



熊本労働局発表  
(局長 神保 裕臣)  
平成30年10月17日(水)

【照会先】

熊本労働局職業安定部職業安定課  
職業安定課長 西 邦彦  
職業安定監察官 富田 浩二  
労働市場情報官 甲斐富美代  
電話 096-211-1703

報道関係者 各位

## 公共職業安定所のマッチング機能に関する 業務の評価・改善の取組を行っています

外部労働市場全体のマッチング機能の強化のためには、国、地方自治体及び民間の需給調整機関が、それぞれの役割・機能に応じた連携を強化していく必要があるとともに、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、雇用対策の基軸をなす公共職業安定所は、率先してそのマッチング機能の強化を図ることが重要となっています。

このため、熊本労働局においては、管内各公共職業安定所の更なるマッチング機能の強化を図るため、(\*)PDCAサイクルによる目標管理を拡充及び業務改善を進めていくための総合評価を実施しています。

また、これらの取組について、利用者である国民への透明性を高め、利用者の公共職業安定所に対する信頼性の向上を図る観点から、その実施状況を公表いたします。

\*PDCAサイクル…Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Act(改善)を繰り返すことによって業務を継続的に改善する取組

### 1 取組の実施状況

各公共職業安定所の取組の実施状況は別紙1-1~9のとおり。

### 2 実施公共職業安定所

熊本労働局管内各公共職業安定所において実施

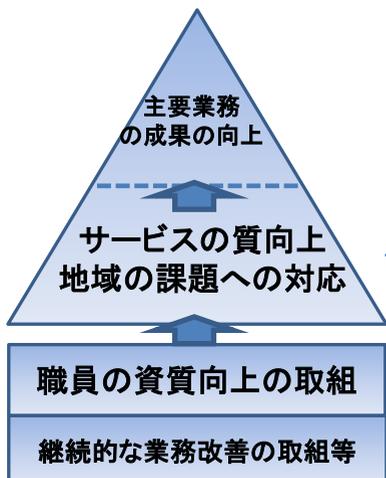
ただし、上益城出張所については、熊本公共職業安定所に含む。

# 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（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

## 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

# ハローワーク熊本 就職支援業務報告（平成 29 年度）

別紙 1 - 1

## 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

就職件数及び充足件数の目標達成を最重点と考え、効果的なマッチング機能を推進するため、求人者に対しては、求職者が応募しやすい求人条件や求人票の記載内容にかかる助言・援助を行い、求職者に対しては、求職票の完全記入、雇用保険失業認定後の相談窓口への誘導強化、個別担当者制の実施及び正社員求人への応募勧奨などの取組を行った。

また、職業紹介部門と事業所求人部門でチームを編成して、「求人充足会議」（未充足求人フォローアップ会議）を原則毎週開催（平成 29 年度は 35 回開催）した。部門間の連携を強化して担当者制による求人充足対策に取り組んだ結果、対象求人のフォローアップ期間（6 週間）後の充足率は、前年度を 2.6%上回る 25.9%となった。

平成 29 年度から、人手不足が顕著な分野（医療・福祉、保育、建設、警備、運輸）を対象とした人材確保支援の総合案内窓口（人材確保対策コーナー）を設置し、面接会、セミナー及び事業所見学会などに積極的に取り組んだことに対して関係業界から高評価を得ている。（主催及び共催 60 回）

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な職員の育成を図る観点から、指標毎に管理する部署を決め P D C A サイクルによる業務改善を行った。また、業務の進捗状況については、共有ファイルに掲載し、会議等でもその都度、各職員に配付して情報の共有を図った。

職業相談等においては、労働基準法や雇用保険法及び助成金等の知識も必要なことから所内研修を 3 回実施した。また、労働局や関係機関が実施する研修にも積極的に参加した。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

事業所に対する利用者アンケートで、「企業を訪問する際に、求職者に関する統計資料などを提供してもらえないか」という意見があり、訪問する際は、毎月作成している職種ごとの求人数と求職者数の動向（バランスシート）や賃金情報のほか、事業所に有効と思われる関係資料を提供することとした。

