

香川労働局発表
令和2年11月16日

担	香川労働局職業安定部職業安定課
	課長 西山 昇平
	課長補佐 由佐 満美子
当	【電話】 087-811-8922

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
～令和元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:^{ほんまゆきてる}本間之輝)は、令和元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。

令和元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(令和元年度)」…(別添)参照

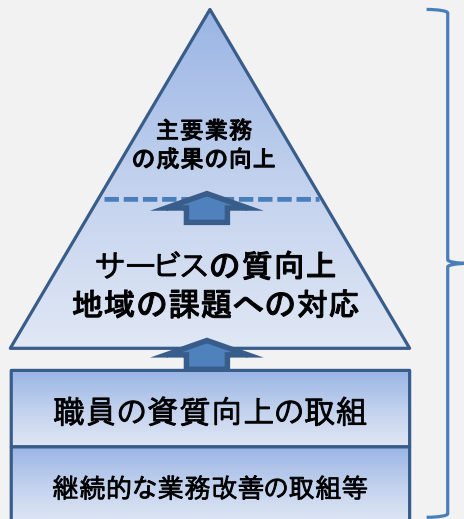
ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組 (ハローワーク総合評価)の概要

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、2015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
中長期的な成果の向上
マッチング機能を強化
業務改善を図り



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
- 人手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
- 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
- 求人・求職者担当制の実施
- 業務改善を図った取組の共有及び実施
- 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、15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。

2019年度のハローワーク総合評価結果概要

○ ハローワーク総合評価として、ハローワークごとに評価指標を点数化の上、点数化された総点数を基に、4類型（類型1：非常に良好な成果、類型2：良好な成果、類型3：標準的な成果、類型4：成果向上のため計画的な取組が必要）の相対評価を行ったところ、2019年度の結果概要は、以下のとおり。

※4類型の設定方法

- ・ グループごとに総点数の平均値を基準とし、平均値以上を類型1・2、平均値未満を類型3・4に区分する。
 - ・ 類型1・2のうち、全ての評価指標の目標達成率100%等を満点とみなし、満点以上を類型1、それ以外を類型2とする。
 - ・ 類型3・4のうち、グループ平均値の80%未満（※）を類型4、それ以外を類型3とする。
- ※規模が大きい1Gは平均値の90%未満、2～5Gは平均値の85%未満と、基準を高く設定。

		【 参考 グループごとの満点及び平均値 】	
	評価	2019年度 ハローワーク数	2018年度 ハローワーク数
類型1	非常に良好な成果	9	12
類型2	良好な成果	212	212
類型3	標準的な成果	212	213
類型4	成果向上のため計画的な 取組が必要	1	0
		434	437

評価グループ	満点	平均値
1G	1164	1006
2G	1161	988
3G		1027
4G	1149	981
5G		999
6G		991
7G	1148	999
8G		1017
9G	1149	994
10G		1013
11G		1031

飯能・本庄・東松山出張所を、それぞれ所沢所・熊谷所・川越所に評価を統合したため拠点数▲3となっている

ハローワーク高松 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

人手不足分野の人材確保支援を最重要と考え、特に令和元年度は福祉分野以外（建設・警備・運輸）を代表する事業主団体（建設業協会・警備業協会・トラック事業協会）から、求職者に対し業界全体として雇用管理改善に取り組んでいる姿勢をアピールして頂く「警備・運輸・建設のしごと説明会」を開催し、各業界に対する理解の促進を図りました。

さらに、同業界に属する事業主を対象に「人材確保のための求人手続き説明会」を開催し、求人票への基本情報記載の充実が求職者に与える効果、画像情報の活用などを説明しました（参加企業 19 社）。また、人材確保対策コーナー全体でミニ面接会を延べ 51 回（参加者 88 人）開催しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

各種労働関係法令の知識を幅広く身につけるための手段のひとつとして、高松労働基準監督署職員、香川労働局需給調整事業室及び訓練室職員からの研修を実施し、職員の資質の向上を図りました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

地方自治体との連携強化と事業主及び求職者へのサービス向上を図るため、令和元年度から新たに三木町との雇用対策協定を締結し協定に基づく事業計画を策定し、三木町求人情報の提供等の事業を実施しました。

