

長野労働局発表（30-32）

平成 30 年 8 月 8 日

担
当

長野労働局職業安定部職業安定課
課 長 中條 浩一
課 長 補 佐 中沢 忠雄
電話：026-226-0865
Fax：026-226-0157

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結果

～ 非常に良好な成果 1 所・良好な成果 6 所・標準的な成果 5 所 ～

長野労働局（局長：^{いしだしげお}石田茂雄）では、継続的な業務改善によるハローワークのマッチング機能の強化のために実施してきた平成 29 年度ハローワークのマッチング機能に関する総合評価の結果と、新たに設定した平成 30 年度目標を報告します。

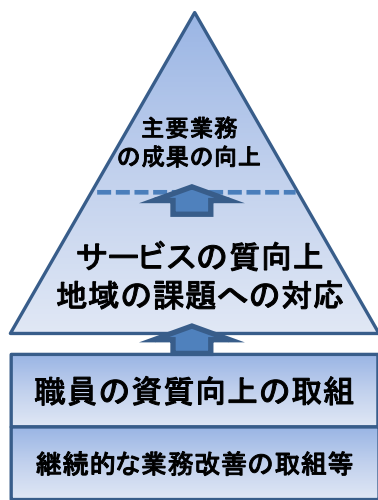
- 1 全国の労働局・ハローワークにおいては、ハローワークの機能強化を図るため、ハローワークのマッチング機能に関する業務の総合評価、評価結果に基づく業務改善を平成 27 年度から実施しています。（別添 1。長野労働局ホームページ掲載。）
- 2 平成 29 年度の長野労働局内 12 所の総合評価結果は、
「非常に良好な成果」1 所（0 所）【全国 10 所（3 所）】
「良好な成果」6 所（3 所）【全国 197 所（208 所）】
「標準的な成果」5 所（9 所）【全国 227 所（217 所）】
で、全体的として標準以上となりました。（別添 1）
※（ ）は、平成 28 年度
- 3 各ハローワークでは、取組の結果及び業務改善の実施状況等を「就職支援業務報告」としてまとめ、平成 30 年度における目標値を設定し取り組みます。（別添 2 及び別添 3。長野労働局ホームページ掲載。）
- 4 長野労働局及び各ハローワークでは、平成 29 年度の総合評価の結果を踏まえ、平成 30 年度の目標達成と、利用者サービス向上のための中長期的な業務の質の向上や継続的な業務改善の強化に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、業務の質に関する指標、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設定している。
- ・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するような評価項目も設定している。



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、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

- ・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も開催

総合評価の構成

ハローワークのマッチング機能の総合評価は、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。

総合評価を実施

※所重点指標・所重点項目は、ハローワークごとに、評価対象とする業務・取組を選択して実施

全ハローワークで共通する評価 (全所必須指標)

(1) 主要指標による評価

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指標に基づく評価

- 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) 補助指標による評価

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指標に基づく評価

- 満足度(求人者・求職者)
- 紹介率(求人・求職者に対する)

ハローワークごとの重点的な取組の評価 (所重点指標・所重点項目)

(1) 所重点指標による評価

ハローワークのマッチング機能に関する重要業務のうち、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指標に基づく評価

- 障害者の就職件数
- 正社員求人数
- 生活保護受給者等の就職件数 など

(2) 所重点項目に対する評価

中長期的なマッチング機能向上のための、職員の資質向上の取組や継続的な業務改善の取組等の実施状況を評価

- 職員による事業所訪問の実施
- 求職者担当者制の実施
- 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 など

総合評価の方法

総合評価は年度単位で実施する。年度終了後に、ハローワークごとに、年度合計の指標・項目の実績をポイント化し、それを合算して、評価する。

①年度当初に定めた目標への達成状況を基に、指標ごとに、予め定められたポイント数の範囲内で、ポイントを付与する。

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

※目標達成状況によるポイントは、所重点項目を除く各指標(主要指標・補助指標・所重点指標)について計算。

②業務実績が設定した目標を達成した場合等に、ポイントを加点する。
※主要指標・補助指標・所重点指標について、目標を達成した場合等にポイントを加点。

③所重点項目の実施状況を基に、ポイントを付与する。
※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ポイントを付与。

