



熊本労働局発表
(局長 木下 正人)
令和元年9月2日(月)

【照会先】

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

平成30年度の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）の結果概要について

ハローワークでは、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・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しているところですが、平成30年度の評価・改善の取組について別紙のとおり結果をまとめましたので公表いたします。

また、結果につきましては、熊本労働局ホームページにも掲載いたします。

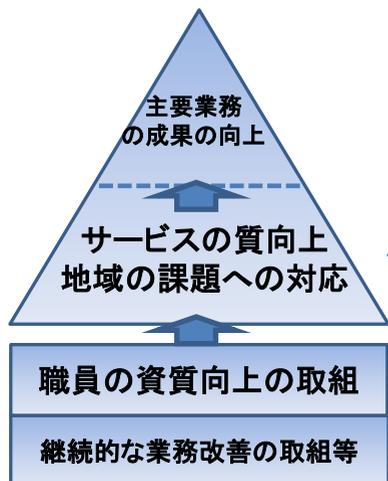
熊本労働局及びハローワークでは平成30年度の結果を踏まえ、更なる業務改善につながるよう一体となって取り組んでまいります。

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（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 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

求職者の減少傾向が続き、人手不足が課題となっている分野が拡大している状況の下、就職件数及び充足件数の目標達成が最重要と考え、効果的な求人・求職のマッチングを推進するため、求職者に対しては、個別担当者制によるきめ細かな就職支援の実施、初回認定日の雇用保険受給者に対する職業相談窓口の利用勧奨による早期再就職の支援、付加価値のある職業相談とするために求人票以上の事業所情報や職業情報等の収集・提供に取り組んだ。求人者に対しては、求人充足につながりやすい求人条件や求職者が注目し応募したいと思う求人票の記載内容の充実に関して助言・援助を行った。

受理求人のフォローアップに関しては、「求人充足会議」（未充足求人フォローアップ会議）を年間 36 回開催し、職業紹介部門と事業所求人部門との連携を図り、求人担当者制（平成 30 年度は求人 432 件を対象）による重点的な求人者支援を実施した。

また、特に人手不足が顕著な職種（医療・福祉、保育、建設、警備、運輸分野）を対象として、平成 29 年度から設置している人材確保対策コーナーにおいて、就職面接会や事業主・求職者セミナー、事業所見学会・職場体験などを実施し、求人・求職のマッチング強化に取り組んだ。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談業務の質の向上を図るため、改正労働基準法や裁量労働制、雇用関係助成金、特に配慮を要する求職者に対する職業相談等を内容とする所内研修（労働基準監督署との共同研修を含む）を 5 回実施した。

また、労働局が実施する研修への参加も積極的に進め、職員の資質向上に取り組んだ。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

業務面では、各種雇用関係助成金のわかり易い資料を作成し、求人者に対して助成金制度の活用を促し、求職者の就職促進に努めた。庁舎環境の面では、利用者アンケートで要望が多かった「駐車場の補修整備」、「トイレの改修」に関して、改善・整備を行った。

（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

特に人手不足が顕著な分野の人材確保対策を重点的に推進するため、人材確保対策コーナーにおいて各種の取組を実施し、その結果、

当該分野の就職件数は目標を達成し一定成果を得たものの、より効果的な取組とするため、取組の検証・分析を行いつつ、中長期的な視点を持った人材確保対策、支援策の改善・充実を図ることが必要である。

(4) その他業務運営についての分析等

求職者の減少傾向が継続する状況の中、在職中の求職者の割合や45歳以上の中高年齢層の求職者の割合が高くなってきており、求職者の動向・状態やニーズに変化が見られるところである。このため、求職者及び求人者の動向・ニーズの把握に努めるとともに、効果的な求人・求職マッチングを推進する方策・取組を的確に講ずることが重要である。

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

学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職促進に関する取組

- 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30年度は396回訪問）のうえ、個別面談、就職セミナー及び模擬面接・グループディスカッション等の支援を実施した。また、大学等を訪問することにより、早期の段階で未内定者の把握が可能となりヤングハローワークでの就職支援につなげることができた。

（相談者数は、個別相談とセミナー等の集団指導対象者を合わせ4,744人）

- 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、労務環境等の改善や学生に選んでもらえる企業PRの仕方などを内容とする「企業向けセミナー」（8回）、「ミニ合同企業説明会」を実施した。

