



石川労働局発表

令和2年10月20日（火）

【照会先】

石川労働局 職業安定部 職業安定課

課長 北南 介規

課長補佐 川端 一平

電話（076）265-4427

報道関係者 各位

令和元年度公共職業安定所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

全国の公共職業安定所（ハローワーク）では、マッチング機能の強化を図るため、平成27年度からPDCAサイクルによる目標管理・業務改善の取組を行うとともに、マッチング機能に関する総合評価を実施し、その結果を公表しています。（別添1を参照）

令和元年度の石川県内各ハローワークの総合評価結果は以下のとおりとなりました。

【総合評価結果】

評価結果	公共職業安定所名
「非常に良好な成果」	なし
「良好な成果」	金沢所、輪島所
「標準的な成果」	小松所、白山所、七尾所、加賀所
「成果向上のため計画的な取組が必要」	なし

※評価結果は、業務量や業務の特徴などが同様のハローワークとの比較による評価

なお、各ハローワークが令和元年度に重点的に取り組んだ事項やサービス改善・業務改善を図った事項など取組の詳細は、別添2のとおりです。

また、当該報告は石川労働局ホームページにも掲載いたします。

石川労働局及び各ハローワークでは、令和元年度の結果の十分な検証のもと、新型コロナウイルス感染症防止対策を徹底したうえで、業務の継続的な改善に取り組んでまいります。

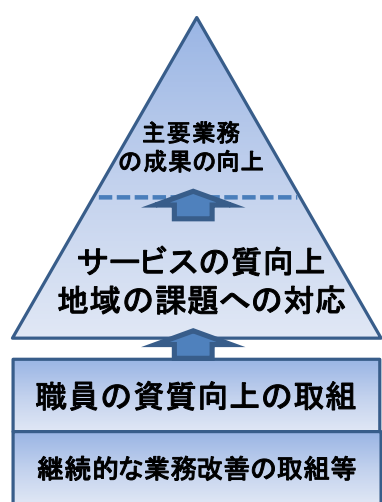
別添3の令和2年度の業務の評価・改善の取組に係る目標値については、現時点において今後の動向を正確に見通すことが困難であることから、新型コロナウイルス感染症の影響を加味していないものとなっています。

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

- ・現行の取組（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、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

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、全国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

※所重点指標は、ハローワークごとに、評価対象とする業務・取組を選択（一部、全所必須項目も有）

全国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

- 就職件数
- 求人充足件数
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

（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

- 求人に対する紹介率
- 求職者に対する紹介率

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

- 正社員求人件数・就職件数
- ハローワーク紹介の正社員雇用フリーター等件数
- 障害者の就職件数など

（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効果的な業務改善の取組等の実施状況の評価

- 職員による求人充足のための効果的な取組みを伴う事業所訪問の実施
- 求職者担当者制・求人担当者制の実施
- 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
- 効果的な業務改善事例の考案と実施 など

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

当所では、就職件数向上のためにも雇用保険受給者の早期再就職支援を推し進めることが重要と考え、受給資格決定時により詳細な緊要度を図る新たなアンケートを実施し、早期再就職支援コーナーへの積極的な誘導を図るほか、「就職をゆっくり考える」求職者について、キャリアアップによる職業選択の支援や希望職種の拡大等による就職促進を図ることができるよう、職業訓練窓口への誘導と訓練の周知を行いました。これにより、認定日においては、原則、全員相談となるよう雇用保険給付課と職業相談窓口との密なる連携により、求職者の完全な誘導を図っています。

また、令和元年度の新たな取組として、雇用保険受給のために初めてハローワークを利用する求職者に対し、ハローワークの各種支援制度をより詳細に具体的に理解してもらい、早期に相談窓口へ取り込み、担当者制による相談を的確に実施し早期再就職に結びつけることを目的とし、職員がガイド役としてハローワーク金沢の各部門を案内し、サービス内容を説明する「ハローワークご案内ツアー」を実施しました。

