

香川労働局発表
令和元年9月10日

担	香川労働局職業安定部職業安定課		
	課長	武田 学	
当	課長補佐	新田 和人	
	【電話】	087-811-8922	
	【夜間】	087-811-8927	

ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組について ～平成30年度の総合評価の公表～

公共職業安定所(ハローワーク)においては、国が直接運営する無料の職業紹介機関として雇用の最後のセーフティネットを担い、更なるマッチング機能の強化を図るため、平成27年度から①PDCAサイクルによる目標管理及び業務改善の推進、②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実施及び公表による自発的な業務改善の推進、③全国的な業務改善に向けた取組の強化に努めているところです。

このたび、香川労働局(局長:本間之輝)は、平成30年度の取組結果に対する県内各公共職業安定所の総合評価結果について公表します。

平成30年度の香川県内各ハローワークにおける取組結果に対する総合評価 「ハローワーク 就職支援業務報告(平成30年度)」・・・(別添)参照

なお、令和元年度の取組につきましては、主要目標指標(就職件数、充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数)について毎月の実績をホームページ等で公表しているところです。

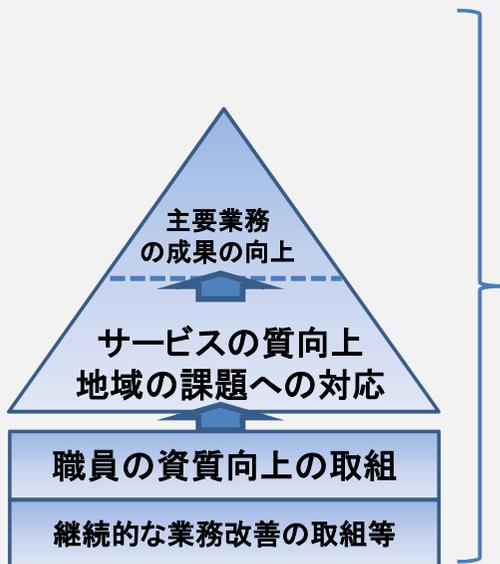
ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組 (ハローワーク総合評価)の概要

ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、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(ハローワーク総合評価)の取組を、平成27年度から実施。

PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- 従来の取組(就職率等の**主要指標**に基づくPDCAサイクルによる目標管理)を拡充し、
 - ①業務の質に関する**補助指標**
 - ②ハローワークごとに、地域の雇用の課題を踏まえ重点とする業務に関する**所重点指標**
 - ③ハローワークごとに、中長期的なマッチング機能強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進する評価項目である**所重点項目**を新たに設定し、目標管理を実施。

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
マッチング機能を強化



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

- 業務の成果について毎月公表
→各労働局が所管ハローワークの主要指標の実績を毎月公表
- 年度終了後、業務の成果(主要指標・所重点指標)や質(補助指標)、職員の資質向上・業務改善の取組(所重点項目)の実施状況を踏まえ、ハローワークごとに総合評価を実施。
→労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11のグループに分け、同一グループ内で相対評価
- ハローワークごとに総合評価結果及び業務改善の取組等をまとめ、各労働局が公表。


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
- 総合評価結果を、労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。

評価結果に基づく 全国的な業務改善

- ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、評価結果をもとに、本省・労働局による個別のハローワークへの重点指導や好事例の全国展開を実施
 - ①評価結果に基づき、本省から、労働局・ハローワークに対する問題状況の改善指導
 - ②一定の基準に該当するハローワークは改善計画を作成、本省・労働局が重点指導
 - ③好事例は全国展開
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

ハローワーク総合評価の評価指標の構成

1 全ハローワーク共通の評価指標(主要指標・補助指標)

(1)主要指標

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評価指標

- 就職者数
- 求人充足数
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

(2)補助指標

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評価指標

- 求人・求職者に対する満足度
- 求人・求職者に対する紹介率

2 地域の雇用課題等に応じてハローワークごとに選択する評価指標(所重点指標・所重点項目)

(1)所重点指標

ハローワークのマッチング機能に関する業務のうち、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評価指標

- 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
- 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
- 正社員就職件数
- 介護・看護・保育分野の就職件数
- 建設分野の就職件数
- 生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数
- その他、安定所と労働局が調整し設定するマッチング業務指標