①～③のポイントを合計し、ハローワークごとに、総ポイント数を計算する。

類似するハローワークからなるグループ内で、総ポイント数等を比較し、評価する。

※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。

※評価は本省で実施し、評価結果を労働政策審議会に報告。

※評価結果は、ハローワークにおいても、実績値、業務改善事項、総合評価結果(4段階)等をまとめて公表。

平成29年度における総合評価結果総括

全ハローワークについて、各評価（類型）ごとの数は下表のとおり。

全国のアローワーク 437 所を対象

- 各グループごとに平均値を基準とし、平均値以上を類型1・2、平均値未満を類型3・4に区分
- 目標達成率100%を満点とみなし、満点以上を類型1
(満点について、目標達成率が100%以上の場合は満点を超える場合があり得る。)
- グループ平均値の80%未満(※)を類型4
※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】

	評 語	アローワーク数	
		全 国	長野局
類型1	非常に良好な成果	10	1
類型2	良好な成果	197	6
類型3	標準的な成果	227	5
類型4	成果向上のため計画的な取組が必要	3	0
		437	12

評価グループ	満点	平均点
1G	1230	1078
2G	1227	1063
3G		1088
4G	1215	1043
5G		1054
6G	1214	1069
7G		1064
8G		1077
9G	1215	1073
10G		1065
11G		1081

ハローワーク長野 就職支援業務報告（平成29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

正社員求人の確保・充足と正社員就職件数の目標達成が最重要と捉え、特に重点的に進めることとし、求人充足会議・ミニ面接会の充実、求職者の希望条件の正確な把握と求職者担当制対象者を中心とした積極的なマッチングに取り組んできました。

28年度好評をいただいた「シニアのための再活躍・再就職応援セミナー」は、29年度はセミナー終了後に会社説明会を開催することとしました。説明会は、「予約なしで参加可」を積極的に周知した結果、参加者は毎回30名前後となり、参加求人者の方にも手ごたえを感じていただいています。

また、29年度後半から新たに求人者・求職者の所在地、住所をもとにしたコード入力を開始しました。この取組により、12月から、長野市を3分割した「地域別週刊求人一覧表」を作成し、雇用保険受給者等を中心に配布しています。これにより再就職の希望条件に迷いのある方や、「近くの会社ならば」と希望条件を広げて、早期の就職につなげるヒントにさせていただこうと考えました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

ハローワークの職業相談等においては、各種労働法の知識が必要になることから、労働基準監督署、労働局職員を講師にした研修を年3回実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

総合受付から各担当窓口の見通しがよくないため、わかりやすいレイアウト図を作成し、配布を行っています。

（3）29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

ご相談内容が、前回の相談者と別の相談者であっても、継続性のあるご相談となるよう、相談スキルの向上と、相談内容の的確な記録に努めます。

また、定期的に9種類の就職に関するセミナーを開催していますが、利用状況と就職件数を分析し、内容及び開催回数の見直しを行い、就職件数の向上に努めます。

(4) その他業務運営についての分析等

平成29年度は、当所管内の新規求人の動きは活発であったものの、新規求職者数は減少傾向で推移しました。また、6月からは、新規求職者数のうち在職者数の割合が離職者数を上回っており、求職者が求人応募に慎重な傾向がみられます。求職者に対する紹介率、求人に対する紹介率が前年度を下回る結果となりました。今後も求職者担当制やマッチングによる積極的な情報提供に努め、求人者、求職者の皆様のご要望に応じてまいります。

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

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JS支援 の正社員 就職件数	マザーズコ ーナー重点 支援対象者 就職率	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	4,615	5,399	1,106	91.9%	93.0%	19.0%	21.8%	323	742	95.7%	12,721	2,057
目標	4,534	5,129	1,144	90.0%	90.0%	20.8%	23.6%	315	705	89.4%	11,779	1,920
目標達成率	102%	105%	97%			91%	92%	103%	105%	107%	108%	107%

※ 「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

ハローワーク松本 就職支援業務報告（平成29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、給付制限対象者の早期再就職に向けて積極的なアプローチを重点的に進めることとし、29年度から新たに「来所勧奨型求人情報提供担当制」を開始しました。この取組は、給付制限期間中の1回目の認定応当日までに、マッチングした求人を2回送付し応募・来所を促すもので、29年度中に約1,000人に対して実施しました。本取組、早期再就職のメリットの説明、再就職手当の詳細案内、求職者担当制などの個別支援により、早期再就職件数は前年度実績を大きく上回りました。