また、就職セミナー受講生や求職登録者の現況把握を徹底し、継続した職業相談等を実施した結果、目標数を大きく上回る就職件数の達成につながった。

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	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 練修了3か月 後の就職件 数	介護・看護・ 保育分野の 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	8,982	9,951	3,635	93.9%	93.8%	15.7%	16.1%	829	3,752	762	1,702	116
目標	9,273	10,390	3,058	90.0%	90.0%	17.1%	17.1%	807	2,300	645	1,701	107
目標達成率	96.9%	95.8%	118.9%	104.3%	104.2%	91.8%	94.2%	102.7%	163.1%	118.1%	100.1%	108.4%

※ 「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

雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成を最重要と考えた支援に取り組んだ。具体的には、雇用保険失業認定日の全員相談の実施や緊要度の高い者等について「個別支援候補対象者」一覧表に整理し、職員ごとの個別支援対象者をリストアップすることによる支援を実施した。併せて、職員の資質向上のため、キャリアコン研修をはじめ各種研修についても積極的に取り組んだ。これらの取組により、雇用保険受給者の早期再就職件数については、年間目標を達成することができた。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な職員の資質向上が重要であると考え、キャリアコンサルティングに関する研修及び労働基準行政等との共同研修を行う等職員研修に積極的に取り組んだ。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人者から「よい人材を紹介してほしい」「求人を出すのみで応募がない」等の意見が寄せられていることもあり、屋外求人掲示板を活用することにより、1人でも多くの求職者が関心を持つことにより、応募につながることを期待し、『求人票掲示「おすすめ求人」の取組』を推進した。

（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

求人充足検討会議において、求人充足を進めるにあたり求職者の減少傾向への対応策や新規求職者の確保等について検討する中で、新規学卒者の県外流出が依然高いことから、Uターンする際の就職情報として地域独自の求人情報誌を活用することを検討した。具体的には、管内の自治体の定住支援策を求人情報誌に掲載することについて「雇用対策協議会」で協議していただいた結果、自治体から掲載について要望されたことから、今後取組を具体化していくこととしている。

（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、学卒求人への早期提出要請行動を行った。また、公共職業安定所の行う雇用対策に係る情報について、地域住民に対する周知・広報への協力について合意が得られたため、周知・広報に努めた。

この他、平成 30 年 7 月にマザーズコーナー設置を契機に、マザーズコーナー利用者を中心とした、所独自による求職者支援セミナーを開催しており、参加者から好評を得ている。

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	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	2,888	2,583	837	81.9%	94.1%	19.4%	20.0%	72	5,774	1,512	667
目標	2,740	2,586	664	90.0%	90.0%	19.3%	21.3%	63	6,051	1,374	631
目標達成率	105.4%	99.9%	126.1%	91.0%	104.6%	100.5%	93.9%	114.3%	95.4%	110.0%	105.7%

※ 「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

ハローワーク菊池 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

就職件数 3,542 件の目標達成を最重要と位置づけ、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の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中、緊要度等に則した対象者の選定を行い、求人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 1,107 件（対象者の 57.0%）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、9,098 人（目標値 9,025 人：目標値の 0.8%増）を確保できた。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・若手職員の資質向上のため、労働市場情報関係、職業紹介業務及び求人業務に係る研修を実施した。
- ・労働基準法に係る知識を深めるため、労働基準監督官を講師に招き研修を実施した。
- ・局主催のキャリアコンサルティング研修及び労働大学校での職業指導研修への積極的な送り出しを行った。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 介護労働者を対象としたミニ面接会について、昨年まで年 1 回の開催であったが、今年度 4 回実施した。また、新たに保育関係のミニ面接会を 2 回（うち 1 回は保育士不足が顕著な地域の外部会場）で実施した。更に、ポリテクセンター熊本で訓練生対象の面接会に一般求職者を新たに加えるなど求人者支援の充実に努めた。

② 雇用保険受給者の早期再就職の促進を図るため、週 3 回の認定日に合わせ「フレッシュ求人情報」を作成し、認定で来所する受給者用に雇用保険課の待合スペースに配置した。

③ 求人情報誌「しごとっち」「パートっち」のレイアウトを見直し、表紙に面接会等のイベント情報を掲載することでハローワークの利用促進を図った。

(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求人情報・勧奨文等送付、電話による来所の誘導等の個別支援の強化に努める。また、求職者ニーズに応じた正社員求人の確保をはじめ、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