（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

三木町雇用対策協定における各事業のうち新型コロナウイルス感染症対応のため実行できなかったマザーズハローワーク職員の出張相談、精神・発達障害者しごとサポーター養成講座の開催等の事業について、感染防止対策を着実に実行した上で適宜開催してまいります。

（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きましたが、さらに人材を求める企業と就職支援対象者等とのマッチングを向上させる必要があります。「人材確保推進コーナー」「生涯現役窓口」「就職氷河期世代サポートコーナー」等の緊密な連携を図り、地域若者サポートステーションや福祉機関等へのアウトリーチも強化し、地方自治体とのプラットフォーム形成・活用も併せ適切に支援してまいります。

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 特記事項

障害者雇用の促進として、雇用率未達成事業所への指導・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（訪問指導件数 101 件、（内数）所幹部職員による訪問指導 8 件、（内数）関係機関と連携した訪問指導 5 件）、障害者の雇用経験やノウハウが不足する中小企業への支援として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）を活用して障害者雇用の促進を支援、障害者就職面接会を 9 月・2 月に開催（79 社、302 名／就職 32 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にワークショップを 9 月 17 日に開催（30 社参加）、ミニ面接会の開催（15 回述べ 10 社、34 名／就職 11 名）、障害者雇用に関する悩み相談を受け付けるワンストップ相談会を 1 月 29 日に開催（23 社参加）、精神・発達障害者の職場定着に関する課題を解決するための「しごとサポーター養成講座」を開催（延べ 29 回、1,007 名参加）しました。以上の取組を行い障害者の就職件数は、目標値 367 件に対して 375 件（進捗率 102%）を達成しました。

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 91 件に対し、実績 117 件と目標を上回ることができました。他所と連携し円滑な広域労働移動の実現を図るため、美馬所との共催による面接会を実施しました（1 社、19 名参加）。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意図等を収集するため、独自のシートを作成し、各求人の画像登録し、職業相談時に活用することとしました。

しごとプラザ高松では、リーフレットを活用のうえ窓口誘導を行うとともに、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、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が 101%となり目標の 93%を上回りました。また、わかもの支援窓口の支援対象者となり得る求職者に対して外部講師を招いて、就活応援セミナー（参加者 16 名）、職場定着支援セミナー（参加者 19 名）を開催するなど、就職支援に加え職場定着支援にも取り組みました。

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 給者の就職 件数	障害者の就 職件数	マザーズHW重点 支援対象者就職 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	6,555	7,708	2,065	40.8%	50.8%	240	375	101.0%	23,584	3,259	1,748	117
目標	6,459	7,515	1,858	41.9%	51.4%	224	367	93.0%	23,690	3,228	1,508	91
目標達成率	101%	102%	111%	97%	98%	107%	102%	108%	99%	100%	115%	128%

※ 「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（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・充足件数の目標達成を最重要と考え、「事務希望求職者」職種転換プロジェクト」を新たに実施しました。近年、丸亀所管内では人手不足感が強く有効求人倍率も高い水準で推移しており、新規求職者は減少傾向にある中で、事務職については有効求人倍率が0.5倍前後と低水準で推移している状況でした。同職種においては求人数より求職者の方が非常に多く、その中には子育て中の女性も多いなど、職種よりも勤務時間・休日などの条件を重視する傾向があることがわかりました。その為、職業相談部門を中心に事務希望者にアンケートを取るなど、他職種への転換を促すとともに求人部門では求人開拓、要件緩和指導等につなげ、マッチングの促進、充足サービスの充実に図りました。

取り組み結果としては、令和元年度（5月24日～）において、登録求人数434人、転換可能求職者数385人、就職件数142人（うち事務以外への就職52人）と、効果的な取り組みとなりました。

その他、広域的な需給調整事業として、通勤可能圏である徳島局2所、香川局西3所と連携し、ミニ面接会・企業ガイダンスを開催（年3回）し、広域的な需給調整の促進を図りました。また当所1階玄関・受付横にミニブースを設け「気軽に立ち寄れる企業説明会」を随時開催し、積極的に求職者の誘導を実施することにより、紹介へ繋げるとともに求職者の意欲喚起、職業理解の促進を図りました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、全職員・相談員を対象に傾聴など職業相談技法を中心とした「職員等資質向上研修」を実施し、窓口職員のカウンセリングマインド醸成を図りました。また、全ての窓口において各種労働法の知識が重要となることから、労働基準行政との共同研修を開催しました。その他、時事変更している各種助成金制度や、個人情報漏洩防止のための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