また、「求人者の満足度の向上」に向け、従来から所内において月2回開催している「ミニ面接会（管理選考）」を充実させるため、求人充足会議で検討した求人の事業所に対しミニ面接会への出席を促すとともに、ミニ面接会終了後、求人者が受入れを希望する場合は、職員立会の下で事業所見学会を開催し、求職者に対して詳細な事業所・求人情報を提供しました。求人充足の検討⇒ミニ面接会の開催⇒事業所見学会の実施の流れを作ることにより、求人の充足と求職者の就職の促進に効果を上げており、求人者・求職者双方から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、全職員を対象とした職業紹介業務研修を年2回、個別業務（訓練・派遣・助成金等）の研修をそれぞれ年1回、求人充足会議を活用したマッチング手法の研修を月4回開催し、職業紹介業務の質の向上に取り組みました。なお、個別研修は各担当職員が講師を務めることにより、本人の業務の質の向上にも効果をあげています。また、求人の受理、職業相談等に労働法の知識が必要であることから、労働基準監督官により、事前に質問を提出し解説を受ける方式で労働基準法に係る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

利用者アンケートでは、リーフレット等の掲示が分かりにくいとのご意見が多かったため、所内入口のボードへの掲示を、サービスメニューごとに整理するなどの改善を行いました。

また、昼休み時間帯の窓口職員体制が手薄になることから、事前に館内放送を行うことにより理解を求めることとしました。館内放送は、各種イベント、セミナーの周知などで積極的に活用しています。

（3）29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

引き続き求人需要が高水準で推移していることから、求人充足の検討⇒ミニ面接会の開催⇒事業所見学会の流れを定着させるとともに、求

職者ニーズが高い製造業等の求人を、正社員など充足しやすい求人条件で確保することに取り組むことにより、求人者・求職者双方の満足度のアップを図ります。また、求職者が減少する中であって、フルタイムの女性求職者は減少数が少なく、パートタイム求職者は高年齢層を中心に増加傾向が見られることから、こうした求職者のニーズを的確に把握し、未充足求人の求人者に対し、充足の可能性を高める手法（雇用管理体制の見直し・仕事の切出し・短時間勤務への変更・ワークシェアリング等）を積極的に働きかけることとします。

また、企業の人材確保は管内地方自治体においても大きな課題となっていることから、ふるさとハローワークにおける職業紹介業務の充実（マッチング手法の向上・求職者に対する情報提供の強化等）を図るとともに、地方自治体と連携したセミナー、大規模面接会、ミニ面接会を開催するなど、協同で雇用対策を推進します。

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 特記事項

29 年末において、大学等の就職未内定学生が相当数存在していたことから、「ミニ面接会（管理選考）」に当該学生の参加を積極的に呼びかけることにより、就職内定の促進に取り組みました。 【ミニ面接会（管理選考）29 年度実績】 開催回数 24 回 参加事業所 140 社 参加求職者 418 人 《うち学生を含めたミニ面接会 開催回数 7 回 参加学生数 21 人》

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	マザーズ HW 事業における 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
実績	5,651	5,446	1,692	78.9%	92.6%	21.1%	20.7%	397	92.3%	14,487	2,657	601
目標	5,752	5,600	1,749	90.0%	90.0%	22.9%	22.2%	393	89.4%	13,780	2,634	685
目標達成率	98%	97%	97%			92%	93%	101%	103%	105%	101%	88%

※ 「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

ハローワーク上田 就職支援業務報告（平成29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、所の重点指標である「正社員求人数」及び「正社員就職件数」の目標を達成するため、求人充足会議を起点とした充足支援サービスの一環として、事業所訪問による求人条件の緩和、事業所情報の収集、充実及び詳細情報を求職活動の皆様へ提供することを常に念頭におきながら取り組んだほか、求人募集時に安定した雇用希望者の増加傾向を根気よく伝え、正社員化への誘導により「正社員求人数」の目標値を上回る実績を達成することができました。

また、毎月2回の事業主の参加協力を得て正社員求人を中心とした「介護」「運輸」「保育」などの人手不足分野を対象とした『求人説明会』を定期的で開催するなどの工夫を凝らした結果、「正社員就職件数」では目標値を大幅に上回る成果をあげることが出来ました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、年間を通じ全体会議の時間を利用して相談員を含む全職員に対し、幅広いテーマで知識付与に努めました。