企業の採用意欲が旺盛な状況の中、求職者の減少等が影響し、就職数及び充足数について目標値の達成に至っていない。

特に、求人関係において、新規常用求人が対前年比で0.2%の微増に対し、正社員求人は3.6%増加しているなど、一定求職者ニーズに合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 (※)

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	学卒ジョブサポ ーターの支援に よる正社員就職 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
実績	3,490	3,309	1,407	81.9%	97.9%	15.5%	17.2%	103	86.0%	9,098	1,734
目標	3,542	3,456	1,150	90.0%	90.0%	16.7%	18.3%	90	77.1%	9,025	1,707
目標達成率	98.5%	95.7%	122.3%	91.0%	108.8%	92.8%	93.9%	114.4%	111.5%	100.8%	101.6%

※ 「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

ハローワーク玉名 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

雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成を最重要課題として進めることとし、雇用保険受給者の毎認定日における全員相談、担当者制による個別支援を中心に取り組み、特に雇用保険説明会及び初回認定日に就職意欲の喚起のため、給付制限期間中の来所勧奨、就職支援セミナー受講勧奨、応募書類の添削や模擬面接などハローワークにおける支援を説明し、来所時には、窓口において希望条件等を確認のうえ、積極的な求人の提案等も行った。

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（テレビ研修含む）に積極的に参加するとともに、所内においては、「職業相談業務の場面別対応（求職者編：基礎コース）、（求人者編：基礎コース）」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

- ・雇用保険受給者の初回認定日における再就職手当のシミュレーションの説明が一部実施されていなかったため、全員に説明することを徹底した。
- ・雇用保険受給者のニーズ、緊要度の把握について不足する部分があったため、アンケート内容の見直しを行った。
- ・求人条件緩和指導に応じた事業所の求人について、リフレッシュ求人として求人掲示板に掲示することとした。
- ・高齢求職者が増加傾向にあり、その求人の確保のため、求人条件緩和指導を行い、応じた事業所の求人について、Y61のコードを入力することにより検索しやすくし、また、高齢者向け求人ファイルを設置するなど高齢者に対する支援を行った。
- ・求人情報提供端末を平成30年10月から管理方式に変更し、求職者の窓口誘導強化を図った。

（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

- ・新規求職申込件数が減少傾向にあり、潜在的求職者への来所勧奨も重要となっている。現在は、求人情報誌（簡易版）を所内に配置しているのみであるため、求人情報誌に安定所支援メニューを掲載したうえでの外部施設（市町村、ショッピングモール等）への配布による来所勧奨や面接会・説明会による来所勧奨のため、地方自治体、事業主団体との連携を強化したい。
- ・求人情報提供端末の活用についても、まだ不十分なところがあるため、十分に活用していきたい。
- ・新規求職者数は、減少傾向だが、55歳以上新規求職者数は増加傾向で、今後も同様の傾向が続くため、31年度も求人条件緩和等を強化し、高齢者向け求人の確保及び就職支援に努めたい。

(4) その他業務運営についての分析等

- ・平成 31 年 4 月から在留資格「特定技能」が新設されたことにより、「技能実習」から「特定技能」に切り替える外国人が生じ、より高い賃金を求め、転職のため安定所を利用すると思われる。当所においては「技能実習」が 1,000 名を超えており、転職希望外国人の新規求職申込状況によっては、窓口体制の見直し等の検討が必要と思われる。
- ・ハローワークシステムの更改により、求人・求職者自らが来所者端末により求人・求職申込を行うとされているが、特に求職申込については、求職者の高齢化により、「自ら入力できない」「入力に時間がかかる」等により、相談窓口での入力を余儀なくされ相談時間が長くなり、待ち時間が長くなることが懸念されるため、自ら入力していただくための支援を行う担当者を配置するなどの検討が必要と思われる。

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	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	2,640	2,397	847	79.0%	94.4%	18.0%	19.3%	86	178	5,489	1,290
目標	2,891	2,560	684	90.0%	90.0%	20.3%	19.9%	63	128	5,744	1,357
目標達成率	91.3%	93.6%	123.8%	87.8%	104.9%	88.7%	97.0%	136.5%	139.1%	95.6%	95.1%