(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

人材確保対策コーナーの設置に伴い、面接会やセミナー等を積極的に開催したが、求職者の参加が少なかったことから、今後の潜在的な求職者の掘り起しや求職条件緩和を促し人材分野へ誘導するほか、他のハローワークの取組なども参考に、関係機関とも連携してより多くの求職者の確保に努める。

(4) その他業務運営についての分析等

平成 29 年度の有効求人倍率が高い職種は、順に、保安・警備 10.54 倍、サービス（接客・介護など）3.35 倍、建設・採掘 3.21 倍、輸送・機械運転 2.28 倍であった。

熊本地震からの復旧復興に伴う需要が続くなか、求職者の減少が著しく、また労働力の低下も加わり、関連する職種（建設、警備等）の求人倍率を、さらに押し上げた。

一方で、事務的職業(0.47 倍)、管理的職業(1.07 倍)は依然低くなっている。

これらが求人・求職のミスマッチの要因となっていることを踏まえ、事業主に対しては雇用管理改善の指導の強化、良質求人の確保、求人条件緩和指導などに努め、求職者に対しては適格紹介の実施と合わせ職域拡大、課題解決のための多種多様な支援サービスを推進していく必要がある。

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

#### 学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職促進のための取組

大学等ごとに担当の学卒ジョブサポーターを定め、定期的に訪問（平成 29 年度は 366 回訪問）のうえ、就職セミナー及び個別面談・模擬面接等の支援を行った。また、学校を訪問することによって早い段階で未内定者を把握でき、ヤングハローワークでの職業相談へつなげた（相談者数は模擬グループディスカッション等も含め 2,960 人）。

選考方法が多様化している現状を受け、平成 28 年度から実施している「①模擬グループディスカッション 29 回・②グループワークセミナー 11 回・③集団模擬面接 93 回」を開催し、学生・大学等からも好評であった。

人材確保対策の一環として、「ジョブカフェくまもと」と連携し、企業向けのセミナーを実施。

内容は、ジョブカフェくまもとが行う「ミニ企業説明会」に参加予定企業を対象として、「応募したくなる求人へ」や「窓口担当者の生の声」、求職者に選んでもらえる企業 PR の仕方などを案内し、好評であった（1 回 5 事業所×8 回実施）。

### 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	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	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	9,654	10,831	2,843	69.5%	95.6%	17.1%	17.1%	807	3,556	850	35,377	5,023
目標	9,732	10,704	3,582	90.0%	90.0%	20.1%	18.6%	744	2,670	703	32,334	4,891
目標達成率	99.2%	101.2%	79.4%	77.2%	106.2%	85.1%	91.9%	108.5%	133.2%	120.9%	109.4%	102.7%

※ 「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

# ハローワーク八代 就職支援業務報告（平成29年度）

別紙 1 - 2

## 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支援とその目標達成を最重点と考え、雇用保険失業認定日の全員相談を重点的に実施した。

また、職員に対する研修を実施するなどにより、担当者の相談技法等が向上したことで雇用保険受給者の早期再就職件数は目標値を達成しており、良好であると考えている。

#### ②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談時における職員の資質向上が重要であると考え、職業相談部門の職員に対し、他部門の業務研修を行った。

また、全職員の知識向上を図るため労働基準監督署職員による労働基準法の研修を行うなど研修体制を強化した。

### （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、求人情報検索機において、フリーワードでの検索が可能となるようにキーボードの設置についての要望があったので、設置機器の半数に平成29年12月からキーボードを設置した。また、求人条件相違があった場合の相談先の周知について要望があったので、「ハローワーク求人ホットライン」のポスターを掲示するなど改善した。

### （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

自治体との連絡会議を開催し雇用対策についての協議を行い、これまで年1回開催してきた就職面接会を、必要に応じて開催する方式に改めた。

また、雇用保険受給者の早期再就職支援についても担当者制の内容を充実させる検討を行うこととした。

### （4）その他業務運営についての分析等

管内の自治体及び商工会議所等と連携し、雇用対策についての協議を行い、学卒求人の早期提出要請行動を行った。また、雇用対策の取組に係る地域住民への周知・広報について、連携した取り組みを行った。