その結果、雇用保険受給者の早期再就職件数は2,556件となり、目標達成率111%と大きく目標を上回りました。

◎就職件数、充足件数ほか、各種指標

潜在的な求職者を開拓しハローワークの利用につなげるため、雇用対策協定を締結している金沢市と連携し、各種セミナーや面接会の共同開催を行ったほか、金沢市が開設する情報サイト「金沢市はたらくサイト」にハローワーク金沢の専用コーナーを設け、週刊の求人情報誌「ハローワークウィークリー」のデータを「紙面発効日の前日に入力依頼」することで、発行当日の朝一番にインターネット公開し、地域の方にいち早く情報の提供を実施しています。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

◎職員・相談員の資質や専門性の向上を図る観点から、業務における目標値と取組の実施に関するPDCA研修を実施しました。

◎キャリアコンサルタント資格取得支援として、北陸ブロックの研修会や中央研修に職員を送り出しています。また、試験前には「試験直

前集中講習」として、所内の国家資格取得者を講師に受験希望者とのロールプレイングによる面接対策を業務後に任意で実施するなど、講師役の職員も含め技能の向上を図っています。その結果、職員1名が2級キャリアコンサルタント資格を取得いたしました。

◎令和元年1月から「ハローワークシステムの刷新」が実施されることに伴い、職業相談部門・求人部門の若手職員を対象として、「システム刷新の概要」、「システムの操作」や「刷新によるハローワークの業務がどう変化し、そしてどう対応していくか」等を内容とした研修を行いました。

◎業務が繁忙となる中で、今一度基本動作を認識し個人情報漏えい防止を徹底するために、石川労働局情報管理専門官が講師となり職員・相談員全員に、「課題検討と意見交換」が内容の個人情報漏えい防止研修を実施しました。

◎募集・採用にかかる労働基準法の知識の徹底と向上のために、監督署の監督官を講師とし「労働基準法関係研修」を実施しました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

①サービス改善

来所者端末利用時の簡略化と待ち時間を解消するため、セルフ式での「利用カード」の受け渡しを前年度に引き続き実施し、利用者自身が希望する席でゆっくり検索できる設定と、不慣れな利用者にもわかるよう操作方法を中央の柱に大きく掲示してあるほか、端末利用終了時には相談のご希望がないか声掛けを継続して徹底し、窓口への誘導を図っています。

また、雇用保険受給者の方について、自身が利用したいハローワークの支援サービスを詳細に具体的に理解していただくよう、新たに「ハローワークご案内ツアー」を実施いたしました。(再掲)

②業務改善

職業紹介業務の土曜開庁や平日夜間延長に対応した勤務シフトの関係上ミーティングによる業務指示や情報共有が難しいため、メールにより職員・非常勤職員全員への指示等を随時実施(1日複数回の配信あり)することで、業務対応の統一やサービスの徹底を図っています。

また、「金沢市はたらくサイト」に、当所発行の「ハローワークウィークリー」のデータを「紙面発行日の前日に入力依頼する」ことで、発行当日の朝一番にインターネット公開し、地域の方により早く提供を実施しています。(再掲)

(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

①サービス改善

初めて来所する利用者にわかりやすい窓口案内とサービスメニュー案内を充実させるため、正面玄関入口に利用者目線のフロアガイドを

掲示するとともに、この周辺に各種パンフレット、サービスメニューガイドをコーナー別に集中配置して、引き続き利用者の利便性を高めているほか、新たな支援サービス（緊急的事項も含む）をより早く周知するため、待合スペースや入口付近に掲示板を設置し、わかりやすいポスターを作成し掲示していきます。

②業務改善

新型コロナウイルス感染症の影響によるハローワークの利用制限が行われる中、「求人者マイページ」の周知徹底による求人申込み・変更の簡素により、事業所との信頼関係を継続しながら求人の量的確保と、同時に求職者ニーズに合った求人（採用選考が短時間の求人や個別希望求人）の開拓に努めます。

また、求職者への支援として、早期就職支援コーナーでの予約相談や電話による求職申込、職業相談や職業紹介を含めた職業相談部門の全員による担当者制について、社会情勢に鑑みながら実施していくことで、ソーシャルディスタンスの確保と両立したきめ細かい求職者支援を実施していきます。