(2)所重点項目

中長期的なマッチング機能向上のための、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組に関する評価指標

- 職員による事業所訪問の実施
- 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
- 個別求職者担当制の実施
- 業務改善を図った取組の共有
- 他所と連携した広域労働移動の取組
- 地方公共団体との連携の推進
- 各種業務研修の実施

ハローワーク総合評価の評価方法

ハローワーク総合評価は、年度単位で実施し、

- ①労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分け、
- ②年度終了後に、ハローワークごとに評価指標の実績を点数化し、同一のグループ内で相対評価を行う。

① 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)ごとに、年度当初に定めた目標への達成状況を基に、点数を付与する。

A指標の目標達成率



A指標のポイント化係数



〇〇ハローワークの
A指標のポイント

(例) A指標のポイント化係数が100点、目標達成率が105%とすると、 $100点 \times 105\% = 105点$ がA指標の点数となる。

② 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)の目標達成率が100%以上の場合等に、点数を加点する。

(例) 上記①のA指標の目標達成率は105%なので、105点に加え、10点を加点。

③ 評価指標(所重点項目)の実施状況を基に、点数を付与する。

※中長期的な観点から必要となる職員の資質向上のための取組や継続的な業務改善の取組を実施した場合に、取組ごとに点数を付与。

④ ①～③の点数を合計し、ハローワークごとに、総点数を計算する。

○ 11グループのうちの同一グループ内で、ハローワークごとに、総点数を比較の上、4段階（「非常に良好な成果」、「良好な成果」、「標準的な成果」、「成果向上のため計画的な取組が必要」）の相対評価を行う。

ハローワーク高松 就職支援業務報告（平成30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、平成30年度より、「福祉人材コーナー」を拡充して建設、警備、運輸分野を加えた「人材確保対策コーナー」を新設し、人材不足分野に対する総合的な人材確保対策を実施しております。全求職者を対象としたアンケート調査による専門窓口への誘導等により、支援対象者の確保や担当者制による支援を実施した結果、目標206件に対して203件（目標達成率98.5%）（昨年度94.0%）の就職支援を実施することができました。また、人材確保対策推進協議会を通じて、地方公共団体や事業主団体との連携を強化するとともに、併せて人材不足分野の事業所に対する職員による事業所訪問を積極的に行い、雇用管理等好事例や求人者ニーズの把握等の情報を収集し、求職者とのマッチングに活用することにより、人材確保対策の強化を図りました。一方で、建設分野の人材確保対策として、職人育成塾の塾生募集説明会を開催いたしました（6回開催17名参加）。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人者サービスとして、求人充足会議の実施方法を見直すとともに、部門間の情報共有のため、事業所訪問において把握した詳細情報を一元管理するフォルダーを共有ファイル内に作成し、本所及びプラザの職員が職業相談時等に活用を図りました。また、求人票記載内容の充実に向けて、チェックポイント・確認事項等を作成したほか、窓口や各説明会等のあらゆる機会をとらえて、正社員求人確保を図りました。特に、障害者求人充足サービスとして、求人申込書補足票（障害者求人用）を活用して、求人票以上の情報をハローワークシステムに登録し、充足支援を図りました。さらに、利用者アンケートの中に、「待ち時間や混雑状況が分かると助かります」という意見が多かったため、受付カウンターに設置している待ち時間表示パネルを利用者から見えやすい位置に移動するとともに、受付パネルの存在を周知し、ホームページ上でわかりやすく待ち時間を表示する等の改善を行いました。

（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

求人者サービスとしての安定所の支援やサービス内容の周知が十分とは言えない面があるため、庁舎内における事業所向け案内表示等の配置の見直し、各種スタンドの表示内容の改善及び増設を実施し、ハローワークの利用に慣れていない事業所に対しても、よりの確に情報提供できるように改善いたします。また、引き続き実施する全求職者を対象としたアンケート調査により「人材確保対策コーナー」へ誘導するとともに、