※ 「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

ハローワーク天草 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

就職件数目標達成のため、新規求職申込時や職業相談時に紹介に至らなかった場合に求人情報（求人票）を提供、雇用保険説明会の初回講習資料として求人情報誌の配付及び緊要度の高い受給者に対しては、希望職種の求人票を添付するなど、積極的な求人情報の提供を行うとともに、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」等の検索機能の設定、閲覧用求人票ファイル（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提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、相談員等会議を活用した助成金、障害者、外国人、働き方改革関係業務等についての研修、また、労働局開催テレビ研修録画を活用した雇用管理指導援助業務及び職業相談・紹介業務の研修などを効率的・効果的に実施した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者担当者制の職員を1名増員し、求人情報提供端末で印刷された求人枚数を事業所別、求人別、職種別・産業別に分析し情報を共有化した。また、説明会や認定日待ち時間に事業所PRタイムを設けての未充足求人対策の強化、求人情報提供端末の管理方式変更による窓口誘導の実施、働き方改革に積極的な企業の求人を掲示板へ表示するなど、求人者・求職者支援対策を実施した。

（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

新規求人数は前年度比で8.2%増加しているが、新規求職者は同比で3.1%減少している。このような背景もあり紹介件数も同比で10%減少しているが、就職件数及び充足数は同比で1%台の減少と減少幅が抑えられている。しかし、求職者の減少傾向は今後も続くことが予想されることから、平成30年度に実施してきた求人者・求職者支援を更に改良し、特に求人者に重点を置いた対策を実施する。

具体的には、「今一步踏み込んだ事業所情報の提供」、「玄関フロア求人提示の工夫」、「求人担当者制で把握した情報の積極的な共有」、「求職者担当者制で把握した求職者から見た求人に対する印象の積極的な共有」、「65歳以上の求職者を対象としたミニ面接会の実施」、「3回目以降の認定日全員相談制を高齢者及び女性求職者に重点化」、「給付制限中の受給者の求職活動における来所勧奨の工夫」、「ハローワーク支

援メニュー掲載のリーフレットを集客施設への掲示」などを検討している。

(4) その他業務運営についての分析等

55歳以上の高齢者の割合、特にパート希望の男性の割合が増加している傾向にあることから、正社員求人のほかパート求人の確保も必要となってきた。

求人情報提供端末の機器が現在20台設置してあるが、最終的には6台減少して14台となることから、求人情報の提供のあり方を工夫し、更に窓口誘導型のシステム化を図らなくてはならない。

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	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	1,937	1,687	550	76.9%	98.7%	17.4%	18.6%	101	3,263	844
目標	1,897	1,651	492	90.0%	90.0%	19.3%	21.1%	99	3,111	847
目標達成率	102.1%	102.2%	111.8%	85.4%	109.7%	90.2%	88.2%	102.0%	104.9%	99.6%

※ 「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

ハローワーク球磨 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

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進めるために次の取組を行った。

① 各指標に対する取組

○就職件数

「求職者担当者制」による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

「求人担当者制」による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、求人条件の見直し等を行うことでマッチングの充実を図った。また、充足に結びついていない求人者に対しては適宜相談されるよう窓口での呼びかけを行った。

○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における支援メニューを理解していただけるような資料作りを行った。また、認定日での全員相談に取り組んだ。

職員一丸となり、求人者・求職者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、主要3指標はすべて目標を達成し、特に雇用保険受給者早期再就職件数は対前年比43.5%増となった。

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行うとともに、個々の業務については各部署で随時積極的に行った。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 求職者担当者制の実施において、求職者へ担当者の個別支援カードを渡すよう改善し、求職者がより個別支援を意識する支援となるよう改善した。

② 平成30年10月より、求人情報提供端末を管理方式へ改善したため、ハローワーク利用者の窓口への誘導を積極的に実施できるようになった。また、総合受付の場所を移動したことにより所内全体が見渡せるようになったため、戸惑っている求職者には、声掛けを行うなど窓口誘導への積極的な働きかけを図ることができた。

（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

当所管内では、介護・看護・保育士分野の求人割合が多い傾向にあり、ミニ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る取組みとしたい。

(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との連携及び管内企業との更なる連携を深め、地元企業の魅力を今以上に発信する必要がある。

良好な成果

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	障害者の就職件 数
実績	1,880	1,668	670	83.8%	97.7%	19.6%	21.1%	3,963	1,001	163
目標	1,777	1,578	509	90.0%	90.0%	20.4%	22.6%	3,767	908	153
目標達成率	105.8%	105.7%	131.6%	93.1%	108.6%	96.1%	93.4%	105.2%	110.2%	106.5%