具体的には、安定行政関連では労働市場・安定法改正・派遣法改正・個人情報保護・扶養範囲等に係る研修、また、基準行政関連では監督署講師による基準法関係に係る研修、さらに局雇用環境均等室講師による働き方改革関連研修等を実施したところです。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

事業所の詳細な情報提供及び求人事業所との接点を希望する求職活動者が少なくないことから、求人充足会議の充実、求人説明会（月2回開催）の開催方法等の見直し及び充実、パンフレット等の整備等を行うなどの求職者ニーズに則したサービス改善を行いました。

（3）29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

求職者ニーズに応じた求人開拓や求人説明会と連動してのスポット的な事業所見学を随時実施するなど、早期の求人充足が可能となるよう充足支援に係るサービス向上・改善に取り組んでいます。

(4) その他業務運営についての分析等

求人充足会議の運営方法、充足支援サービスに係る進捗管理の把握を行うためのフォローアップ会議を充実させるとともに、事業主の皆様からPRを含めた積極的な事業所情報の収集に取り組み、求人者及び求職者の方々への情報提供を行い、早期の求人充足に努めていくこととしています。

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 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	マザーズH W担当者制 による就職 支援	正社員求人 数指標	正社員就職 件数指標	所で選択 して記載
実績	3,531 人	3,433 人	840 人	92.1%	86.4%	19.2%	21.2%	210 人	96.4%	8,104 人	1,739 人	
目標	3,386 人	3,369 人	854 人	90.0%	90.0%	22.5%	22.0%	204 人	89.4%	7,612 人	1,490 人	
目標達成率	104%	102%	98%			85%	96%	103%	108%	106%	117%	

※ 「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

ハローワーク飯田 就職支援業務報告（平成29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、本年度主要指標である「就職件数（常用）」、「充足件数」及び「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、求職者担当制の積極的な実施、マッチングの強化による求人情報の提供、ハローワーク利用者の相談窓口への誘導強化と窓口利用の促進、求人内容の充実とフォローアップの実施、正社員求人の確保と早期充足への取組、雇用保険受給者の求職者担当制によるマッチング等の強化及び相談件数、紹介件数の向上に取り組みました。

具体的取り組みとしては、求人の充足対策の強化及び求職者の減少に対する対応として、求人充足会議の充実、能動的マッチングの促進、求職者の利用促進のため地元新聞への求人情報掲載やハローワーク業務の定期的な周知、無効求職者への窓口利用勧奨のダイレクトメールの実施、求人情報検索端末機等への相談窓口誘導のためのメッセージの張り出し等を行いました。

また、職員等による事業所訪問の実施、ミニ面接会の開催、所独自セミナーの定期開催などを前年度に引き続き実施しましたが、求職者の減少等もあって、主要指標については目標を若干下回る結果となりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員全体の資質・能力の向上を図る観点から、毎月開催する職員会議の中で、「職業紹介の基本業務」等について、所長等幹部職員が講師となりミニ研修の実施や労働局主催の会議において実施された研修等の伝達研修も実施しました。

また、若手職員の育成のため、南信ブロック4所（伊那、諏訪、岡谷、飯田）で職業紹介業務等研修会を共同開催し、当所からは3名が参加しました。

（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、所内案内表示、見やすいポスター掲出、わかりやすい陳列等の項目の評価が低かったことから、所内に、「案内表示・展示物陳列掲示等向上委員会」を設置し、改善事項の検討と掲示スペース等の確保が困難な中ではありますが、ポスター、リーフレット等を種別に分類するなど、分かりやすい展示に取り組みました。

また、以前から職員間で相談技法、接遇等に差があるとの指摘があったことから、窓口職員の知識向上や接遇等のレベルアップと標準化を目的とした研修を職員会議等で行いました。

(3) 29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

管内の雇用情勢が堅調に推移している中で、企業における人手（人材）不足の状況が強くなってきており、ハローワークに対する人材の確保への期待と要望が高まっています。一方で求職者の減少と、求職者のうち在職者の占める割合が高くなってきている中で、相談件数、紹介件数が伸び悩んでいる状況にあります。