人材確保分野に特化した説明会や面接会等のイベントを利用したマッチングの強化を図るなど、人材確保対策を推進いたします。

(4) その他業務運営についての分析等

重点的に人材確保対策に取り組んでまいりましたが、更なる推進のためには「人材確保対策コーナー」と「生涯現役支援窓口」との連携を図り、職業生活の再設計にかかる支援を実施するとともに、各業界団体を訪問して要望を聴取した上で、各業界団体の説明会や面接会等を実施するなど、各業界団体に対する理解の促進に努めます。また、障害者関係については、平成30年4月1日からの法改正により、新たに法定雇用義務が生じた企業など、未達成企業に対する指導や支援を着実に実施するとともに、しごとサポーターを養成することにより、定着支援を図ります。

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 特記事項

障害者雇用未達成企業に対する指導や支援では、所幹部職員による訪問指導、関係機関と連携した指導援助を実施しました（訪問指導件数90件のうち、所幹部職員による訪問指導20件、関係機関と連携した指導援助2件）。障害者の雇用経験やノウハウが不足する中小企業に対しては、各種支援制度をまとめた「障害者雇用のすすめ」（当所作成資料）を活用し、障害者雇用の促進を図りました。障害者就職面接会を9月・2月に開催（86社234名、就職43名）、障害者雇用に対する理解や雇用管理等の知識の提供を目的としたワークショップを9月に開催（10社参加）、ミニ面接会を12回開催（9社47名、就職7名）等の結果、障害者の就職件数は、目標値349件に対して362件（進捗率103.7%）と目標を達成いたしました。

「生涯現役支援窓口」において、特に65歳以上の求職者に対して担当者制等による支援を重点的に実施した結果、年間目標就職件数100件に対し、実績121件と目標を上回ることができました。

しごとプラザ高松においては、フリーター等の正社員就職へ向けた支援として、「わかもの支援窓口」の支援対象となり得る求職者に対し、リーフレットを活用して窓口誘導を行うとともに、就職支援ナビゲーターが担当者制により個々のニーズに応じた就職支援メニュー（応募書類添削、模擬面接等）を提供するなど、きめ細かな職業相談等を実施した結果、目標979件に対し、1,165件の実績となりました。また、外部講師を招いて、就活応援セミナー（参加者21名）、職場定着支援セミナー（参加者18名）を開催するなど、就職支援に加えて職場定着支援にも能動的に取り組みました。

求職者数の減少傾向が続いている中で、求人・求職のマッチング促進（ミスマッチの防止）を目的として、求人票に記載されない求人の意図等を収集するため、独自のシートを作成し、各求人に画像登録した上で、職業相談時に活用することとしております。

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)	求人に対す る紹介率	求職者に対 する紹介率	生活保護 受給者の 就職件数	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	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	建設分野 の就職件 数
実績	6,732	7,842	1,943	96.4%	98.2%	19.7%	19.5%	258	367	1,165	104.5%	22,005	3,347	203
目標	7,096	8,202	1,964	90.0%	90.0%	20.6%	19.7%	258	362	979	92.1%	24,731	3,521	206
目標達成率	95%	96%	99%	-	-	96%	99%	100%	101%	119%	113%	89%	95%	99%

※ 「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

ハローワーク丸亀 就職支援業務報告（平成30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、求人充足数の目標達成を最重要と考え、特に重点的に求人充足サービスのために「やまびこ便」を実施しました。求人条件に対する求職者の要望を集め、求人者に届けることで求人条件の要件緩和を図り、その結果を求職者にフィードバックするというもので、双方の生の声を相互に届けることで、より効果的なマッチングにつなげるとともに、求人者・求職者との信頼関係の形成を図りました。取組結果としては、求人件数 34 件に対し、紹介件数 53 件、充足件数 20 件であり、効果的な取り組みであったと思われま

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から「P D C A サイクルによる目標管理・業務拡充」について、再任用職員による研修を開催いたしました。また、職業相談窓口職員のカウンセリングマインド醸成のためカウンセリング研修を開催し、事例研究も行い相談力の向上を図りました。さらに、各種労働法の知識が必要になることから、労働基準行政等との共同研修も実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

待ち時間が長くなった求職者の中には、再来にためらいを覚える者が出ることも懸念されたため、待ち時間を最小限に抑えることができるウェルカムカードを窓口で交付していましたが、就職面接会等への参加者へも積極的に配布することとし、さらなる窓口の活性化を図りました。