（４）その他業務運営についての分析等

令和元年度は、有効求人倍率は高い水準で推移し、金沢所管内の企業においても人手不足感が広がっていました。このため、求人事業所に対して求人内容（仕事の内容欄など）の充実のほか、正社員求人への転換、高齢者向け職域開発等を通じた採用条件の緩和指導などの求人事業所への助言・指導に取り組んだほか、職業相談窓口では担当者制による職業相談、人手不足分野をはじめとしたミニ面接会の開催、職種転換が必要な求職者の職業訓練説明会・施設見学会への誘導、「ハローワークウイークリー」等の各種求人情報誌の発行など、求職者の就職支援に取り組みました。

また、「金沢はたらくサイト」内に「ハローワークウイークリー」と各種イベント情報の掲載を毎週更新依頼しているほか、若者（就職氷河期世代含む）、女性、高齢者及び障害者等の就職支援、人材確保の支援、総合的な雇用対策等を実施しています。高齢者の活躍促進については、金沢市の「シニア就労応援事業」における就労応援セミナーとその後の企業とのマッチング交流会や、石川県の「生涯現役促進地域連携事業」における就職支援講座・企業説明会での連携が、潜在求職者開拓の可能性を含んでおり、職業相談窓口における相談・紹介につながるよう効果的な運営に引き続き取り組みます。

このほか、人材不足分野ごとの面接会については介護分野３回、運輸業２回、建設、警備、宿泊・飲食業関係で各１回開催しました。

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	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	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	正社員求人数	正社員就職件 数(必須指標)	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件数
実績	6,342	7,741	2,556	36.1%	46.0%	144	588	1,144	571	29,430	3,298	122
目標	6,780	7,810	2,287	37.8%	48.3%	162	639	1,206	463	31,639	3,511	120
目標達成率	93%	99%	111%	95%	95%	88%	92%	94%	123%	93%	93%	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

ハローワーク小松 就職支援業務報告（令和元年度）

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、平成 30 年度において、求職者数が横ばいで推移する中、求職者に対する紹介率の低下により、紹介件数は減少し、就職件数等への影響が懸念されたことから、ハローワークで行っている各種サービスの求職者へのより一層の周知を図るため、求人情報誌や労働局のホームページ、来所者端末を活用し、情報等を積極的に発信するよう努めるとともに、ハローワークの支援メニューをわかりやすい内容にリニューアルし、潜在的な求職者の開拓や来所者端末利用者等の窓口誘導につなげ、新規求職者の確保に取り組みました。

また、雇用保険受給者に対しては、初回認定のみならず 2 回目以降についても全員に対し、職業相談を実施するとともに、給付制限中においても相談指示を行い、職業相談窓口へ積極的な誘導を行いました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

システム刷新を見据え、来所する求職者に対し課題解決支援サービスを提供するためには、職員の職業相談技法のスキルアップと職業情報や事業所情報等の蓄積が必要不可欠であると考えます。また、マッチング機能に関する業務については職員間で取組のバラつきが大きいことが課題となっております。このスキルアップの必要性和マッチング機能に関する業務の目標値の達成への意識を醸成するため、若手職員及び非常勤職員を対象に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

求人充足サービスの強化を図るため、これまで以上に求人部門と職業相談部門が連携し、求人充足会議の効果的運営、活性化を図ることとし、当該会議に諮る対象求人の選定期間を早め、両部門での検討時間を与えた上で開催する等、会議の開催手法等の見直しを行いました。

また、雇用保険受給者の早期再就職を促進するため、これまでの認定時間を見直し、細分化することにより、窓口の混雑を緩和し、相談時間を確保する取組を行いました。

(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

来所しない求職者に対する取組として、マイページ利用者へは単に定期発行の求人情報を提供するのではなく、本人のニーズに合った求人情報を事前にマッチングした上で送付するなどし、窓口相談へ誘導することとします。

また、アンケートにより求職者ニーズの収集を行い、結果に基づき、求人者に対して充足につながる条件緩和指導を行い、条件緩和に応じた求人を掲示板に貼り出すことにより、求職者へアピールします。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年1月にハローワークシステム等の刷新がなされたが、求人受理業務や求職受理業務がスムーズに進まず、求人及び職業相談窓口が繁忙を極めたことにより、1月以降の求人充足会議の開催や求人担当者制等の取組がほとんど実施できず、就職件数や充足件数が伸び悩みました。