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)	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	介護・看護・ 保育分社の 就職件数
実績	2,906	2,776	722	81.2%	92.1%	19.3%	21.3%	85	5,947	1,491	633
目標	2,947	2,820	706	90.0%	90.0%	20.5%	22.1%	84	5,398	1,463	642
目標達成率	98.6%	98.4%	102.3%	90.2%	102.3%	94.1%	96.4%	101.2%	110.2%	101.9%	98.6%

※ 「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

# ハローワーク菊池 就職支援業務報告（平成29年度）

別紙 1 - 3

## 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 3,706 件の目標達成を最重点と位置づけ、求職者担当者制による求職者支援の実施及び正社員求人確保等を中心に取り組んだ。求職者担当者制については、求職者が減少傾向にあるなか緊要度等に応じて対象者を選定し、求人情報等各種情報の提供を含めた継続的な支援に努め、支援対象者の就職件数は 1,013 件（対象者の 64.5%）と、一定の成果に結びついた。

正社員求人については、事業所訪問時及び窓口での非正規求人からの転換勧奨等に努めた結果、8,782 人（目標値の 125.2%）を確保できた。

その結果、正社員就職件数は 1,869 人（目標値の 111.3%）であった。

こうした取組みにより、就職件数は 3,727 件（目標値の 100.6%）と目標を達成できた。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

雇用保険受給者の早期再就職の促進を図るため、初回認定日の全員相談に加え、2 回目以降の認定日についても受給者の緊要度等を踏まえつつ、きめ細やかな職業相談を実施した。

毎週実施している求人充足会議について、構成人員を 4 班に固定することで継続的かつ責任感をもってフォローアップできるような体制の見直しを行った。

### （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

求職者担当者制による個別支援の更なる推進を図るため、支援対象者に対する勧奨文等による来所の誘導及び個別支援の強化に努めるとともに、更に求職者ニーズに応じた正社員求人確保をはじめ、魅力ある求人票の作成及び画像情報の収集等によるマッチングの促進を図る。

### （4）その他業務運営についての分析等

求人関係において、新規常用求人が対前年比で 1.7%減少したにもかかわらず、正社員求人は 9.9%増加しているなど、一定程度求職者ニーズそった求人確保が出来ていることから、未充足求人のフォローアップをはじめ、求人担当者制による充足支援を強化するなど、求人者支援の充実を図る必要がある。

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	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 者制による州 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
実績	3,727	3,571	1,096	89.8%	98.2%	16.7%	18.3%	251	91.3%	8,782	1,869
目標	3,706	3,659	1,321	90.0%	90.0%	18.1%	17.7%	262	89.4%	7,017	1,679
目標達成率	100.6%	97.6%	83.0%	99.8%	109.1%	92.3%	103.4%	95.8%	102.1%	125.2%	111.3%

※ 「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

# ハローワーク玉名 就職支援業務報告（平成29年度）

別紙1－4

## 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

主要指標については、職業紹介部門及び就職支援部門（学卒等若年者支援業務担当）の窓口担当職員による「求職者担当制による個別支援」の取組を実施。担当者が常時5名以上の求職者（うち2名以上の雇用保険受給者）を対象に、毎月3名以上の就職件数を目標に掲げて実施した。支援の内容は、求人情報の提供及び積極的な求人の提案、応募書類の作成助言、必要に応じた模擬面接、就職支援セミナーの受講勧奨等を実施。平成29年度実績「応募書類作成助言181件、模擬面接37件、就職支援セミナー298件」「担当者制による個別支援、支援対象者数246件、就職件数153件」。

雇用保険受給者に対する早期再就職支援については、担当者制による個別支援に加えて、認定日における雇用保険受給者の全員相談の実施に取り組むとともに、年度中途より職業別認定日を導入し、職種別求人情報の提供及び求人の提案など職業相談業務の充実・強化に取り組んだ。

また、就職面接会（一般求職者対象）を2回、ミニ面接会を2回開催し、就職件数は12件の実績となった。

若者の県内（地元）就職の促進を図ることを目的に、「地場企業説明会」及び「高校進路指導担当教諭と地元企業との情報交換会」を開催し県内就職率の向上に一定の成果が生じるとともに、開催について高評価であったことから次年度以降も継続して取り組むこととしている。