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することにより、職業相談だけでなく同事業によるきめ細かな支援ができる体制を構築し、就職支援サービスの強化を図りました。

また、長期療養者就職支援事業において、平成30年度に香川労災病院と協定を締結し、令和元年6月より出張相談を開始するなど、治療等のために来所が困難な方への支援サービスを開始しました。

(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

令和2年1月システム刷新において、求人票新様式への円滑な移行に向け求人事業主へ支援を実施してきましたが、今後は求人者マイページの活用促進や、新様式での記載内容の充実支援などにより一層のサービス拡充を行ってまいります。

また、窓口で求人一覧表と併せて交付し、次回来所時に待ち時間なく相談が可能なウェルカムカードを活用することにより、早期の再来所を促すとともに、待ち時間を最小限に抑えられるよう取り組んできましたが、交付対象者について、再来所勧奨、意欲喚起等が必要とされる求職者など、真に必要とされる求職者に対し重点的に働きかけを行ってまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

令和元年度において、相談件数（常用）が前年度比8.1%増であるのに対し、逆に紹介件数（常用）は5.4%減であることから、今年度は紹介件数の底上げのため、積極的な提案紹介の実施、また従来から実施している双方向性「求職者担当者制」の意識付け強化のための専用カードの交付等に取り組めます。

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	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	生涯現役支援窓口 での65歳以上の就 職件数
実績	3,546	2,833	936	37.6%	56.6%	75	9,911	1,741	102
目標	3,454	2,869	803	37.8%	57.4%	41	12,948	1,803	82
目標達成率	102%	98%	116%	99%	98%	182%	76%	96%	124%

※ 「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（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

令和元年度は、当所では、有効求人倍率が2倍を超えていた中で、求人充足対策が特に最重点課題ととらえ、従前の香川県内の当所を含めた西讃3所（当所、丸亀所、観音寺所）の連携に加え徳島県内の西部2所（三好所、美馬所）との広域マッチングに取り組むことで、香川県内3所の求人充足件数、徳島県内2所の就職件数UPに取り組みました。

具体的には、西讃3所の求人情報のセット版を作成し、徳島県内の西2所に定期的に提供したほか、徳島県の西2所での求人説明会の実施に取り組んだところです。

求人説明会では、事業所説明までで面接にまで至るケースがほとんどなかった点が今後の課題であります。また、新型コロナウイルス感染拡大により令和2年度はまだ実施に至っていないところですが、感染収束後を見据えて、課題点も踏まえた再開を模索しています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員育成を図る観点から、職員を計画的にキャリアコンサルティング研修の受講を計画し、年間で3名の中央職員研修を受講させています。

また、各種労働法の知識の習得をめざした労働基準行政との共同研修等各種研修を計画し、令和元年度は3回実施しました。（新型コロナウイルス感染拡大のため、1回は計画したものの中止。）

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

サービス改善等については、従来同様、利用者目線で分かりやすい情報提供に心がけてきました。具体的には、雇用保険受給者への再就職手当等を利用することによる早期再就職のメリットを示したリーフレットを活用した職業相談の実施や事業所訪問で得られた画像などの情報を職業相談時に求職者に情報提供できるようにしました。

（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

継続したサービスの提供が最重要であると考え、取り組みに対する改善等にも心がけ、若手職員や期間業務職員の意見や提案などにも配慮

した取り組みを行っています。

また、令和2年11月の庁舎移転に伴い庁舎がワンフロアになることから、雇用保険受給者の職業相談などにおいてより利便性を生かせる取り組みを行ってまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

ミニ面接会の開催にあたっては、毎回テーマを決める（パート労働者対象、高年齢求職者対象、介護業種など）ことで、効率的な運用を目指してきました。その結果、令和元年度は年間8回のミニ面接会を開催し、参加事業所17社、参加求職者102名、面接件数114件、就職件数14件、就職率（就職件数／参加求職者）13.7%と、一定の成果を出したと思われま。