更なる利用者の満足度の向上、職業紹介業務の質を高めるには、業界の動向、職務内容等に関する知識の習得など、職員の専門性を向上させることが重要と感じていることから、事業所訪問や研修等を積極的に実施していく必要があると考えています。

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	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	正社員就職件 数	
実績	2,342	2,239	839	38.8%	50.0%	67	162	7,202	1,205	
目標	2,468	2,330	735	37.0%	54.3%	50	166	8,380	1,251	
目標達成率	94%	96%	114%	104%	92%	134%	97%	85%	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

ハローワーク白山 就職支援業務報告（令和元年度）

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、就職件数、充足件数の目標達成を目指し、再就職のためにハローワークを利用される方に対する積極的な窓口誘導・求職登録勧奨とともにバリエーションに富んだ求人情報誌の作成・提供に取り組みました。

窓口誘導・求職登録勧奨では、初めて来所した求職者へはスムーズな窓口誘導となるよう積極的な声掛け等に取り組んだほか、職員交代制によるフロアー巡回を新たに導入し、窓口利用が進むよう工夫も行いました。また、再来所の求職者及び雇用保険受給者の窓口誘導にも努め、求職者ニーズの把握とともに個別求人情報の提供、求職者担当者制等サービスメニューの提案・利用による早期再就職の支援を実施しました。

求人受理時は仕事内容等の詳細確認、求人条件緩和の提案を実施し、リフレッシュ求人・仕事と子育て両立求人・高齢者応援求人をピックアップした掲示を行ったほか、求人情報の作成・提供では、新着求人情報、継続求人情報に加え、高齢者向け、土日休みのパート向け等に分けるなど、ニーズに沿った複数種類の求人情報誌を作成・配布しました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の職業相談技法のスキルアップと取組意識の改革の観点から、部門内ミーティングの場やOJTを通じ、求人条件相違等に関する事例検討の実施のほか、マッチング機能に関する業務の目標値の達成への意識の醸成に向けた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

求人者、求職者が様々なハローワークの給付制度やサービスを利用していただけるように、庁舎内の他の案内表示やチラシ・パンフレット類の陳列状況を利用者目線で再点検し、表示位置や陳列場所・方法を見直すなどの改善を行いました。

また、令和2年1月のハローワークシステムの刷新時には、パソコン操作に不慣れな方々であっても容易に求人情報検索等の操作ができるように入力ガイド等の作成・掲示に取り組みました。

(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

主要指標では、雇用保険受給者の早期再就職件数は目標を達成したものの、就職件数及び充足件数は目標を下回る結果となりました。

また、就職及び充足件数に関連する「求人に対する紹介率」、「求職者に対する紹介率」においても目標を下回っており、求人者、求職者へ各種サービスの提供を充実させていくことが重要と判断しています。

このため、求職者への求人情報の提供、求人者への求職者動向等を踏まえた提案を確実に行うとともに、求人充足会議の充実やマッチング精度の向上を図り、求職者サービス及び求人者サービスの両面での向上を図っていきます。

また、分野別の就職件数では、障害者の就職件数が低調であったことから、障害者専用求人の開拓・確保、各種支援制度の周知・活用を図り、更なる就職促進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

当所の重点取組事項としている新規来所者の窓口誘導は、新規求職者数の増加につながるとともに、比較的就職意欲が高いとされる早期の段階で紹介に結び付けることができ、早期の再就職に一定の効果がみられる状況にあります。

今後も、新規求職者の窓口誘導及び雇用保険受給者の認定日における相談等を実施することにより、求人情報の提供、再就職支援サービスの提案の機会を確保し、精度の高い求人・求職のマッチングを積極的に実施することにより再就職の促進を図っていきます。

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 特記事項

令和元年度第4四半期には、米中貿易摩擦、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、製造業を中心に新規求人数の減少がみられたことから、管内事業所に対する求人数確保の働きかけを行いました。