このため、基本業務の徹底と併せ、能動的なマッチングの強化と求職者への積極的な求人情報の提供、在職者の個々のニーズに応じた就職支援の実施、求職者の相談窓口への誘導等に引き続き取り組むこととします。また、求人者と求職者の出会いの場の確保として、ミニ面接会の開催方法等の見直しと定期開催及び関係機関と連携して開催する就職面接会等の積極的な周知や参加勧奨を行い求人充足対策にも取り組むこととします。

(4) その他業務運営についての分析等

当所管内は高齢化が他の地域に比べ急速に進展しており、市町村はU・I・Jターンなどの対策や定住促進対策を重要課題として取り組んでいます。特に高校を卒業後、進学等で地元を離れた若者のUターンを増やしていく取組が大きな課題となっています。

また、2027年に開業が予定されるリニア中央新幹線及び長野県駅設置に伴い、産業振興や地域振興の期待が高まっており、市町村や関係機関等との連携がこれまで以上に重要となっています。このため、企業進出等様々な情報に対するアンテナを高くし、地域関係機関等との密接な連携を図っていく必要があります。

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 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	フリーター等 就職件数	マザーズ重 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	2,772	2,636	711	90.3%	90.0%	20.1%	21.9%	263	100.0%	7,503	1,316	
目標	2,835	2,703	746	90.0%	90.0%	22.1%	22.2%	216	89.4%	7,267	1,323	
目標達成率	98%	98%	95%			91%	99%	122%	112%	103%	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

ハローワーク伊那 就職支援業務報告（平成29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、求人倍率が高い中「求人充足」を念頭に置き、「就職件数」「充足件数」を特に重点的に進めることとし、職員によるマッチング機能を高めるとともに求職者担当制、求人担当者制、求人充足会議を開催してのフォローアップ、ミニ面接会の開催等を積極的に行いました。

求職者担当制については、早期に就職が必要な方や再就職に向けハローワークからの支援が必要と判断した方を中心に、正社員中心の積極的なマッチングによる求人情報の提供、ハローワークへの誘導を行い、相談・紹介状交付を行うとともに応募書類の添削等の支援を含め実施しました。（年間担当者数 277 人、就職件数 187 件、就職率 67.5%）

また、求人担当者制については、求人充足会議を開催し、応募条件の緩和指導、事業所訪問、画像情報の収集なども併せフォローアップを行い求人担当者制としての適格者マッチングを行いました。（年間担当求人件数 157 件、求人数 256 人、充足数 142 人、充足率 55.5%）

ミニ面接会は、伊那所の会議室開催の他、地方自治体と連携し「駒ヶ根市地域相談室」のある商業ビルの1室を面接会の日は駒ヶ根市に無償で借り、所は地元新聞社、求職者への情報提供を行い、市では有線放送、ケーブルTVで周知を行い、積極的に正社員を中心に開催しました。（開催回数 18 回、事業所数 32 所、就職者数 44 人）

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、若手人材を中心に南信ブロック4所独自（飯田所、伊那所、諏訪所、岡谷出張所）で研究会を実施し、日頃の業務内容について所ごとで研究成果を発表し、検討会を実施しました。30年度においても同様に開催する予定です。

- ・ハローワークの職業相談、求人受理等においては、各種労働法の知識が必要になることから、労働基準監督署の幹部を講師として研修会を実施しました。また、雇用環境・均等室の職員を講師に迎え、「無期転換ルール」に関する研修会を実施しました。

（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、求職者の満足度は高いものの求人者の満足度が低く、特に期待度に対し満足度が低い求人申込後の紹介等安定所から具体的な連絡がないこと、また、「支援メニュー」についての周知がないことについて、ミニ面接会、事業所訪問、求人条件緩和指導等事業所との接触の機会を増やし、また、「支援メニュー」を新たに作成し30年6月から求人受理時に配布することとしています。

（3）29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

- ・毎月開催している雇用保険受給者の「就職支援セミナー」への参加率（目標値定員の70%以上）が低かった（基本コースは72.5%、演習

コース 54.2%) ことから、説明会や窓口においてチラシの裏面に印刷した「就職支援セミナー参加者の就職状況～再就職への近道 数字で見るその効果～」を積極的にPRし、参加率を高めることとしています。また、早期再就職として給付制限期間中の応当週において、緊要度の高い（緊要度1及び3）求職者を対象にマッチングを行い、求人情報の提供を輪番制で実施して早期再就職を図っています。

