



熊本労働局発表
(局長 木下 正人)
令和2年11月16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 甲斐 弘康
職業安定監察官 前田 好浩

電話 096-211-1703

報道関係者 各位

令和元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

厚生労働省では、ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、平成27年度から全国のハローワークを対象に、日常的な目標管理・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（※1）の評価結果等に基づく全国的な業務改善に取り組んでいます。

この度、令和元年度の評価結果がまとまりましたので公表いたします。

熊本労働局及び熊本県内ハローワークでは、この結果を踏まえ、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。

（※1）

総合評価とは、労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分類した上で、就職支援（マッチング関連）業務に関し、全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するものです。

○ 全国及び熊本労働局内各ハローワークの評価結果

類型(※2)	評 語	ハローワーク数 (全国)	熊本労働局内 各ハローワーク
類型1	非常に良好な成果	9	
類型2	良好な成果	212	熊本、八代、菊池、玉名、 天草、宇城
類型3	標準的な成果	212	球磨、阿蘇、水俣
類型4	成果向上のため計画的な 取組みが必要	1	
合計		434	9

（※2）

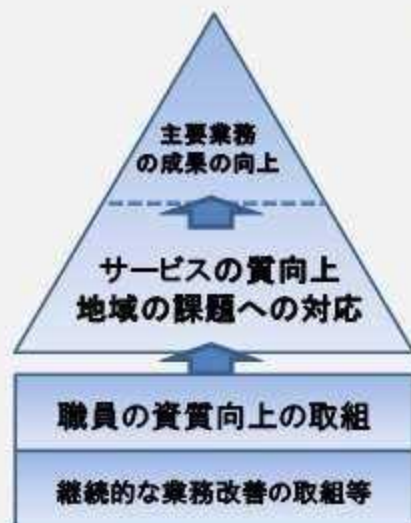
総合評価に当たっては、年度合計の指標・項目の実績をポイント化し、ハローワークごとに総ポイント数を算出した上で、各グループ内での総ポイント数等を比較・評価しています。

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 (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
マッチング機能強化
サービスの質向上・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

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	評価グループ	満点	平均値
類型1	非常に良好な成果	9	12	1G	1164	1006
類型2	良好な成果	212	212	2G	1161	988
				3G		1027
類型3	標準的な成果	212	213	4G	1149	981
				5G		999
				6G		991
類型4	成果向上のため計画的な 取組が必要	1	0	7G	1148	999
				8G		1017
				9G		994
		434	437	10G	1149	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

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

ハローワーク熊本 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、求職者の減少傾向が続き、労働力不足が課題となっている業種・産業の広がりが見られ、就職件数及び充足件数の目標達成を最重要に考え、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の求人票以上に提供できる事業所情報、職業情報等の充実に取り組んだ。求人者に対しては、求職者が応募し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。

求人のフォローアップに関しては、求人者支援員が自らの担当事業所との信頼関係を深め電話及び訪問による情報収集を行うとともに求人事業所からのリクエストに対し、職業紹介部門と事業所求人部門との連携を図ること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支援窓口（人材確保対策コーナー）において、就職面接会やセミナー、事業所見学会・職場体験などの事業を実施し、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

新システムへの円滑な移行及び職業相談業務の質の向上を図るため、システム更改へ向けた事前研修を実施したのち、導入直前にもシミュレーションを含めた研修を行った。実施に当たっては、全ての正職員・非常勤職員の受講が可能となるよう、部門毎に少人数に分け複数回開催することとし徹底を図った。

また、上部機関や関係機関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、求人者への助成金制度の説明、求職者の就職支援への活用を図った。

また、庁舎環境の面では、平成 8 年の新営後修正を重ねてきた庁舎内案内板および掲示板について、プロジェクトチームによる検討を踏まえ案内板の整備を行うとともに、掲示物に関しては各課・部門の責任者が掲示基準に基づき貼付及び撤去作業を行うこととした。

(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

年度初から継続していた求職者の減少・求人の増加傾向が、年度最終月である令和2年3月に求職者の増加・求人の減少へと転じたところである。

その原因が、新型コロナウイルス感染症及びシステム更改に起因するものなのか単なる一過性のものなのかを注視していく必要がある。非自発的離職者の増加も懸念されるなか、求職者及び求人者の動向・状態やニーズに変化が見られはじめており、より効果的な求人・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。

(4) その他業務運営についての分析等

就職氷河期世代に対する支援については、体制を整え業務運営の緒についたところであるが、雇用失業情勢が悪化に転じた場合は目標達成に更なる困難が予想されるところであり、関係各部署間の緊密な連携が必須である。