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	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	正社員就職件数
実績	2,326	2,074	919	32.1%	50.6%	52	185	8,271	1,129
目標	2,428	2,160	724	35.5%	53.4%	51	212	9,090	1,110
目標達成率	95%	96%	126%	90%	94%	101%	87%	90%	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

ハローワーク七尾 就職支援業務報告（令和元年度）

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

【就職件数（常用）】

就職件数を増加させるためには紹介件数を増加させる必要があり、紹介件数を増加させるためには相談件数を増加させる必要があるという考えのもと、求職者担当者制の充実、認定日相談における緊要度把握の徹底、総合案内における相談部門への誘導等、職業相談件数が増加するよう積極的に取り組みました。また、より多くの求人を求職者に提供することが相談件数の増加につながると考え、無効求人に対する積極的な更新勧奨を行いました。その結果、目標値（2,055件）に対する進捗率は99%となりました。

【充足件数（常用）】

未充足求人に対する条件緩和指導や求人担当者制の充実等により充足件数の増加を図ったものの、目標値（1,800件）に対する進捗率は97%となり、若干目標を下回りました。

【雇用保険受給者の早期再就職件数】

雇用保険説明会等において再就職手当を活用して早期再就職を目指すよう指導していますが、特に、個々の受給者に対し再就職手当の金額を示して受給者の就職意欲を喚起しました。その結果、目標値（484件）に対する進捗率は128%となり、目標を大きく上回りました。

【生活保護受給者の就職件数】

当所管内では、生活保護受給者が少ないことから、目標値（42件）を達成するため、生活保護受給者等就労自立促進事業による就職支援について、児童扶養手当受給者への説明を徹底しました。その結果、目標値に対する進捗率は109%となりました。

【正社員求人数・正社員就職件数】

正社員就職件数の目標達成のためには正社員求人数の確保が重要という考えから、無効となったすべての正社員求人に対し更新勧奨を行

いました。その結果、目標値（5,143人）に対する進捗率は103%となりました。一方、正社員就職件数は、目標値（976件）に対する進捗率は98%となりました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

毎月すべての職員・相談員に対し、各指標の進捗率を示し現状を把握させることに努めました。職員の資質向上のためには、自らが考え行動するということが必要であるとの考えから、特に職業相談部門に対しては、年度後半において、就職件数増加のための方策に係るミーティングを定期的に行わせ、上司の指示に基づく行動ではなく、自発的な考えに基づく取組を実施させました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

【サービス改善を図った事項】

①混雑感を解消するためのレイアウト変更

これまではフロアの自動ドア付近に求職者記入台やパンフレットスタンドがあり、初めて当所を利用する者にとっては混雑感があり、利用しにくい感があったと考えられることから、レイアウトを変更して自動ドア付近を広く開けることとしました。これにより待合スペース全体が利用しやすくなりました。

②パンフレットスタンドの設置場所の変更とパンフレットの整理

これまでは、待ち時間にパンフレット類を見てもらいたいとの考えから待合スペースにパンフレットスタンドが設置してありましたが、それが待合スペースを狭くし、混雑感を与えていたので、パンフレットスタンドを玄関ホールに移動し、またパンフレットを系統別に配架したことにより、待合スペースの混雑感が解消され、各種パンフレットが見やすくなったと考えています。

【業務改善を図った事項】

①ハローワークサービスメニューの周知徹底

新規求職申込者の多くは、ハローワークで受けられるサービスについて理解していないものと考え、新規求職申込みがあった際は、サービスメニューを記載した当所作成のリーフレットを手交の上説明し、サービスの理解促進に努めています。

②認定日相談における緊要度の把握

認定日における職業相談において、緊要度の把握を徹底して行うことにより、緊要度が高い受給者に対しては時間をかけて手厚い相談を行えるようになりました。

③再就職手当の理解促進

雇用保険説明会において再就職手当を活用した早期再就職を促していますが、説明だけでは伝わらないと考え、個々の受給者に対し具体的に受給できる金額を示すことにより就職意欲を喚起する取組を行いました。