- ・「求人に対する紹介率」について、30年1月までは求人担当者制により紹介率の向上を目指していたものの、毎月の目標値に届かない状況であったため、2月から正社員求人のうち経験、資格、年齢不問、面接選考実施の求人で1ヶ月以上未紹介の求人を抽出し「レッツトライ！求人情報」として月2回作成し、説明会や窓口、玄関入口で配付を始めました。30年度も引き続き実施していきます。
- ・求人の増加に対し求職者が減少傾向である状況から、安定所内でのミニ面接会の他、29年7月から求職者の利用促進のためミニ面接会を自治体（駒ヶ根市）と連携し所の南部地域を中心に開催して、一定の評価が出てきたので、30年度はさらに所の北部地域を中心に自治体（箕輪町）とも連携して開催することとしています。

（4）その他業務運営についての分析等
特になし。

2 総合評価（※）

非常に良好な成果

※ 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	正規雇用 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 数	所で選択 して記載
実績	3,243	3,210	942	81.7%	91.8%	19.2%	22.6%	214	386	7,593	1,600	
目標	2,922	2,834	765	90.0%	90.0%	21.1%	22.7%	158	371	6,662	1,301	
目標達成率	111%	113%	123%			91%	100%	135%	104%	114%	123%	

※ 「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

ハローワーク篠ノ井 就職支援業務報告（平成29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、就職件数と充足件数の目標達成のために、マッチングの精度を高めるとともに、求人への応募の機会を増やすよう取り組みを行いました。
- ・就職件数の目標達成のために、「求職者担当制」による職業相談や求人情報の郵送、応募書類の点検等に取り組みました。また、求人事業所へ訪問して作業現場の画像を撮影したり、求める人物像について聞き取りを行い、職業相談において活用しました。
- ・充足件数の目標達成のために、毎月開催している就職応援会（ミニ面接会）を第1週介護・福祉求人、第2週長野市南部のフルタイム求人、第3週千曲市・坂城町のフルタイム求人、第4週パートタイム・高齢者向け求人とテーマを定めて開催しました。また、求人プレミアム作戦として、ハローワークのアドバイスで求人条件が改善された求人を「今週のイチオシ求人」として掲示したり、職員の事業所訪問において聞き取った事業主からのメッセージやアピールポイントを「深掘り求人」として分かりやすく掲示するとともに、求人票を持ち帰れるよう設置して応募の機会の確保に取り組みました。
- ・求職者の減少傾向が続く状況のため、ミニ面接会の名称を職員からの公募により「就職応援会～人事の方から聞いてみよう」と親しみが持てるよう変更するとともに、自治体の本所及び支所にも周知用のリーフレットの掲示・備え置きの協力をいただくことができました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・ハローワークの職業相談等においては、各種労働法の知識が必要になることから、長野労働局雇用環境・均等室及び長野労働基準監督署の職員を講師として、労働契約法と労働基準法に関する職員研修を実施しました。
- ・職員からの業務提案を積極的に行い、上記の「今週のイチオシ求人」「深掘り求人」の取り組みを積極的に実施しました。
- ・ハローワークシステムを活用した効率的なマッチングを行うための就職充足促進対策として、求人票の仕事内容欄と求職票の経験した主な仕事欄の記載の充実に取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・求人充足、就職促進に向けて開催している就職応援会（ミニ面接会）の開催について、千曲市、坂城町から参加する者の利便性を考慮し、平成30年1月から千曲市ふるさとハローワーク（千曲市地域職業相談室）を会場として、毎月1回開催するよう改善を図りました。
- ・1階ロビーに30台設置している求人検索端末の間隔を広げて、気持ち良く利用していただくよう改善を図るとともに、2階へ向かう階段への導線を確保しました。

(3) 29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、就職促進に向けて開催している就職応援会（ミニ面接会）の開催について、坂城町及び隣接市の上田市から参加する求職者の利便性を考慮して、坂城町の協力を得ながら町内での開催に取り組みます。

また、毎回の参加者を確保するため、周知方法の改善を図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

- ・生活保護受給者等の就職促進に向け、千曲市福祉事務所との連携のもと毎月巡回相談に取り組みました。また、児童扶養手当受給者の就職申し込みを促進するため、毎月担当部署を訪問してハローワークへの誘導に協力をいただきました。
- ・障害者の就職促進と障害者雇用率達成のため、1月17日に4事業所を対象としてワークショップとミニ面接会を開催し、1名が採用された。また、3月には1社で2名がトライアル雇用で採用されました。