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、労働力不足の状況は当分の間続くと予想されることから、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。

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（令和元年度は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の職業相談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4,734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、正社員充足を目的とした人材不足対策に関する「企業向けセミナー」

(7回)を実施した。

また、就職セミナー受講生や求職登録後の就職帰すう状況の把握を徹底し、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。

人材確保対策コーナーの取組

- 自治体・事業主団体・社会福祉協議会と連携し、相談会や就職面接会等のイベントを56回開催し、300事業所の参加を得、582人の参加者のうち44名の就職につながり、目標達成に大きく寄与した。

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	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	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	8,713	9,555	3,692	33.6%	43.4%	593	854	3,878	800	35,297	4,478	2,749	173
目標	8,625	9,607	3,329	34.0%	41.9%	536	829	3,065	585	37,445	4,452	2,292	120
目標達成率	101%	99%	110%	98%	103%	110%	103%	126%	136%	94%	100%	119%	144%

※ 「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（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件数の目標達成を最重要と考え取り組みました。具体的には、雇用保険失業認定日の全員相談の取組を行いました。また、雇用保険受給者のうち緊要度が高いと思われる方等について「個別支援候補対象者」一覧表の取組により、各職員の個別支援対象者のリストアップの支援を行いました。併せて、職員の資質向上のための職員研修についても積極的に取り組んだことにより、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が重要であると考え、労働基準監督署や年金事務所等に講師をお願いし、積極的に研修を行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

昨年度から実施している『求人票掲示「おすすめ求人」の取組』に、現在、該当事業所で働いている方の声を記載することにいたしました。

（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

当所マザーズコーナーは平成30年7月に設置されましたが、更なる利用者の獲得を目指して所独自の「就職応援セミナー」を9回開催しました。お子様連れの参加も可としたところ、34名の参加をいただき、参加された皆さんから高評価をいただいております。令和2年度も引き続き開催することといたします。

（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、学卒求人の早期提出要請行動を行いました。また、公共職業安定所の行う雇用対策にかかる情報について、地域住民への周知・広報について協力いただいています。

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

特になし

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	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	2,650	2,434	883	40.0%	55.8%	61	110.5%	5,639	1,399
目標	2,598	2,439	773	42.4%	55.6%	48	92.7%	6,294	1,371
目標達成率	102%	99%	114%	94%	100%	127%	119%	89%	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

ハローワーク菊池 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 3,314 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、求職者が増加傾向にある中、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 1,079 件（対象者の 57.5%）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が、求人が減少傾向にあることやシステム刷新に伴い 8,447 人（目標値 9,388 人）と目標を達成はできなかった。

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、所内職員による労働市場情報、キャリアコンサルティングに係る研修を実施した。
- 人権・同和問題に係る知識深めるため、部外講師を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

- 求人情報誌の表紙の裏面へ求職者に対してハローワークで行っているサービスメニューの掲載を行いハローワークの利用促進を図った。
- 保育関係のミニ面接会について、昨年まで年 2 回の開催であったが、今年度は 3 回実施した。
- マザーズコーナーのマザーズ就活支援ポイントセミナーについて、昨年まで年 1 回の開催であったが、今年度は 2 回実施した。

（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

新規求人数が減少している中、いかにして良質な正社員求人を確保するかが課題である。

そのため、他所の好事例等を参考にしながら充足会議の充実を図り、良質な正社員求人の確保及び充足に結び付く求人票作りに努める必要がある。

(4) その他業務運営についての分析等

所重点指標のうち「①障害者の就職件数、②公共職業訓練の修了3ヶ月後の就職件数、③正社員求人数」について目標値の達成に至っていない。

- ① 障害者の就職件数については、紹介件数は前年度より9.4%増加しているが、一般求人へ応募を希望するも事業所の求めるスキルに達していない等でマッチングしないことや登録者が高齢化（特に身体障害者）していることも目標を達成できなかった要因の一つと思われる。
- ② 公共職業訓練の修了3ヶ月後の就職件数については、管内に訓練施設（ポリテクセンター熊本）があるため、年3回（8月・11月・2月）就職面接会の開催や訓練校から訓練修了2ヶ月前に回付される就職意向アンケートを基に来所による職業相談や求人票の送付等を訓練終了後も実施している。但し、当所の訓練校入校者数（234人）に対し、就職件数の目標値（190件）が高かったことも達成できなかった要因の一つと思われる。
- ③ 正社員求人数については、新規常用求人数が対前年度比で9.2%減、うち新規フルタイム求人数が対前年度比で13%減と減少幅が大きかったことが要因の一つと思われる。