利用者アンケートで庁内の掲示物が見づらいとの意見がありましたので、玄関フロアの掲示方法を見直し、レイアウト変更や内容ごとの分類を行いました。

（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

求職者の減少傾向が継続するなか、一層の求人充足サービスを図るため、企業の事業内容や求人内容等を求職者へ P R する機会の確保が必要とされています。そこで、玄関・受付近くにミニブースを新たに設置し、「気軽に立ち寄れる企業説明会」を管内企業へ提案します。認定日時を考慮して開催し、庁内アナウンスを入れつつ求職者の誘導を図ることで、相談・紹介へつなげるとともに、求職者の就職への意欲喚起・職業理解の促進の機会を提供するものいたします。

また、マザーズコーナーと求人・特別援助部門が連携し、マザーズコーナーの利用者のうち児童扶養手当受給者を生活保護受給者等自立促進事業へ誘導し、同事業による細やかな支援により就職に導く取り組みを開始します。

(4) その他業務運営についての分析等

平成 30 年度は、求職者担当制においてジョブカードを活用したキャリアコンサルティングの実施はゼロでしたが、求職者の円滑な就職やキャリアアップを図るため、職員がその必要性を見極め必要に応じて実施いたします。

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)	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	生涯現役窓口 での 65 歳以上 の就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	3,621	3,042	925	100.0%	97.1%	17.1%	21.2%	60	93	11,686	1,902
目標	3,780	3,094	802	90.0%	90.0%	18.3%	22.7%	51	92	13,575	1,928
目標達成率	95%	98%	115%	-	-	93%	93%	117%	101%	86%	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

ハローワーク坂出 就職支援業務報告（平成 30 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

当所は管内の有効求人倍率が県内で最も高く、平成 29 年 10 月以降は常に 2 倍を超える高水準で推移し、課題である人材確保へ対応するには、従来からの取組を継続しつつも目線を変えた取組が必要と考えました。このことから、以下の項目について、新たな取組の試行実施を含め重点的に取り組みました。

①求人充足対策について

従来からの取組である求人条件緩和要請に加え、新たに次のことに取り組みました。

- ・新規求職申込件数・有効求職者数の減少傾向（前者は対 29 年度比▲8.5%、後者は同▲6.1%）が続く中、当所だけで充足を図るのではなく同一労働市場圏にある他県のハローワーク所と連携を図り、求人情報提供・ミニ面接会開催を実施することで求人充足を図りました。
- ・求職者数が減少傾向にある中であって、高齢者は横ばいから増加傾向にあることから、求人者に対しワークシェア等による高齢者雇用を勧め、シニア層に特化した求人開拓・ミニ面接会を実施することで求人充足を図りました。

②求職者掘り起しについて

従来からの取組である郡部での出張相談に加え、新たに次のことに取り組みました。

- ・集客力の高い「道の駅 滝宮」に求人情報、イベント情報、サービスメニューを設置することにより、ハローワーク利用者層の拡大を図りました。
- ・所内会議室のみで開催していたミニ面接会を、ショッピングセンターの催事開催日に合わせて同店で開催することにより、集客力アップの相乗効果を追求しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

掲示物やリーフレットは利用者目線で分かり易いものであるべきという考え方の下、次のような取組・改善を実施しました。

①求人者・求職者サービス関係

- ・画像情報、事業所訪問の内容、会社PR、社員インタビューなど「求人票以上の情報」を収集し、求人票と併せた求職者へのDM送

付、庁内掲示等に活用する取組を実施しました。

- ・ミニ面接会開催（年8回）にあたり、ポスター、リーフレットの構成を全面的に見直した上で、求人票記載内容から必要最小限を抜粋したペーパーを作成し庁内掲示する等の改善を実施しました。なお、ミニ面接会参加者数は29年度比73.7%増となりました。

②雇用保険受給者早期再就職関係

再就職手当を活用した早期再就職に係る意欲喚起のためのリーフレットを初回失業認定後の職業相談時に交付し、早期再就職のメリットを説明する取組を実施しました。なお、リーフレットにはシンプルな試算表を裏面に表記し、金額等については雇用保険課に誘導してもらうよう雇用保険課と職業相談部門との連携を図りました。