求人者サービスの向上を図るため「求人充足フォローアップ会議」を毎週開催し、フォローアップ対象求人について、求人担当部門及び職業紹介担当部門職員の連携による事業所訪問を実施し、求人条件緩和に係る助言、求人及び事業所に係る各種情報の収集等に努めた。

その他職業訓練受講者、障害者等就職困難者、生活保護受給者等の就職・就労支援について、担当者制による個別支援、関係機関とのチーム支援等により取組みを実施した。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談の充実・強化、職員の資質向上、キャリアコンサルタント資格取得等を目指して、労働局が実施する研修に積極的に参加するとともに、所内においては、「担当者制に個別支援の流れ、進め方」に係る研修を実施した。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

雇用保険受給者早期再就職支援の強化を図るため、平成29年7月より認定日における雇用保険受給者の全員相談を実施するとともに、平成30年1月より職業別認定日に切り替え、職業相談の充実・強化、早期再就職支援に力を入れた。

(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

新規求職者数が減少傾向にあることから、引き続き、担当者制による個別支援、積極的な求人の提案等に取り組むこととし、職員の資質向上を目指してテーマを定めて研修を実施する予定としている。

また、求人者サービスのさらなる向上を図るため、求人担当制に取り組むこととし、求人担当部門及び紹介担当部門職員による計画的な事業所訪問を実施し、各種求人情報の収集、求人条件緩和と併せて、働き方改革を踏まえた雇用管理改善指導の取組を強化することとしている。

(4) その他業務運営についての分析等

新規求職者数の減少を背景に、紹介件数、就職件数、充足数が大きく減少していることから、職業別、年齢別、性別、一般求職者・雇用保険受給者別に職業紹介状況を分析し、業務運営及び業務推進に活用している。

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	生保就職件数	J Sによる就職件数	正社員求人数	正社員就職件数
実績	2, 906	2, 593	658	78.3%	94.2%	20.3%	19.9%	94	158	5, 528	1, 383
目標	3, 067	2, 757	783	90.0%	90.0%	22.7%	21.6%	42	134	5, 106	1, 416
目標達成率	94.8%	94.1%	84.0%	87.0%	104.7%	89.4%	92.1%	223.8%	117.9%	108.3%	97.7%

※ 「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

## 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

主要指標である就職件数目標達成のため、新規求職申込、職業相談時に紹介に至らなかった場合の求人情報（求人票）の提供、初回講習資料として求人情報誌の配付及び高緊要度受給者への希望職種求人票添付などによる積極的な求人情報の提供や特化求人機能を活用し「地域の細分化」、「60歳以上応募歓迎」、「リフレッシュ求人」等の検索機能設定、求人票ファイル（パート、フルタイム、職種別、高齢者応募歓迎）の設置、正社員求人、リフレッシュ求人、開拓求人等の玄関ホールへの掲示など利用者が求人を探しやすくする取り組みを行った。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員会議、相談員会議等を活用しての助成金等各種制度についての研修、労働局開催テレビ研修録画を活用しての雇用管理指導援助業務の研修、求職者支援セミナー受講による研修など、できる限り窓口業務の負担とならないよう効率的な研修となることを心がけて実施した。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人情報端末画面に掲載している各種サービス利用メッセージを改訂及び求人情報端末設置場所パーテーションへの窓口利用へ誘導するメッセージを貼付により求人情報端末利用者の相談窓口の利用促進を図った。

初回認定日に紹介に結び付く職業相談にするために雇用保険説明会資料として求人情報誌の配付や緊要度の高い受給者には希望職種の求人票を添付した。

毎週発行している求人情報誌に安定所の支援メニューを掲載し、潜在的求職者への来所勧奨を行った。

全求職者のうち高齢者の占める割合が3人に1人と高くなっており、パソコン操作を嫌う傾向にあるため、また、認定日の全員相談の待ち時間に気軽に手に取って求人を見ることができるよう、求人票ファイルをソファ付近に設置し、広く求人情報提供を行った。