なお、産業別新規求人の一般フルタイムのうち常用では、製造業全体で▲27.2%（うち、はん用機械器具製造業▲64.0%、輸送用機械器具製造業▲53.9%）、情報通信業で▲75.6%、不動産・物品賃貸業で▲43.4%、宿泊業で▲29.9%、サービス業で▲35.8%と減少幅が大きかった。

また、平成31年4月以降の求人受理状況は、2ヶ月連続で減少し、翌月に微増するパターンとなっていた。その後、1月以降はシステム刷新により求人票の記入項目が増え、企業側の対応が追いつかなかったため、3ヶ月連続で減少となっている。

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 特記事項

特になし。

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	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	3,368	3,204	1,481	35.9%	49.9%	132	93.4%	8,447	1,697
目標	3,314	3,130	1,282	34.1%	49.4%	128	92.7%	9,388	1,614
目標達成率	101%	102%	115%	105%	101%	103%	100%	89%	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

ハローワーク玉名 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

当所においては、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、また、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、「PDCAと総合評価について」「外国人雇用状況等について」「高齢者対策について」「ハローワーク業務・システムの見直しについて」「障害者雇用促進等について」などの研修を実施した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- 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ため、求人情報誌に安定所支援メニューの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行った。
- 求人情報提供端末の特化求人ボタンの活用を活用して「高齢者向け求人」「応募条件が緩やかになった求人」が簡単に検索できるよう設定を行った。（システム刷新により1月から使用不可）
- 求人条件緩和指導に応じた事業所の正社員求人については玄関掲示板に掲示することとした。
- 特定雇用開発助成金（60歳以上、65歳以上）を活用した事業所一覧を作成、事業所台帳に特定雇用開発助成金（60歳以上、65歳以上）を活用した旨の表示を行い、情報を共有し、高齢者の職業相談に活用した。

（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

- 令和元年度、元年度以前から実施している取組について引き続き実施することとする。
- 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、今年度も求人要件緩和等を強化し、高齢者向け求人の確保及び

就職支援に努めたい。

- 新型コロナウイルス感染症の影響により新規求人数が 1 月～3 月については、前年度比 20%台の減少となっており、トータルでも 8.6% の減少となるなど、求人が減少傾向にあるため求人開拓を強化し求人確保に努めたい。
- 令和元年度は対前年度比で新規求人数 8.6%、新規求職者数 6.3%、紹介件数 12.9%減少といった状況で、就職件数は 6.1%減にとどめることができている、適確紹介が重要と思われるため、求職者の希望する条件や経験した業務内容等の確かな聴き取りについて徹底したい。(統一した聞き取り項目の徹底)
- 新型コロナウイルス感染症防止のためマスクの着用、消毒、換気など引き続き徹底して実施する。

(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ているものの今のところ数名の切り替えにとどまっている。今後、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が、当所管内においては「技能実習」が 1,000 名を超えており、今後も増加が見込まれる。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。
- 2014 年度の新規求職者(常用)に占める 44 歳以下の求職者割合 58.7%、55 歳以上求職者割合 25.0%、65 歳以上求職者割合 6.3%であったが 2019 年度はそれぞれ 47.1%、35.7%、14.7%と若年者が減少し高齢者が増加し、また数年後には 65 歳以上求職者割合が 20%を超えることも見込まれる状況であり、臨時・パート求人確保を優先するなどの対応が必要となっていると思われる。
- システム刷新により新規求職申込件数減少がさらに進むと思われたが、新型コロナウイルス感染症の影響もあり 4 月、5 月は増加に転じている。システムによる求職申込仮登録については高齢者増加傾向にある中では厳しい状況であり、手書き求職申込書により、職員等が入力している状況で窓口対応・相談時間が増加しており(求人申し込みについても同様)、また、求人検索ができない求職者(特に高齢者)への対応もあり、求職者の動向次第では現状の体制では対応できない可能性もある。新型コロナウイルス感染症予防の対策(待ち時間短縮)としても窓口対応職員の増員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 特記事項

2月26日開催予定であった「製造業・建設業」就職面接会（企業説明会）が新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止としたところであり、3月の就職件数に若干の影響が出ていると思われる。