今後も継続して実施する予定にしていたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年度はまだ実施できておりませんが、今後年度後半にかけて感染防止策に配慮して実施していく予定です。

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 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	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 ター等の就職件 数	正社員求人数	正社員就職件 数
実績	1,817	2,081	550	40.7%	57.4%	103	395	7,013	921
目標	1,736	2,175	482	42.4%	58.5%	92	301	7,090	873
目標達成率	104%	95%	114%	95%	98%	111%	131%	98%	105%

※ 「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（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、求職者担当制による能動的なマッチングや応募書類の作成、面接指導等の個別支援を行うなどの取組を行いました。

特に製造業企業説明会&面接会を開催。説明会は参加事業所が5社、参加者が22名。面接会は参加事業所5名、参加者7名。管内主要産業の製造業の周知、就職意欲の喚起に繋がりました。また、認定日においても毎回全員相談を実施、早期再就職の意欲喚起と職種別認定日に合わせたミニ面接会を37回実施、雇用保険受給者を含め、17名の就職に結びつきました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、若手職員の資質向上に向け、局が実施しているキャリアコンサルティング研修に1名参加しました。所内でも年2回若手職員向けの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

職員からサービス改善の提案として、小さい子供を連れて来所される方が相談等の待ち時間の間、安全に子供を見守れるようキッズコーナーを拡充しました。ハローワークシステムの刷新に併せてOAフロアを設置しました。雇用保険業務のサービスとして窓口2ヶ所設置出来るカウンターを増設し、さらにカウンター前にホワイトボードを設置し来所者への案内を充実させるサービス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

他の職種と比較して事務職の求人倍率が低い中、時間外が少ないとか土日休日であるというイメージで希望する子育て中の方や事務以外の経験が無い中高年の方が多いため、窓口相談の中で変更可能条件を確認することで他職種へのマッチングを効率化させる取組を行います。これは、観音寺所以外にも、近隣の丸亀所、坂出所でも同様の取組を行うことで、マッチング、面接会を通して効果を図っています。

上記の内容を含め、事業所訪問時等に求人開拓、求人条件の緩和等を行い、充足会議に諮り未充足求人の減少等の取組に繋がると思っています。

(4) その他業務運営についての分析等

正社員の求人件数は減少しましたが、求職者担当制の実施による的確なマッチングや応募書類の添削、面接指導を行った結果、紹介成功率が高かったことで正社員の就職件数の向上に繋がりました。引き続き、求職者担当制の推進及びマッチングの向上を図ってまいります。

今年度、介護、製造関係の見学会、面接会やミニ面接会を実施しました。介護、製造関係は事業所の希望、求職者の希望を総合的に判断しての開催で求職者からの評価もよかったのですが、ミニ面接会については、事業所の開催希望に応えた受け身のものであり、派遣会社が多く開催するなど求職者のニーズとは必ずしも一致したものではありませんでした。会議室の利用規程を再考するとともに、求職者のニーズに合う面接会の開催を検討します。

職業訓練、新規学校卒業予定者、生活保護受給者、生涯現役相談窓口での対応を充実させることも今後の課題となります。地方自治体や関係機関との連携を図り、情報を共有し求職者のニーズに合わせた相談を行うことを検討いたします。

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	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	生涯現役相談 窓口での65歳 以上の就職件 数
実績	1,808	1,792	494	38.6%	56.2%	46	5,489	984	85
目標	1,784	1,756	455	40.9%	58.5%	36	6,493	972	53
目標達成率	101%	102%	108%	94%	96%	127%	84%	101%	160%

※ 「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（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、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。令和元年度については、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喫緊の課題としてとらえ、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 352 件に対し、充足 96 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 月より本格化したことにより、ハローワークの窓口業務においては、各種労働法の知識が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、情報掲示の効率化と視認性の向上を狙い、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剥がして相談窓口を持ち込む等、予想

外の効果も見えてきたことから、新たに「60歳以上の方の応募歓迎、応募しやすい求人コーナー」を新設し、A3版に拡大しアピールポイントを色づけした求人票を持ち帰ることができるようにしました。新設コーナーには、特別なスキルを要しない、比較的肉体的精神的負担の少ない求人が並ぶことから、メインターゲットである高齢者だけでなく、パート就労等を志向する主婦層も足を止めるなど、副次的効果も見えてきています。