※ 「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

ハローワーク宇城 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

主要指標については、就職件数と充足数の目標達成が特に重要と考え、求職者担当者制の実施、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。就職件数については新規求職者の減少の影響が大きく、わずかに目標に及ばなかったものの、充足数については目標を上回る実績をあげることができた。また、雇用保険受給者の早期再就職件数については、再就職手当のシミュレーション資料を使って早期再就職のメリットを具体的に示しながら説明を行うなど、早期再就職への意欲喚起に力をいれたことで、目標を大きく上回る実績をあげることができた。

所重点指標のうち、生活保護受給者等の就職件数については、支援対象者の確保が重要と考え、自治体に対し支援対象者の送り出しをこれまで以上に積極的に行うよう働きかけたほか、児童扶養手当受給者であることが把握された求職者の就職支援ナビゲーター（生活保護受給者担当）への誘導等に漏れがないよう、一般窓口との連携強化に力を入れた。また、個々の支援対象者の希望を踏まえた求人情報の提供（DMの送付）等にも力を入れた結果、目標を大きく上回る成果をあげることができた。正社員求人数については、人手不足感の強い求人者に対する求人条件の緩和指導や正社員求人への転換を進める取組を積極的に行った結果、目標を大きく上回る実績をあげることができた。

その他、各取組に対して個々の職員が常に高い意識をもって業務を行うことが重要と考え、各指標の実績値等、取組の進捗状況を記載したポケット版の資料を作成・配付するなど、職員の意識の高揚という観点においても注力を行った。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

改善を効果的に進めるためには、まずは職員ひとり一人が現状を正しく認識し、常に改善の意識を持つ必要があるという考えから、毎月の職員会議等においてマッチング指標の進捗状況の確認を行うとともに、取組内容に改善すべき事項がないか職員から提案が行える機会を設けるなど、所長や統括から指示を行うだけでなく、職員ひとり一人が自ら考え、提案できる職場環境の醸成に努めた。

また、職員・相談員のスキルアップや業務周辺知識を深めることを目的に、職員等への研修も適宜行っており、今後は研修講師についても、所長・統括のほか、若手職員や専門相談員にも積極的に担当させ、自らの業務知識の再点検やプレゼンテーションスキルの向上を図ることとしている。

(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、三半期毎の全職員に対するサービス自己点検と併せ、「業務改善提案事項」を提出させることにより、管理者目線に限らず職員目線から改善事項の把握に努めた。その結果、ソフト面においては、利用者を意識した職員の呼び方について改善を行ったほか、会議やセミナーのあり方についても改善を行った。

なお、ハード面においては、庁舎、駐車場、備品等の購入の要望が多数あげられたため、経費の要求を行ったところではあるが、厳しい予算事情の中で一部の改善にとどまることとなった。

(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

求職者の減少傾向の中で、相談件数や紹介件数が少なくなっているため、相談率や紹介率を上げる取組を図ることとしている。とりわけ、若年求職者の減少傾向が強いため、システム刷新で実現される新たな機能を活用した取組が行えないか、システム更改に向けて検討を進める予定としている。また、担当者制の取組強化や、求人充足会議の活性化による紹介部門と求人部門の連携強化を図り、求人・求職のマッチング機能の強化に努めることとしている。

(4) その他業務運営についての分析等

直近5年間において、新規求職申込者数（常用）が30.2%減少しており、中でも44歳以下の年齢層については5年前に比べ44.6%減と減少幅が特に大きくなっている。これに対し、65歳以上の年齢層については61.4%の増加となっており、とりわけパートタイム希望者については55歳以上で27.2%、65歳以上では93.0%増加しており、求職者の減少と同時に求職者の高齢化が進行している。このため、これまでの正社員求人の確保といった取組だけでは高齢求職者の増加に対応できないと考えられるため、年齢にかかわらず働ける職場環境の整備や働き方改革の推進、高年齢者の活用を視野に入れたワークシェアリング的な発想からのパート求人の確保といった取組を強化するとともに、これまで若年求職者の確保を中心に据えていた求人者側の意識の変更を促す取組が必要になってきていると考える。