ハローワークの各種サービスの周知及び利用を促すために、求人情報端末へ「相談希望カード」を設置した。

求人検索機の検索機能に、特化求人機能を活用して、地域別の求人検索や60歳以上向けの求人検索の機能を設けることにより、マッチング機能の強化を図った。

(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

新規求職者数は、前年度比で4.9%減少しているが、55歳以上新規求職者数は5.0%増加しており、今後も同様の傾向が続くため、30年度も求人要件緩和等を強化し、高齢者向け求人の確保に努めたい。また、求人情報提供端末利用件数が前年度比で20.9%減少しており、潜在的求職者への来所勧奨も重要となっているが、29年度は誘致企業の面接会・説明会の実施により一定の求職者確保ができており、30年度においても誘致企業等の情報をいち早く収集し、面接会・説明会に対応できるように地方自治体、事業主団体への定期的訪問による意見交換等連携を強化したい。

(4) その他業務運営についての分析等

新規求職者に占める在職者の割合が29年度は23.0%から26.2%となり4人に1人以上が「良いところがあれば転職したい方」となり就職に結びつけにくくなっており、在職者の対応について検討の必要がある。また、パート希望求職者の割合が女性、高齢者の増加等により29年度は34.1%から36.8%に増加しており、正社員のみならずパート求人の確保も重要となってきている。

標準的な成果

2 総合評価 (※)

※ 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	パート-正社員 就職件数
実績	1,963	1,711	491	72.9%	93.9%	19.3%	21.1%	2,965	887	438
目標	2,153	1,840	577	90.0%	90.0%	21.9%	20.4%	2,702	1,014	505
目標達成率	91.2%	93.0%	85.1%	81.0%	104.3%	88.1%	103.4%	109.7%	87.5%	86.3%

※ 「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

# ハローワーク球磨 就職支援業務報告（平成29年度）

別紙1-6

## 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、求人充足数、雇用保険受給者早期再就職件数の目標達成を最重点に次の取組を行った。

#### ① 各指標に対する取組

##### ○ 就職件数

「求職者担当制」を取り入れ、個別支援の充実を図った。求職者がハローワークにおける就職支援メニューの理解が進むよう「ハローワーク球磨だより」を毎月作成し、ハローワークの利用が進むよう努めた。

##### ○ 求人充足数

「求人担当制」を取り入れ、求人者の求める人物像の把握に努め求人者支援を図った。

求人充足会議を毎週開催し、求人の見直し等を行うことでマッチングの充実を図りまた、未充足求人に対しては、事業所訪問などにより状況説明や雇用改善等の助言を行った。

##### ○ 雇用保険受給者早期再就職件数

雇用保険説明会でハローワークでの支援メニューを理解していただけるような資料を配布し、失業認定日での全員相談に取り組んだ。職員一丸となり、地域に貢献できるサービスに心がけた結果、新規求職者が減少する中であっても、就職件数は前年度とほぼ同数となった。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

全体的な研修は、定期的にテーマを決めて積極的に各部署で研修を行うとともに、労働局主催の研修にも積極的に参加した。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

担当者制の充実や、技法の習得などのスキルアップを図るための研修を行った。

また、地域の課題を的確に捉えるため、各自治体や経済団体との情報交換などにより連携を強化した。

### （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

管内は、介護・看護・保育士分野の求人割合が多い傾向にあり、仕事相談会も定期的で開催しているが、参加者が少ないことから求職者への情報提供に更なる工夫が必要である。

今後は、希望職種が不問である求職者への情報提供等提供先の範囲を広げていく。

(4) その他業務運営についての分析等

○ 新規高等学校卒業者の管内就職促進

新規高等学校卒業者の管内への就職率が2割程度であることが続いていることを踏まえ、学卒ジョブサポーターと学校及び管内企業との連携を深め、地元企業の魅力を更に発信する必要がある。

標準的な成果

2 総合評価 (※)