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	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	2,627	2,353	736	40.8%	53.4%	62	163	5,952	1,250
目標	2,480	2,253	859	39.5%	51.8%	77	178	5,161	1,180
目標達成率	94%	95%	116%	96%	97%	124%	109%	86%	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

ハローワーク天草 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の取組として、新規求職申込時や認定日における全員相談時において、求職者のニーズに合った求人情報（求人票）の提供を実施している。また、令和元年度の後半から新たに給付制限期間中に1回、受給者自身が選択し応募を検討している求人票を窓口を持参することにより職業相談の勧奨を行っている。

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「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）の増設、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、人材不足分野を主とした求人を選択し「特集求人」として配布用に配備するなど利用者が求人を探しやすくする取り組みを行った。

また、令和元年度から新たに高年齢者を対象とした就職面接会の取り組みを実施した。この取組については、求職者からは「事業所の詳しい内容を知ることができた。情報収集の機会があって良かった。」、求人者からは「同様の面接会の場を提供してほしい。高齢者のみを対象とした面接会だったので求職者自身が参加しやすい環境であった。」などの意見があり、今後における同就職面接会の開催要望もあるものと分析している。

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てのPDCAサイクル、接遇、個人情報管理、ハローワークの業務・システムの見直し等について研修を実施。また労働局主催のテレビ研修録画を活用しての雇用管理指導援助業務、職業相談・紹介業務及び雇用保険業務の研修など効率的・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

令和2年1月からのハローワークシステム刷新により、求人検索端末操作に不慣れな利用者への対策として求人票ファイルを増刷し利便性を図った。令和元年度新たに「求人充足サポート」事業として、求人・職業相談の窓口担当者が直接事業所を訪問し、求職者に興味を持たせ応募の意欲を高める求人内容を提案し、当該求人票の紙媒体を利用者の目につきやすい掲示板に「リフレッシュ求人」として掲載することで、求職者への応募を勧奨した。令和元年度に60歳以上の高年齢者を対象とした就職面接会・シルバー相談会を実施し、就業機会確保の拡大を促進した。求人充足会議の実施要領を改定し、求人充足会議に出席した職員を求人担当者として位置づけて、積極的な求人充足のフォローアップを図った。

(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

平成 31 年度は新規求職者全数が前年度比で 6.6%減少している一方、65 歳以上の新規求職者数が 3.2%増加しており、新規求職者全数に占める 55 歳以上の新規求職者数も前年度比で 2.3P 増加している。前年度から引き続き令和 2 年度も同様の傾向が継続すると予想されること、また、令和 2 年度から「生涯現役支援窓口」が新たに設置されたため、特に高齢者が応募しやすい求人への要件緩和等を強化し、高齢者向け求人の確保、高年齢者を対象とした就職面接会・シルバー相談会及び 60 歳以上の求職者を担当者制により就職支援を実施する。また、55 歳以上の女性のパート希望の新規求職者数も前年度比で 3.3%増加し、新規求職者全数に占める 55 歳以上の女性のパート希望の新規求職者数も前年度比で 1.3P 増加していることから、パート希望の女性が応募しやすい求人への要件緩和等を強化する。

新規求職者数に占める雇用保険受給者数が前年度比で 2.1P 増加し、月平均の受給者実人員も前年度比で 7.8%増加していることから、求職者担当制及び雇用保険受給者の全員相談を実施するうえで、求職者が応募しやすく採用に期待がある求人情報の提示を実施する。

年度当初から全国的に雇用情勢が悪化するような事態が発生したことから、管内事業所の動向を注視するとともに地方自治体、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、雇用の継続に係る各種助言・支援を実施していくとともに、誘致企業情報及び企業の採用情報を収集する。

(4) その他業務運営についての分析等

新ハローワークシステムを最大限有効活用するに当たって、求職受理及び求人受理が効率的・効果的に運営できるよう、段階的に求職者・求人者のマイページ活用の周知を行うことが必須となってくる。様々な場面を通じて当該システムの利用について詳細な案内を検討していく。

また、新型コロナウイルス感染症防止対策のための「新たな生活様式」が重要となることから、電話相談、通信紹介、メール相談など FAX、メールなどの通信手段を積極的に活用することも重要な取組となってくる。

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

特になし。

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	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	1,825	1,618	611	39.2%	51.2%	119	3,372	873
目標	1,850	1,600	552	38.4%	50.6%	110	3,293	831
目標達成率	98%	101%	110%	102%	101%	108%	102%	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

ハローワーク球磨 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

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上回る状況で順調に推移した。

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業務ミーティング・研修等を行った。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 求人条件を緩和した求人の変更箇所吹き出しコメントを附して「リフレッシュ求人コーナー」に求人票を張り出し、マッチングの向上を図った。