(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

サービス改善等の考え方については「利用者目線で分かり易いものであるべき」との考え方の下、不断の取組が必要であり、次年度においても改善を図るとともに、これら取組を地域住民に知っていただくためにも管内地方自治体と連携した広報を重視してまいります。また、試行実施した新たな取組を検証し、ニーズが高いものについては近隣のハローワークとも連携し拡充してまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

人材確保という点において、高齢者・障害者の雇用促進は不可欠ですが、このうち障害者においても求職者掘り起しが重要であるとの認識の下、今年度は「医療・福祉・教育から雇用への移行促進」に力点を置き、関係機関と連携し、職場実習による理解促進（事業所・求職者とも）を徹底した結果、目標を達成しました。

次年度は、今年度第4四半期に新たな取組として実施した「障害者雇用サポート説明会」(※)を拡充し、支援機関が企業に対して情報発信する機会を設けることで支援機関と企業のマッチング強化を図り、障害者雇用を促進してまいります。

(※) 障害者雇用の実績がなくノウハウが乏しい企業の多くが雇入れや継続雇用に不安を抱えていることから、その不安を解消し、就労支援機関とのつながりを深め、雇入れの実現に向けた支援体制を構築していくことを目的に、企業に対する説明会及び個別面談を実施するものです。

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

人材確保対策として、「若年者」及び「子育て世代」を対象とした管内地方自治体と連携した新たな取組を、若手職員が主体となって企画・提案・実施してまいります。

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)	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	障害者の 就職件数
実績	1,841	2,207	560	100%	98.2%	19.4%	22.3%	6,707	875	391	92
目標	1,891	2,393	480	90%	90%	21.5%	23.3%	7,249	928	371	90
目標達成率	97%	92%	116%	-	-	90%	95%	92%	94%	105%	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

ハローワーク観音寺 就職支援業務報告（平成30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、求職者担当者制により能動的なマッチングや応募書類の書き方指導等の個別支援を行うことで就職率は一般の41.6%よりも17P以上高い58.7%となり、就職件数の向上につながりました。また、認定日における毎回相談を確実に実施し、早期再就職のメリットの説明に力を入れたほか、職種別失業認定に合わせたミニ面接会を51回開催し、雇用保険受給者も含め、14人を採用に結びつけることが出来ました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

職員からのサービス改善提案では、「案内表示、ポスター、チラシ、パンフレット類の陳列を分かりやすくする」「庁舎内の清潔に関すること」があり、来所者用の椅子の背に窓口番号を貼ったり、業務に関係のないポスターは2階廊下の掲示板に掲示するようにした他、トイレの清掃時間を早めたり、ゆったりトイレにオムツ交換用のベビーシートを設置することで利用者へのサービス向上を図りました。

急募コーナーにおいて、週休2日制や給与などのアピールポイントをイラストや吹き出しを付けて視覚的に分かりやすく表示するなどの改善を行いました。

（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

事務職の求人倍率が他の職種に比べ低い中、事務職希望者の中には事務経験がないにもかかわらず土日祝休みや残業が少ないなど子育てしやすいイメージだけで選択している者がある程度存在していますが、休日や勤務時間、残業、子供の病気や学校行事への配慮といった点を満たしていれば事務職にこだわってはいない者が少なくなく、事業所にも求職者が重視しているポイントを押さえた求人内容に変更することで充足可能性が高まることを助言し、マッチングにつなげます。この取組みは観音寺所、丸亀所、坂出所の3所で統一的に実施いたします。求人・求職コードも同一のコードを使用し、マッチングや面接会などで活用したり、効果の測定が可能となるよう連携を図ることとしています。

上記の事を含め、支援員の事業所訪問等による求人開拓、条件緩和等を行った求人を中心に、充足会議において職業相談部門と連携のうえ、充足数向上や未紹介求人を減少させるなどのフォローアップに努めます。

(4) その他業務運営についての分析等

正社員就職件数について、求職者担当者制の実施による的確なマッチング、紹介を行うことで、紹介成功率が前年を上回り目標達成につながったことから、引き続き求職者担当者制の推進及びマッチングの精度向上を図ってまいります。