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	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	2,225	2,035	796	75.0%	93.5%	15.6%	18.4%	88	146	6,840	1,113
目標	2,364	2,011	659	90.0%	90.0%	15.8%	19.8%	42	129	6,295	1,108
目標達成率	94.1%	101.2%	120.8%	83.3%	103.9%	98.7%	92.9%	209.5%	113.2%	108.7%	100.5%

※ 「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

ハローワーク阿蘇 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

・求職者支援として、求職者担当者制による個別支援の積極的な実施及び事業所訪問による正社員の確保を中心に取り組み、求人情報提供端末を利用している求職者に対して窓口誘導への声掛けを実施した。また、ハローワーク利用促進のため、毎月2回発行している求人情報誌裏面へハローワークの就職支援サービスを掲載、窓口利用のメリットを周知し来所勧奨を行った。さらに、阿蘇市及び産山村から各家庭に配付されているお知らせ端末（画像による情報提供システム）を活用し、潜在求職者向けにハローワーク利用の周知を行った。

その結果、求職者担当者制の個別支援は、目標の35.1%を上回る70.0%の就職率であった

・求人者支援については、事業所に対して人手不足が続いている管内の労働市場について、月報、バランスシート、求人条件別充足状況等の資料により、求人条件緩和指導を行うとともに、毎週求人充足会議を実施した。事前に選定した求人を持ち寄りマッチング作業を実施した結果、目標の20%を上回る33.1%の結果となった。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

・キャリアコンサルタント資格取得を促進するため、本省及び労働局が実施する資格取得促進研修への参加、キャリアコンサルタント取得応援メールマガジンへの積極的な登録による取組により、今年度の資格試験により2級キャリアコンサルタントに1名合格した。

・職員研修として、ハローワークの本来業務である求人受理時、職業相談・紹介時において必要な「労働者派遣事業と請負」の研修及び増加傾向にある精神障害者、発達障害者に関する研修を行い正しく理解するための取組を行った。

（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については、今まで給付制限がない受給者にのみ配布していた再就職のシミュレーションを給付制限がある受給者に対しても配布するように改善したところ、早期就職者の増加につながった。

・ハローワーク阿蘇で作成している求人情報誌の作成にあたり、ハローワークシステムからデータを抽出し、表計算ソフトにより加工していたが、データベースソフトの活用及び加工方法の変更（マクロ機能）を行ったことで、より簡単に、より早く、より見やすく（職種毎に分類）するなど改善を図った。

・障害者、生活保護受給者等支援が必要な求職者と相談を行う際のブースがなく、個人情報が他の求職者に漏れる可能性があったことから、予算要求を行い、パーティションで囲んだ相談ブースを設置したことにより、支援が必要な求職者との相談がスムーズに行えるようになった。

(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

・人手不足対策として、毎週火・水曜日に医療福祉関係事業所を対象とした説明会をハローワーク会議室で実施しているが、その他の人手不足業種についても実施を検討する。

・当所の有効求人倍率は、1.7倍前後で推移しており、特に旅館・ホテル等の接客・給仕の職業は、7倍を超え人手不足が顕著である。そのため、宿泊業専門求人を作成し、県内の他のハローワーク及び管内の事業所に通勤可能な大分・宮崎の近隣のハローワークへ配布する等の事業所支援を検討している。

(4) その他業務運営についての分析等

・平成30年度の新規求職者数は、12月までは前年同月比で、7%減少していたが、1月以降増加し、最終的に4.9%の減少となった。反面、求人は5.3%増加した。求職者数が減少した影響等から、紹介件数は▲7.7%、就職件数も▲4.6%の減少となった。平成31年度についても求職者は減少すると思われるが、相談窓口への誘導強化に努め、相談件数、紹介件数の増加を図る。

・満足度調査については、求職者、求人者とも目標の90%及び熊本局平均を上回っており、日頃から懇切丁寧な対応が出来ていると思われる。

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 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	学卒ジョブサポ ーターによる就職件 数	正社員求人数	正社員就職件数
実績	763	701	242	91.7%	96.5%	12.3%	16.8%	105	2,062	375
目標	807	681	209	90.0%	90.0%	13.8%	16.4%	94	2,068	381
目標達成率	94.5%	102.9%	115.8%	101.9%	107.2%	89.1%	102.4%	111.7%	99.7%	98.4%