② 高年齢者の応募を可能としている求人（60歳以上歓迎求人）を「高年齢者コーナー」に張り出し、高年齢者への解りやすい求人公開を行うとともに、求人の早期充足支援にも役立てた。

(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、「福祉の仕事就職面談会」を開催し、求人充足支援に取り組んでいるが、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。今後は事業所に対する雇用管理改善の周知強化に取り組むとともに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り組みを実施したい。

(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、就職支援ナビゲ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。

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

特になし。

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	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	1,821	1,620	604	40.1%	57.8%	52	4,110	954
目標	1,760	1,570	564	42.1%	55.9%	40	3,969	902
目標達成率	103%	103%	107%	95%	103%	130%	103%	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

ハローワーク宇城 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

主要指標については、就職件数と充足件数の目標達成が特に重要と考え、求職担当者制、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、充足件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、受給資格決定時や初回認定時に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、早期再就職への意識喚起に力をいれたことで、目標を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、支援対象者の掘り起しが重要と考え、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ナビゲーター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 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。

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、取組みの進捗状況を記載した資料を作成し、職員会議で配布するなど、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

当所では、労働局における定期的な研修のほか、統括官を中心に業務における問題点・来所者からの苦情等に対して、窓口職員の対応能力を向上させるための研修を年2回実施した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者の減少傾向の中で、相談率や紹介率を上げる取組として、職員等が「就職件数」「充足件数」の進捗状況を把握できるよう、日々の目標件数に対する実績値を出勤時に確認できる資料を作成し、日常的な「意識づけ」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

改善を効果的に進めるためには、先ずは職員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各自がマッチング指標の進捗状況の報告を行うとともに、取組内容に改善すべき事項がないか全員で協議を行うこととして

いる。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、職域を超えた研修を行い、今後に向けた職員等の多能工化を図ることとしている。

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ことから、担当者制の取組み強化や、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年間に於いて、新規求職申込者数（常用）が19%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34%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51%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65歳以上では72%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み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、年齢等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、高年齢者等の活用を視野に入れた多様な働き方の実現のためのパート求人の確保といった取組みを強化するとともに、求人者側に対して高齢者雇用に関する気運の醸成を図る取組みが必要になると考える。

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 特記事項

熊本地震から3年を経過したが、復興関連分野を中心に依然として人手不足感が高い水準にあった。当所の有効求人倍率は平成31年4月以降常に熊本県・全国水準を上回っており、特に12月は最高値（1.94倍）を更新しピークとなったが、その後世界的な広がりを見せている新型コロナウイルス感染拡大の影響により、有効求人倍率は12月の1.94倍から3月は1.31倍まで大きく落ち込んだ。今後も感染拡大の終息が見通せない中、地域経済や雇用への更なる影響が懸念される。

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	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	2,128	1,938	796	33.1%	51.9%	70	159	6,633	1,016
目標	2,156	1,899	713	35.1%	48.1%	45	150	6,789	1,046
目標達成率	98%	102%	111%	94%	107%	155%	106%	97%	97%

※ 「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（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

・基本業務の充実を図るため、求人情報端末を利用している求職者に窓口誘導の声掛けを行い、求職者担当者制の個別支援を積極的に実施した。また、求人情報誌「しごと AriSo〜だ」（毎月2回発行）に、ハローワーク就職支援サービスの利用メリットを掲載し、来所を勧奨した。さらに、「あそ正社員就職応援キャンペーン」により、利用メリットを各自治体広報誌に掲載依頼するとともに、阿蘇市においては、お知らせ端末（家庭配置型双方向告知通信システム）を活用して周知を図った。

・求人者支援については、月報「かるでら」や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、条件緩和箇所を明示した求人票を庁外掲示板に掲示し、充足促進を図った。また、求人充足会議により、毎週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。

・学卒ジョブサポーターによる正社員就職については、学校訪問による模擬面接、就職支援セミナー及び職業講話の積極的实施により、目標を大きく上回る実績となった。

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、労働局が実施する資格取得促進研修に参加するとともに、CC取得応援メルマガの積極的な活用により、職員相互のスキルアップを図った。

・業務決裁時などを契機として、担当業務に関連した知見や情報の共有を図るため、必要に応じて各担当者（相談員を含む。）と個別に短時間（5分～10分程度）の「相互ミニ研修」を行うことにより、所内会議や座学研修では発言しにくい、個々が抱える疑問点や課題の相互理解や具体的解決につなぐことができた。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