(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

①目標未達成となった正社員就職

⇒正社員求人数は目標値を超えたにもかかわらず、正社員就職件数が目標達成できなかったということは、求職者ニーズに沿った正社員求人が少ないと考えます。そのため、職業相談部門と求人部門の連携を強化し、求職者ニーズに沿った求人開拓に取り組むこととします。

②求職者の希望条件と求人条件とのミスマッチ

⇒休日は土日祝日という希望条件の求職者は多くいる一方、管内の主要産業の一つが観光業、宿泊業及びその関連業であり、土日祝日が休日の求人が少ないことから、マッチングが進まないことが多くあります。そのため、求人者に対しては求職者ニーズを伝え、条件緩和を勧めるとともに、求職者に対しては希望条件にこだわることなく、幅広く求職活動を行うよう指導していきます。

③高齢求職者に対するマッチング

⇒高齢求職者が増加する中、そのニーズに合致する求人は少ないことから、マッチングが進まないことが多くあります。そのため、求人事業主に対し更なる高齢者の活用について働きかけるとともに、高齢求職者のニーズに沿った求人開拓、求人条件緩和に取り組めます。

(4) その他業務運営についての分析等

求職者の減少が続いている状況において、各指標の目標達成のため次のことに取り組むこととします。

①新型コロナウイルス感染症の影響で、新規求人数・有効求人数が大きく減少していることから、求人開拓の実施。

②新規求職者の開拓のため、ハローワークで受けられるサービスを広く周知する。

③来所している求職者（雇用保険受給者を含む）に対するマッチングの強化。

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	生保受給者の 就職件数	障害者の就職 件数	正社員求人数	正社員就職件 数
実績	2,054	1,762	624	32.6%	52.0%	46	144 件	5,308	963
目標	2,055	1,800	484	36.7%	54.7%	42	159 件	5,143	976
目標達成率	99%	97%	128%	88%	95%	109%	90%	103%	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

ハローワーク加賀 就職支援業務報告（令和元年度）

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

就職件数の目標達成を最重点項目に掲げ、求職者担当者制による就職支援、認定日における全員相談、来所者に対する積極的な窓口誘導、プラスワン紹介等紹介を意識した職業相談の実施、定期的な採否確認等の基本業務の徹底に重点を置いて取り組みました。

このほか、求人充足サービスにも重点を置き、事業所画像情報の充実、求人充足会議の定期開催、企業ガイダンスの開催などの取組を行いました。

また、正規雇用フリーター等件数については、求職者担当者制や就職支援セミナーの参加勧奨等により正社員への就職喚起に取り組んだ結果、目標値を大幅に上回りました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

業務の理解を深めてもらうため、新規窓口職員等に対してP D C Aサイクルや利用者サービスの改善にかか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

①ハローワークシステムの刷新の対応として、受付、フロアナビによる積極的な窓口誘導に取り組んだほか、高齢者向け、子育て応援両立求人一覧を配備し情報提供を図りました。

②求人充足会議を月2回以上開催し、対象求人とした求人にマッチング可能と思われる求職者情報を持ち寄り、具体的なマッチングにつなげるよう取り組みました。

③求人・相談部門ペアでの事業所訪問について、訪問した職員が訪問先事業所求人のフォローアップを担当するよう取り組みました。

また、収集した事業所画像情報については、求人ボードへの掲示、企業ガイダンスでの活用、DM送付時に同封するなど活用を図りました。

(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

①より一層紹介件数の確保が重要と考えていることから、緊要度の高い求職者に対する積極的な求人情報の提供に努めることとしており、また、マイページを利用した情報提供についても検討していくこととしています。

②画像情報の充実等、求職者目線に立った求人情報の提供に努めることとしています。また、応募者の多い求人について分析し、必要に応じて条件緩和指導等を行います。

③求職者担当者制について対象者をより絞る等、充実・強化を図ります。

④求人充足会議については、対象求人をさらに厳選する等により、具体的なマッチングの精度を高めます。

⑤基本業務であるプラスワン紹介や認定日における全員相談時に求人情報を提供できるよう事前に準備すること等により紹介件数増につなげていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