また、これまでの面接会は事業所の開催希望に沿った受け身のものになりがちで、派遣会社が多いなど、求職者のニーズに一致していたとは言いがちでありましたので、充足会議で求職者のニーズに合う正社員求人を選定し、求人者に面接会の開催を提案するとともに、求職者への周知を積極的に行う等、ハローワークが主体的に面接会を開催するようにした結果、正社員対象の面接会を48回開催することができました。

生保事業については、自治体での臨時窓口の相談、担当者レベルのミーティング等を重ねる事により情報共有がすすみ、目標を達成することができました。今後も自治体との連携をより一層強化してまいります。

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	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	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	生活保護 受給者等 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	1,944	1,949	541	97.7%	96.3%	18.6%	21.7%	6,359	1,067	60	102
目標	1,923	1,876	456	90.0%	90.0%	20.0%	24.0%	6,538	1,040	42	57
目標達成率	101%	103%	118%	-	-	93%	90%	97%	102%	142%	178%

※ 「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

ハローワークさぬき 就職支援業務報告（平成 30 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、ここ数年の求職者微減、求人増の傾向を受け、求人充足対策を重点的に取り組むこととしました。平成 30 年度については、求人充足ミーティングを中心に据え、求人内容の見直し提案や画像情報の収集、効果的な掲示等を行うことにより早期の求人充足を目指す求人担当者制や求職者個々人の状況に合わせて適確なアドバイスをを行い早期就職へのサポートをする求職者担当者制等に取り組みました。

特に、管内の中心的産業である製造業や人材不足分野である介護、建設、運輸等の求人充足支援を差し迫った重要な課題としてとらえ、求人充足ミーティングにおいて選定された求人担当者制対象求人 149 件に対し、紹介 206 件、充足 69 件と、高い成果をあげ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

当所では、中長期的な職員の資質向上を図る観点から、多様化・複雑化が進む助成金関係業務について、職員全員に対して、若手担当職員による研修を行いました。求人事業所が利用することで求職者の採用可能性を高める助成金について再確認を行うとともに、人材育成、待遇改善に寄与する助成金等、今後活用の広がりが見込まれる助成金についての基本的知識を習得しました。

また、働き方改革が平成 31 年 4 月より本格化することにより、ハローワークの窓口業務においては、各種労働法の知識習得の必要性が更に高まっていることから、労働基準監督官を講師とする研修を全職員に対し実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所入口の庁内掲示スペースでは、「ピックアップ求人」（求人票に事業所の画像情報等とアピールポイントを添付したもの）と職業訓練関係の情報を掲示していましたが、平成 30 年 10 月から、情報掲示の効率化と視認性（見やすさ・わかりやすさ）の向上を狙い、同スペースを求人情報に特化した掲示コーナーに変更しました。新たに「テーマ別求人」（介護、運送といった業種別の求人情報や事務・販売といった職種別の求人情報を月替わりで掲示）と増加する高年齢求職者をターゲットとした「シニア求人」（60 歳以上の方を積極的に採用する求人）を加えて常設掲示しています。

「来月はうちの業種の特集をして欲しい」等、求人事業主からの期待は大きく、人材不足分野を中心に「久しぶりに応募者があった。ぜひ採

用したい。」等の喜びの声も聞こえてきます。また、「シニア求人」については、求人閲覧端末の操作に不慣れな高齢求職者が掲示している求人票をはがして相談窓口を持ち込む等、予想外の効果も見えてきています。

(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

雇用保険受給者の早期再就職促進の取組みとして、平成 29 年 11 月以降、給付制限中の受給者全員に対してハローワークが指定した日に職業相談（失業認定日応当日相談）を実施していますが、次の就職についてのビジョンが未だ不明瞭な受給者に対しては、具体的な進展が見込めない画一的な相談となっている恐れがあります。平成 30 年度の雇用保険受給者の早期再就職件数は、目標値 357 人に対して実績値 388 人と 108% の達成となっていますが、さらに一人でも多くの早期再就職者を送り出すために、失業認定日応当日相談時に、少なくとも 1 人 1 求人以上の情報提供ができるように、職種別求人票とシニア対象求人票をそれぞれ冊子にまとめ相談ブース後方に常備するようにしました。また、掲示中の「シニア求人」をはがして相談窓口まで持ち寄る例があることにヒントを得て、「60 歳以上の応募歓迎・応募しやすい求人」コーナーを新設し、求人票を A 3 に拡大したうえで注目ポイントにラインマーカーを入れ、自由に持ち帰れるようにしました。こちらは、小さい文字が見えづらくなってきた高齢求職者から「とても見やすく便利になった。」との声を頂いています。

