの、就職・充足の前提となる相談件数・紹介件数が新規求職者数の減少幅（前年度比▲2.9%）以上に減少し、紹介率も低下したことが影響し就職・充足件数の減少につながったものであり、相談件数・紹介件数の向上が課題となっています。
- ・これらの状況を踏まえ、平成29年度に向けて、紹介件数、相談件数のより一層の向上、求人担当者制や求人充足会議の支援対象件数の拡大等を図るとともにマッチング精度の向上を推進し、就職件数、充足件数の引き上げに努めてまいります。
- ・雇用保険早期再就職件数については、目標比で+17.3%となり、業務係（雇用保険担当）と職業相談部門の緊密な連携による成果であると考えており、引き続き当該連携により雇用保険受給者の早期再就職の意欲喚起を図っていくこととします。

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 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	正社員求人 数	マザーズ事業 重点支援対象 者就職率
実績	3,110	1,596	827	96.4%	95.2%	26.2%	20.7%	23.0%	108	158	3,861	89.8%
目標	3,368	1,654	705	90.0%	90.0%	22.6%	24.2%	25.5%	65	180	3,508	88.5%
目標達成率	92%	96%	117%			116%	86%	90%	166%	88%	110%	101%
(参考)過去3年度平均	3,532	1,750	697									

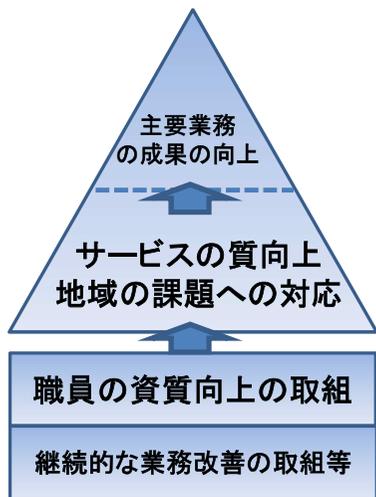
※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

# 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