ハローワーク利用者に対する支援を徹底することが大切と考えており、引き続き、雇用保険受給者の全員相談の実施、相談窓口の積極的な誘導、来所していない有効求職者へのDM・電話等によるアプローチを実施することにより、相談件数、紹介件数の増加を図っていきます。また、充足件数もここ数年減少していることから、引き続き、求人者への充足支援の周知、取組を徹底していきます。

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

国内・海外での新型コロナウイルス感染症の感染拡大と政府基本方針（イベント・行事等の自粛等）や全国の小中高の臨時休校措置等により、特に年度後半の2月から3月にかけて、当所管内の基幹産業である観光業、とりわけ宿泊業の宿泊予約が大量キャンセルとなり、また、新規予約が大幅に鈍るなどによる求人意欲が極端に低調になったことを起因とした急激な雇用情勢の変化がありました。

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	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	ハローワーク紹 介の正規雇用フ リター等件数	正社員求人数	正社員就職件 数
実績	1,175	985	317	35.3%	57.3%	180	3,991	581
目標	1,199	1,000	324	35.9%	60.0%	124	4,435	608
目標達成率	97%	98%	97%	98%	95%	145%	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

ハローワーク輪島 就職支援業務報告（令和元年度）

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促進に重点を置き、毎月開催している就職支援セミナーの受講勧奨、早期再就職プランの提供による再就職手当の周知、就職面接会・会社説明会・会社見学会の開催に取り組みました。

また、初回認定日において1人の求職者に対し紹介担当職員全員で求人の事前マッチングを行う「アルバムのマッチング」の実施に当たり、事前マッチングによる情報提供量を増やすため記録票の改善を図り、ハローワーク職員がどのような気持ちで選定したかを事前マッチングした求人に記載する「販促メモ」を活用するとともに、各認定日における求人情報の提供とDMによる求人情報の提供を積極的に実施することによりマッチングの強化を図りました。この結果、「雇用保険受給者の早期再就職件数」は231件と目標を上回りました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員が管内の事業所を積極的に訪問の上、作業内容等を見学することにより求人票以上の情報を収集するとともに、紹介窓口の職員が情報を共有することで、職業相談において事業所の詳細な情報を提供できるようになりました。

また、訪問の際に収集した画像情報に基づき事業所PRシートを作成し、求職者が閲覧できるようにファイリングするとともに、紹介窓口での相談に活用することで、より精度の高いマッチングの実施に努めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では、最新の求人票を閲覧するためには、所内に入る必要がありましたが、利用者から「ハローワークに入ることもなく最新の求人票を閲覧したい。」と利用者提案カードにより要望いただき、12月から所入口の空きスペースを利用して、最新の求人票を貼り出すことにより、利便性の向上を図りました。

（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

求人倍率の上昇に伴い人手不足感が高まる中、令和元年度は初回認定日におけるアルバムのマッチングを着実に実施するとともに、受理

後1～2週間で未紹介の求人に対するマッチングを実施しマッチングの強化を図ってまいりましたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、求人数が減少する中、引き続き能動的なアルバムのマッチングを継続し、新たな取組として、週単位の当番制による新規求人のマッチングを実施するとともに、各取組については今後も不断の見直しを行い、更なるサービスメニューの改善を進めてまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

当所管内において少子・高齢化及び若年層の転出超過が進んでいる状況を踏まえ、令和元年度においては、若年層が地元に着定できる正社員求人の確保及び若年者・高齢者の就職促進に取り組んでまいりましたが、令和2年度においては、就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の就職支援を追加し、「魅力ある職場づくり」の提案による良質な求人及び高齢者が応募しやすい求人の確保とマッチングの推進に努めるとともに、就職支援セミナーへの受講勧奨、応募書類の作成アドバイス、就職面接会・会社説明会・会社見学会等を活用することにより、奥能登地域での就職促進に努めてまいります。

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	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	ハローワーク紹介の正規 雇用フリーター等件数	正社員求人数	正社員就職件 数
実績	1,029	859	231	30.3%	52.8%	109	2,338	408
目標	977	800	210	31.2%	58.2%	78	2,389	400
目標達成率	105%	107%	110%	97%	90%	139%	97%	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