また、従来からのミニ面接会を発展させ、令和元年7月より、求人事業所が主体的に作る面接会として「DAILY面接会」を企画し、人材不足分野の事業所を中心に延べ71回開催し、50名の参加者と4名の就職者を得ました。就職者数については、まだまだ低調ではありますが、開催された事業所と職員・相談員との心理的距離が縮まり、より実情に即した求人者サービスが行えるようになってきました。

(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

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（認定日応当日相談）を実施しており、令和元年度より、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。令和元年度の雇用保険受給者の早期再就職件数は、目標値352人に対して実績値329人と目標達成まであと一歩という結果になりました。特に、2月、3月における就職者数の頭打ちが顕著であり、新型コロナウイルス感染症拡大に呼応するように減少してきた管内求人数の回復が最優先課題となっています。令和2年度については、上半期において、事業所訪問等を行い難い状況にあり、減少した求人数の回復にも苦慮していましたが、下半期に向けて、求人担当者と相談窓口担当者がペアとなって積極的に事業所訪問を行い、若年者・有資格者等の求人事業所が潜在的に強い採用意欲を持っている求職者層への求人も含め、良質な正社員求人の開拓を進めていくこととしています。

(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します。令和元年度においては、特定の求職者層に絞った求人情報の効果的提供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、求人票上では表現しえないプラスαの情報を共有し、職業相談窓口と求人事業所の心理的距離を縮め、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

令和元年7月6日(土)にさぬき市及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23社に対し、新卒・既卒12名(中途12名)と、昨今の新卒者の高い内定率に反して前年度を上回りました。この参加者の増加は、令和元年度よりポスター、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	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	正社員求人 数	正社員就職 件数				
実績	1,612	1,157	329	32.8%	58.6%	184	3,699	743				
目標	1,590	1,149	352	34.3%	58.1%	128	4,204	793				
目標達成率	101%	100%	93%	95%	100%	143%	87%	93%				

※ 「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（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、管内自治体（土庄町・小豆島町）が行うU J I ターン等の移住促進事業と連携した就職面接会「おしごと相談会2019～ShowDo 島ワーク～」を開催しました。

初めて土曜日に開催した結果、参加求職者51人（平成30年度は33人）、うち就職者が8人（平成30年度は6人）と、大きな効果がありました。また、管内自治体（土庄町・小豆島町）からも、高い評価を得ています。

さらに、県の移住促進事業に協力し、東京・大阪で開催された香川県移住フェアにおいて職業相談を実施しました。この取組については、参加者から「求人票だけでは分からない会社の実態がよく分かったので、香川県への移住を前向きに検討したい」などの評価をいただいています。

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・相談員を対象に、「キャリア・コンサルティング」に関する研修を実施しました。加えて、ハローワークの基本業務への理解を深めるため、局職業安定部訓練室及び需給調整事業室から講師を迎えての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

当所では、「受付がわかりにくい」という意見があったため、新規にフロアナビを配置しました。これにより、利用者から「初めて利用したが、聞きたいことがすぐに相談できて良かった」「パソコンでの求人閲覧方法を丁寧に教えてくれた」などの評価をいただいています。

（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

当所では、求人担当者制によるフォローアップを55件実施しましたが、充足に至った件数が7件にとどまったことから、他のハローワークの取組なども参考に、改善を図ることとします。

また、就職支援セミナーについては、参加者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

令和元年度は、瀬戸内国際芸術祭開催の影響により求人数が大幅に伸びた反面、求人に対する紹介率は28.1%にとどまったため、充足数は462件と、目標をわずかに上回る程度に終わりました。

今後は、新型コロナウイルス感染症の影響により求人数の大幅減少が見込まれる中でも、できるだけ多くの正社員求人を受理できるようにし、充足に繋げることをとします。

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	正社員 求人数	正社員 就職件数	障害者の 就職件数		
実績	487	462	122	28.1%	57.3%	1,446	201	23		
目標	461	452	105	32.8%	62.8%	1,250	198	25		
目標達成率	105%	102%	116%	85%	91%	115%	101%	92%		

※ 「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