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

毎月の雇用情勢の発表に合わせて管内の自治体を訪問し、求人倍率や新規求人・求職者の状況を説明しつつ、自治体からの要望事項を聴取して、業務に取り入れることができました。特に充足対策に関することが多く、毎月4回開催の就職応援会の他に一般求職者を対象とした求人面接会（平成29年10月30日実施）の開催に結び付けることが出来ました。

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	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	ハローワーク の職業紹介に より正規雇用 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	2,912	3,006	717	74.7%	93.2%	23.3%	24.9%	70	524	7,988	1,375	
目標	2,927	3,079	773	90.0%	90.0%	25.7%	25.3%	40	419	7,588	1,285	
目標達成率	99%	98%	93%			91%	98%	175%	125%	105%	107%	

※ 「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

ハローワーク飯山 就職支援業務報告（平成29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、特に正社員求人の確保と正社員就職の促進、若者の雇用対策の推進を重点に掲げ、双方向性の求職者担当制や応募書類の作成、模擬面接による支援、マッチング制度を高めるための事業所訪問による求人内容の詳細把握等を行うとともに、求職者に対するハローワークからの積極的な求人情報の発信を意識しながら業務に取り組みました。

特に、求人情報の提供については、求職者に対してマッチングした求人票等の情報を郵送することにより窓口への誘導や意欲喚起に繋がるものと考え、重点的に取り組んだ結果、平成29年度に情報提供した求人票は1,602件に上るなど、迅速かつ的確な情報提供に努めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

サービス面では、一部で初めて来所した際の窓口が分かりづらいとの意見があったため、「庁舎案内図」の記載内容の変更や総合案内看板の整備を行いました。業務面においては、求職者の利便性を考慮し、企業説明会や就職支援セミナーを中野市地域職業相談室でも開催しました。

また、求職者アンケートでの要望が高かった事項として、求職者に対して求人票以外の事業所情報を提供するため、事業所画像情報の収集及び更新を行いました。

（3）29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

職業紹介業務の基本を着実に実施し、相談窓口の活性化を図るためマッチングによるハローワークからの能動的かつ積極的な求人情報の提供を行います。提供する情報は、求職者の希望や適性を考慮したうえで、求人充足サービスも踏まえた選定を意識していくこととします。

また、今後も積極的な事業所情報の収集・整備、職員間での情報共有を図り、一層マッチング精度を高めた情報提供を行うとともに、利用者の利便性に考慮した地域相談室でのセミナー等の実施に取り組んでいくこととします。

（4）その他業務運営についての分析等

当所管内では、例年10月から翌2月頃までの冬期間において、スキー場関連及びホテル・旅館等からの季節求人が多数申し込まれるため、

有効求人倍率も高くなる傾向にあり、通年雇用の促進が課題となっています。

また、堅調な雇用情勢等により新規求職者の減少が顕著となっていることから、地方ローカル紙2社や各自治体の広報誌などに管内の雇用情勢や求人情報、職業訓練情報などを積極的に発信し、地域住民に対して管内の雇用情勢等の周知を行うとともに、求職者の利用促進を図った結果、平成29年度の新規求職者（常用）は3,497人と、平成28年度の3,493人をわずかながら上回る実績となりました。

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	正社員に結び 付いたフリー ター等の 就職件数	正社員 求人数	正社員 就職数		
実績	1,469	1,289	323	88.6%	96.2%	18.1%	20.9%	216	3,292	625		
目標	1,457	1,265	342	90.0%	90.0%	22.0%	22.9%	203	2,645	571		
目標達成率	101%	102%	94%			82%	91%	106%	124%	109%		

※ 「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

ハローワーク木曽福島 就職支援業務報告（平成29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、「就職件数」及び「充足件数」を特に重点的に進めることとし、相談窓口において求職者ニーズを的確に把握して様々なニーズに応じた各種就職支援に取り組みました。

就職件数を確保するためには十分な相談・紹介件数を増やすことが前提のため、初回求職申込を行い窓口相談のみで、その後1ヶ月間経過しても窓口利用のない求職者に対して、窓口利用のメリットを記載したリーフレットと求人情報一覧表の送付を行い、窓口利用の来所勧奨を行いました。