(4) その他業務運営についての分析等

当所のような小規模所では、相談窓口職員の求人内容・求人事業所に関する理解度が、その求人への紹介率・充足率に大きな影響をもたらすと考えています。平成 30 年度においては、求人情報の見せ方という部分で一定の工夫と進展が見られたと考えておりますので、今後は、それをもう一歩進めるために職員の求人事業所への訪問を強化し、求人票には記載しきれないプラス α の情報を共有し、職業相談窓口と求人事業所の信頼関係を深め、よりの確で積極的な紹介を行います。

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 特記事項

平成 30 年 7 月 8 日（日）にさぬき市およびさぬき市商工会議所と共催で、大学等新卒予定者・既卒者をメインターゲットとした面接会「さぬきワークフェア」を開催しました。従来、さぬき市とさぬき市商工会議所が各々で開催していたものを拡大統合したものです。参加事業所 29 社に対し、昨今の新卒者の高い内定率を反映して新卒・既卒 7 名（中途 15 名）という結果でした。

「さぬきワークフェア」については、令和元年度も開催済みで、会場の広さの都合で参加事業所を 23 社と昨年より絞ったものの、参加者は新卒・既卒 12 名（中途 12 名）は増加し、多くの参加事業所から好意的な評価を得ています。新卒者の高い内定率は維持されていることから、参加者の増加は、本年度よりポスター、チラシ等に加え、新聞・公報・インターネット等総合的な広報を行った結果であると考えています。

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)	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	1,682	1,189	388	98.5%	99.3%	14.6%	19.7%	4,182	837	302
目標	1,720	1,233	357	90.0%	90.0%	16.9%	21.4%	4,112	821	141
目標達成率	97%	96%	108%	-	-	86%	92%	101%	101%	214%

※ 「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

ハローワーク土庄 就職支援業務報告（平成 30 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、呼出紹介やミニ面接会の開催などの取組を行いました。

特にミニ面接会は 26 回開催し、総利用者が 114 人（平成 30 年度は 57 人）、うち就職者が 49 人（平成 30 年度は 10 人）と、大きな効果がありました。

また、30 年度から新たにマッチングサポートの取り組みを開始しました。この取組については、求人者と求職者の双方向の意見集約を行い「フレッシュ求人」として好評を得ています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、職業紹介部門の職員・相談員対象に「キャリア・コンサルティング」の研修を行いました。また、労働問題の研修のために、労働基準監督官を迎えての研修会も実施いたしました。

（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、フルネームで呼び出されたとの意見があったため、失業認定日等には番号札で呼出しをすることを今検討中です。

受付がわかりにくいという点については、全職員・相談員が目配せをして、迷っている方にはすぐに声掛けをするということで対応しています。

（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

呼出し相談は、69 回実施しましたが、186 人の呼出件数に対して 19 人紹介、14 人の就職件数とかけた労力の割には成果が少なく感じられます。今後はより魅力的な求人に対して、特に正社員求人に注力することを目標に実施していきます。

また、元年度からは、充足会議を注目すべき求人がある都度開催しています。この取組により、マッチングサポートをより充実させていきます。

さらに、就職支援セミナーについては、参加された皆様から大変好評であったため、今後も適宜見直しを図りながら、実施していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

平成30年度は、瀬戸内国際芸術祭の期間雇用従業員の募集にかなりの人数を紹介して充足したため、令和元年度は特に正社員求人に特化した紹介を目標にすることにより、正社員就職件数を伸ばすことを目標にします。

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	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	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	介護・看護・保育 分野の就職件数
実績	492	492	119	94.1	97.0	13.5	22.0	1,288	189	74
目標	503	484	110	90.0	90.0	14.7	24.3	1,250	215	78
目標達成率	97%	101%	108%	-	-	91%	90%	103%	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