石川労働局における令和2年度マッチング機能の総合評価に係る目標設定等

別添3

マッチング機能に関する業務目標(主要指標)

	局計	金沢所	小松所	白山所	七尾所	加賀所	輪島所
①就職件数	14,826件	6,272件	2,297件	2,250件	1,902件	1,160件	945件
②充足件数	15,029件	7,433件	2,199件	2,045件	1,605件	967件	780件
③雇用保険受給者の早期再就職件数	4,758件	2,259件	730件	750件	517件	300件	202件

- 「①就職件数」とは、「公共職業安定所の職業紹介により常用就職した件数」のこと。
- 「②充足件数」とは、「公共職業安定所の常用求人(受理地ベース)の充足件数」のこと。
- 「③雇用保険受給者の早期再就職件数」とは、「基本手当の支給残日数を所定給付日数の3分の2以上残して早期に再就職する件数」のこと。 ※令和元年度の実績値を踏まえ、追って目標値を決定予定

上記主要指標のほか、マッチング業務の質を測定する指標(紹介率)や、地域の課題を踏まえ、特に重点的に推進し成果をあげる必要がある業務としてハローワーク毎に選定する指標(正社員求人件数・正社員就職件数ほか)等についても、それぞれ数値目標を設定し、その達成に向けて取り組む。

目標達成に向けた主な取組内容

①就職件数	「(正社員就職希望者、早期あっせん対象者、人材不足分野の職種希望者等を対象とした)求職者担当者制による相談の実施」、「予約相談の導入」、「能動的マッチングの推進」、「高年齢者層や就職氷河期世代の不安定就労者・無業者に対する就職支援」等の求職者支援を充実させる等、目標達成に向けて取り組む。 支援の際には、求職者マイページ等の新システムの機能を活用する。 また、職員の専門性向上のため、キャリアコンサルティングに係る技法の習得や業界動向、職務内容等に関する知識の習得など、職員の専門性の向上を図る。
②充足件数	求人内容を詳細に確認し、正確でわかりやすく魅力ある求人票を作成するとともに、求人者ニーズと求職者ニーズを的確に把握し積極的マッチングを行うことにより求人の充足を図る。 具体的には、「求人充足会議の活性化による早期に求人を充足する取組」、「求人担当者制の実施による充足フォローアップ」、「介護・看護・保育、建設、警備、運輸分野を中心とした支援対象分野における人材確保対策の推進」、「事業所訪問による求人票以外の事業所情報の収集と提供、事業所との信頼関係の構築」等により目標達成に向けて取り組む。
③雇用保険受給者の早期再就職件数	雇用保険受給者に対して、求職申込から間もない初期段階に早期再就職に向けた意識啓発及び職業相談の実施を積極的に実施する。 具体的には、雇用保険手続きから再就職までの間に、予約制による職業相談、個々の求職条件別の就職情報の提供及び職業訓練や面接支援、応募書類添削支援セミナー等の活用促進により再就職支援の徹底を図り、目標達成に向けて取り組む。

業務目標(主要指標以外)

マッチング業務の質を測定する指標【補助指標】

項 目	労働局目標値
紹介率	103.9%

※「紹介率」とは、「新規求職者数に対する紹介件数の割合(常用)」のこと。

地域の課題を踏まえ、特に重点的に推進し成果を挙げる必要がある業務に係る指標 (公共職業安定所が特に重点を置く項目として選択するもの)【所重点指標】

項 目	労働局目標値
生活保護受給者等の就職件数	312件
障害者の就職件数	1,245件
就職支援ナビゲーター(旧学卒ジョブサポーター)の支援による正社員就職件数	1,573件
ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職氷河期世代(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数 (※)	868件
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	1,656件
公的職業訓練の修了3ヶ月後の就職件数	875件
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	93.4%
正社員求人数 (※)	53,196件
正社員就職件数 (※)	6,884件
人材不足分野の就職件数	3,317件
生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数	267件

※「ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職氷河期世代(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数」、「正社員求人数」及び「正社員就職件数」は全所必須項目。

※上記目標設定等については、新型コロナウイルス感染症の影響を加味していないものである。