※ 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	1,929	1,737	467	73.5%	94.7%	20.4%	22.6%	3,573	1,014	343
目標	1,961	1,811	541	90.0%	90.0%	22.1%	21.1%	3,559	870	405
目標達成率	98.0%	96.0%	86.0%	81.7%	105.2%	89.6%	105.2%	100.4%	116.5%	84.7%

※ 「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

## 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

主要指標については、就職件数及び充足件数の目標達成が重要と考え、求職者担当者制、求職者に対する求人情報の積極的提供、求人担当者制や求人充足会議の定期開催などを所一丸となって取り組んだところ、就職件数については目標を達成できたが、充足件数については、求人倍率の高止まりを背景に厳しい結果となった。所重点指標については、障害者の就職件数の目標達成が重要と考え、事業所に対する積極的な働きかけを行った結果、目標を大きく上回ることができた。

### （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より把握した外部からの要望として、駐車場の不足や求人充足に係る対応等があったため、要望に対する対応方針を所内に掲示した。

また、全職員に対するサービス自己点検と併せて行った内部からの要望として、トイレの改修や室内灯の増設や利用者の呼び方の統一や電話の対応などの要望があったため改善を図った。

### （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続く中、管内求人充足をいかに図っていくかが課題であり、求人内容の充実を図りつつ、担当者制を有効に活用しながら求職者とのマッチングを図っていく。

また、紹介成功率を上げるためには、相談内容の充実や職員のマッチング技法の向上が重要であり、そのための研修の充実を図っていく。

### （4）その他業務運営についての分析等

労働市場圏が広いこともあり求職者の就職が有利な状況である。

反面、管内の求人者は人材確保に苦慮しており、これまで求人条件の緩和や雇用管理改善の提案を行って改善に繋げてきたものの、その効果はわずかであり、求職者の管内集約に向けた取組が必要と思われる。

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

新規学卒者の管外・県外への就職割合が多く、如何にして管内就職割合を増やすかを協議するため、例年、管内の自治体、商工会、高等学校等と意見交換会を開催しており、要望を踏まえて引き続き開催の検討を行う。

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	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	正社員 就職件数
実績	2,406	1,964	644	76.3%	91.0%	15.8%	19.8%	220	161	5,712	1,184
目標	2,370	2,105	757	90.0%	90.0%	15.8%	19.4%	198	153	6,241	1,177
目標達成率	101.5%	93.3%	85.1%	84.8%	101.1%	100.0%	101.9%	111.1%	105.2%	91.5%	100.6%

※ 「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

## 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

目標達成が厳しいと考えられる就職件数及び人手不足の状況にある事業所への最大のサービスとなる充足件数の目標達成を重点事項として、求職者担当制の実施や早期の求人情報の提供及び人手不足事業所への対応として、毎週火曜日・水曜日の雇用保険失業認定日に合わせて、医療・福祉分野に関する個別の事業所説明会を開催している。事業所からは求職者に対して直接アプローチをする機会が継続的にあることで好評を得ている。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

相談窓口の資質向上の取組として、キャリアコンサルタント資格促進のため、局が実施する研修への参加、取得応援メルマガへの積極的な登録を実施した。

また、テレビ会議により実施された労働局主催の研修（求人関係業務及び人手不足対策、助成金関係業務・労働者派遣事業・労働基準法関係等）を録画し、所内で随時研修を実施した。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人事業所から待ち時間が長かったとの意見があり、今まで、求人担当のみが求人の受理を行っていたのを、他の職員でも求人受理が行えるように研修を実施、求人担当以外でも求人の受理が出来るように改善を行った。

また、求人検索を行っている求職者に対して、積極的に窓口を利用するよう随時声かけをすることにより求職者へのサービスを向上させるとともに、能動的マッチングの取組みを強化した。

### （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

求人者サービスを向上させる取組みとして、現在実施している事業所の個別説明会について、参加者が減少しているため、市町村で発行している広報紙への掲載依頼、各家庭に配置されているお知らせ端末（双方向通知システム）による潜在的な求職者に対する周知及び参加依頼の実施を計画している。

求職者に対しては、職業相談時にバランスシート等の労働市場情報を積極的に提供・活用することにより、希望職種以外への職域拡大を図り、就職件数アップとなるよう取組の強化を図ることとしている。