・求人倍率の高い（希望者が少ない）宿泊業に係る求人情報について、求人情報誌作成システムを改修し、県内各ハローワーク及び隣

接する県外ハローワーク（日田、豊後大野、延岡）へ月 2 回送付した。

- ・「60 歳以上歓迎求人」の求人票を、通常版（A 4）と拡大版（A 3）で専用のコーナーにファイリングするとともに、求人情報誌として月 2 回、30 部程度を庁内に配架した。

- ・ハローワークカードの裏面に、当所の求人情報誌の URL が記載されている QR コードを印刷し、登録者すべてに求人情報誌（電子版）を周知・案内することができた。

（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

- ・人手不足対策として、毎週火・水曜日（失業認定日）に実施している医療福祉関係事業所を対象とした説明会を、運輸・警備等の他業種においても検討する。

- ・求人者支援員に集中していた求人受理業務を、紹介部門全体で行うことで、本来の事業所訪問による正社員の求人開拓、障害者等の個別求人開拓及び求人マイページの登録等の充実を図る。

（4）その他業務運営についての分析等

- ・新規求人数は、年度当初から前年同月比で 20 % 程度減少しており、年度累計においても 16. 2 % の減少となった。新規求職者は、年度当初から前年同月比で 3 % 程度増加し、10 月に一時減少したが、その後また増加に転じ、年度累計で 3. 9 % の増加となった。求人数が減少、求職者数は増加した影響もあり、紹介件数は 1. 1 % の増加、就職件数は 6. 9 % の減少となった。

- ・令和 2 年度についても、現況（新型コロナウイルス感染症の影響）から、求人数の減少、求職者の増加が見込まれるが、新システムのメリットを活用するとともに、ニーズに応じた窓口誘導に努め、紹介件数、就職件数の増加を図りたい。

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 特記事項

特になし。

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	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	710	635	245	31.2%	50.1%	97	1,723	302
目標	718	647	227	29.6%	52.0%	128	2,144	377
目標達成率	99%	98%	107%	105%	96%	131%	80%	80%

※ 「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（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

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463名、就職件数312件、就職率67.4%と目標の50%を達成するとともに、所全体の就職率42.3%を大きく上回った。

求人担当者制でも、対象求人147件、充足件数55件、充足率37.4%と、目標の30%を達成するとともに、全体の充足率20.7%も上回った。

また、雇用保険受給者については、求職者担当者制に積極的に取込んだほか、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▲10.3%、早期再就職件数は前年度比▲11.1%と減少したものの、年間目標は上回った。

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及び労働者派遣法関係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

- 求人者支援員による事業所訪問結果については、システム内のデータによる共有を行っていたが、利用が一部のものに限定される状況も見られたことから、確実な情報共有化を図るため、年度後半から紙媒体による供覧を開始した。
- システム更改に伴って、来所者端末の削減や操作方法の変更による端末利用者の減少、窓口利用者の減少を改善するため、端末画面や求人情報誌に掲載している支援メニューについて、庁舎内へも掲示することにより積極的な窓口誘導を図った。

(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

- 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職業相談窓口職員の事業所訪問・職場見学の機会を増やすことが必要なため、年度後半や特定の時期に集中して取り組むのではなく、年間を通して訪問回数の増加に取り組む。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。

(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▲2.4%、相談件数▲10.2%、紹介件数▲0.6%、就職件数▲3.1%となっており、相談件数の減少幅は大きいものの、紹介件数、就職件数ともに微減に抑えることができている。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、前年度第3三半期から紹介件数の増加を意識した取り組みの成果であり、年間目標の進捗率の目安を上回って推移する結果につながっている。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。併せて、求人充足に向けたフォローアップの充実も必要である。

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

令和元年度末からの新型コロナウイルス感染拡大防止のため、求職者・求人者ともに外出、訪問、事業活動等を自粛する機会が増えたことに伴い、求人・求職者の来所減少や各種説明会・セミナーの中止による周知・誘導機会の減少など、年度初めの業務に対し大幅な影響を受けている。

各種業務の取り組みについては、今後の感染拡大沈静化の状況推移に沿った形で、感染予防措置に配慮しつつ進めていく必要があると考えている。

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	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	793	729	224	35.5%	55.1%	51	1,649	366
目標	760	710	211	37.1%	51.5%	46	1,663	309
目標達成率	104%	102%	106%	95%	106%	110%	99.	118%

※ 「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