※ 「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

ハローワーク水俣 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

主要3指標の目標達成を最重点事項とし、「求職者担当者制」及び「求人担当者制」を積極的に行うことにより、求人情報提供や来所勧奨相談等によるマッチングに取り組んだ。

求職者担当者制では、支援対象者421名、就職件数361件、就職率85.7%と目標の50%を達成するとともに、所全体の就職率45.2%を大きく上回った。

求人担当者制でも、対象求人193件、充足件数77件、充足率39.9%と、目標の50%には達しなかったものの、全体の充足率21.9%を大きく上回った。

また、雇用保険受給者についても、求職者担当者制の対象者として積極的に取り込んだほか、初回認定日の再就職手当シミュレーションリーフの配付、給付制限期間中の認定応当日相談、認定日の全員相談等により、受給資格決定件数が前年度比▲1.5%の中、早期再就職件数は前年度比44%増となり、年間目標も上回っている。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

労働局主催のキャリアコンサルティング研修へ職員1名の送出しを行った。

また、労働基準関係法令研修については全職員を対象に実施したほか、職業紹介部門全員を対象に雇用管理指導援助業務研修、ジョブカード作成支援業務研修等を行い、窓口職員の資質向上を図った。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

・就職件数の増加を目的として、平成30年4月から、労働市場圏が隣接する出水所（鹿児島局）のフルタイム求人一覧表を作成し、所内配置による情報提供を行った。

・求人情報提供端末については、従来から利用希望者へフリーで提供していたが、ハローワークシステムの更改後を見据えて、平成30年10月から管理方式を導入した。ただし、当所へは管理端末が設置されていないため、番号札による管理とし、番号札の裏面にハローワークのサービスメニューを記載することにより、更なる窓口への誘導を図った。

・ハローワーク利用者満足度調査の結果から、求職者アンケートの中に、求人票に記載されていない事業所情報の提供を望む意見が見られ

たことから、ハローワークのサービスメニューについては従来からハローワークガイドや求人情報誌に掲載していたが、平成31年3月から求人情報提供端末のトップ画面にも表示を行い、更なる周知と窓口への誘導を図った。

・求職登録者から、隣接する出水所（鹿児島局）ではハローワークカード専用のケースを配付しているとの情報を得たことから、ハローワークカードの破損・汚れ防止による求職者の利便に資するとともに、携帯率の向上による窓口での円滑な相談が期待できるものと考え、平成31年1月から配付することとした。

(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

・ハローワーク利用者満足度調査の求職者アンケートからも、詳細な事業所情報の提供を望む意見が見られる。また、新規求職者がなかなか増えない（平成30年下半期は前年同期比微増）状況が続く、求人の充足率も低下している。効果的なマッチングを行う上で事前の情報提供も重要であることから、そのための情報収集を目的とした窓口職員の事業所訪問・職場見学の機会を増やすことや、事業所画像情報の増加に取り組む。併せて、求職者からも応募にあたっての可否判断のポイントや情報提供した求人に応募しなかった理由の把握に努め、求人条件緩和等の資料とする。

・ハローワークサービスの総点検について提案時期等を特に定めず随時提案としていたため出にくい状況にあったと考えられることから、次年度からは三半期毎に提案時期を定めるなどして、提案を集約し、更なるサービス改善・向上に努める。

(4) その他業務運営についての分析等

常用の就職件数及び充足数について日報ベースで進捗管理を行っているが、各取扱件数を前年度比で見ると、新規求職者数▲4.4%、相談件数▲2.6%、紹介件数▲10.2%、就職件数▲6.3%となっており、相談件数はある程度確保できているものの紹介件数の減少率の大きさが目立っている。就職件数を増加させるためには紹介件数を増やすことが近道と考え、年度後半においては紹介件数の増加を図るため、窓口職員1人1日当たりの紹介件数の目標値を定めて取組んだ結果、若干ではあるが改善もみられたことから、次年度においても紹介件数を意識した取組を継続していくことで、就職件数及び充足数の確保、求人・求職者に対する紹介率のアップにつなげる。そのためにも、上記に記載している正確な情報の収集、的確な情報提供が必要となる。

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	障害者の就職件 数	正社員求人数	正社員就職件数
実績	824	784	252	87.2%	95.1%	16.7%	19.3%	67	1,642	326
目標	905	840	203	90.0%	90.0%	18.2%	20.7%	55	1,617	332
目標達成率	91.0%	93.3%	124.1%	96.9%	105.7%	91.8%	93.2%	121.8%	101.5%	98.2%

※ 「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