(4) その他業務運営についての分析等

平成 28 年度に発生した熊本地震による交通インフラが不完全の中で、事業活動への影響は少なからず発生しており、観光業、宿泊業では、利用者数が回復する反面人手不足感が深刻化している。

成果向上のため計画的な取組が必要

2 総合評価 (※)

※ 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

求職者に対する満足度調査について、「接客・接遇のマナー研修」を実施しており、来所されたお客様に対して、必ず「おはようございます。こんにちは。」と声掛けを行い、帰られる時には、「お疲れ様でした。」と声掛けを行っており、窓口では職員全員が、常に懇切・丁寧な接客を心掛けている結果が、高評価につながっていると考えている。

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 給者等就職 件数	正社員求人 数	正社員就職 者件数
実績	800	677	201	82.2%	93.2%	13.8%	16.4%	39	1,912	383
目標	999	835	254	90.0%	90.0%	16.8%	16.4%	42	1,735	463
目標達成率	80.1%	81.1%	78.1%	91.3%	103.6%	82.1%	100.0%	92.9%	110.2%	82.7%

※ 「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

## 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と考え、「求職者担当制」による、求人・求職のマッチングによる求職者への求人情報の提供、来所勧奨による職業相談を中心に就職促進に取り組んだ。結果、求職者担当制においては支援対象者304名中164名が就職となった。

また、職業紹介においては、求職者への求人票記載内容以上の情報提供を行うことが求人応募への契機ともなることから、職員等による計画的な事業所訪問を行い、事業所理解を進めた。このことにより求職者へのより詳細な求人情報の提供を通じ、職業相談が活発化したと考える。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

ハローワークの業務運営については、国がどのような施策のもと事業を進めているかを理解する必要もあることから、労働局が開催したTV会議による、各種事業の説明・取組事項をデータとして残し、データ視聴による研修を実施した。

また、職員の職業相談技法の向上に資することから、労働局主催のキャリア・コンサルティング研修への送り出しを行った。

### （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、職業相談時に「フルネームによる呼出案内に抵抗を感じる」との意見があったことから、希望に応じ、番号カードでの呼出を行うこともできるサービス体制とした。

また、雇用保険受給者の早期再就職促進については、再就職手当の活用が有効であることから、当該手当について、具体的なイメージを持っていただくために、雇用保険受給者各自に早期に再就職した場合に受給できる再就職手当見込み額を記載したシュミレーション用紙を初回認定日に配付し、就職意欲の喚起を図った。

### （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

新規求職者数が前年度比で約1割減少したこともあり、就職件数の減少幅が大きかった。管内求人に対するマッチングによる就職促進は当然として、隣接する他所管内においては求人活動がより活発であることから、近隣他所の求人情報の提供をより充実させることで就職件数の増加を図る。

(4) その他業務運営についての分析等

新規求人の受理状況を産業別にみると、「医療・福祉」が全体の37.2%を占めており、就職件数においても「医療・福祉」の占める割合が37.2%となっている。全国同様「福祉」においては人手不足の状況が続いており、新規高等学校卒業者を対象とした求人においても「医療・福祉」の求人が38.4%を占めている。

「医療・福祉」の事業所においては、応募前職場見学の受入に積極的であることから、職業相談時の当該制度の説明、活用によるマッチングを図る必要がある。

また、人手不足感による求人の増加がみられ、正社員求人数も増加しているところであるが、常用フルタイムの新規求人数のうち、4割強が企業規模30人未満（企業規模100人未満では7割弱）からの求人であり、正社員以外の求人との求人条件の相違・優位性の差異があまりなく、正社員求人への応募勧奨が進み難い状況もある。

標準的な成果

2 総合評価 (※)

※ 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	障害者の就職件数	正社員求人数	正社員就職件数
実績	879	844	175	94.7%	95.7%	18.2%	20.7%	55	1,529	342
目標	976	881	197	90.0%	90.0%	21.2%	22.0%	45	1,439	379
目標達成率	90.1%	95.8%	88.8%	105.2%	106.3%	85.8%	94.1%	122.2%	106.3%	90.2%

※ 「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