求人充足のために、求人受理時に正確で明確な求人条件の明示のための確認を行い、必要に応じ人材確保を図るための求人条件緩和の助言を行いました。また、毎週木曜日には「求人充足会議」を開催し、求人充足のためのフォローアップに取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

若者の地元定着と労働力確保が地域の課題になっていることから、帰省シーズンの8月に学生を含む全ての求職者を対象とした「木曽地区就職面接会」を開催しました。また、高校生の地元就職を図るため、「高校生の職場見学会」を8月に計画しました。（台風8号の上陸により見学会前日にやむを得ず中止としました。）

さらに当所ではペーパーによる求人閲覧を職種別にフルタイム、パートで行っていますが、利用者にわかりやすくするための見直しを随時行いました。

（3）29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

雇用情勢が堅調に推移している状況において、人手不足に対する対応が求められていることから、これまで以上に積極的・能動的マッチングに努め、早期求人充足を図ります。特に人手不足が顕著となっている介護・看護分野への就職促進を図るため、福祉ジョブセミナーの周知と参加勧奨を積極的に行い、「福祉人材情報（求人情報一覧表）」を定期的に発行します。

また、ミニ面接会を機動的に開催し、求人者と求職者の「出会いの場」を増やし、就職と求人充足の促進を図ります。

（4）その他業務運営についての分析等

地域の過疎化及び管内求職者の雇用条件の良い管外地域への就業希望や就職により、今後ますます管内労働力不足が顕著になることが予想されるため、地域の関係機関と連携し、地元就職の促進のための方策に取り組みます。

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	正社員就職 件数	正社員求人数	介護・看護・ 保育分野の 就職件数	所で選択 して記載	所で選択 して記載
実績	329	330	72	86.5%	93.8%	13.5%	15.7%	132	983	35		
目標	356	316	94	90.0%	90.0%	16.3%	17.3%	150	942	37		
目標達成率	92%	104%	77%			83%	91%	88%	104%	95%		

※ 「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

ハローワーク佐久 就職支援業務報告（平成29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、充足件数等の重点指標は各取組のボトムアップの結集によるものとし、全所的な取組が最重要と考え、所重点項目において紹介・専門援助・求人の各部門から選択し、各々の目標達成に向け取り組みました。

・正社員求人数については、求人窓口、事業所訪問時において充足に繋がる求職者ニーズについて説明を行うとともに、事業主や事業主団体が出席するあらゆる会議やセミナー等の機会を捉え、非正規から正社員求人転換への重要性の周知等を図りながら目標達成に取り組みました。

・正社員就職件数については、上記取組により確保した求人に対し、求職者の希望職種や求人条件となる資格・経験等をマッチングすることにより目標達成に取り組みました。また、個別の情報提供と併せて未紹介受給者や既卒者には、正社員求人を紙面トップに掲載して作成している週刊求人情報を定期的に郵送し、幅広い情報も提供することにより正社員就職件数の増加に取り組みました。

・雇用保険受給者の早期再就職件数については、初回講習を従来の雇用保険の説明会と分離開催することで十分な時間を確保し、早期再就職の優位性や再就職支援セミナーへの参加の必要性を説いたほか、ハローワークサービスの活用周知や職業訓練の受講勧奨等も積極的に実施しました。

・生活保護受給者等の就職件数については、地域協議会並びに支援調整会議での連携強化・情報共有をはじめ、ナビゲーターの各公共団体への巡回相談時を利用しての情報共有、周知連絡事項を情報提供するとともに、HWから支援候補者の選定が可能である児童扶養手当受給者においては受給公共団体へ積極的な「支援候補者の選定に係る連絡書」の送付を行い対象者の確保を図りながら、目標達成に取り組みました。

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、平成29年4月～11月にかけてミニ研修を職業相談紹介部門・専門援助部門統括、給付係職員等を講師として実施し、専門性の向上に取り組みました。加えて、ハローワークの職業相談等においては、各種労働法の知識が必要になることから、小諸労働基準監督署の監督官を安定所に招いて「労働基準行政に多い相談、対応」という議題で研修を受講しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

紹介担当者が提供する求職者向けサービスに差が生じないよう、全体会議等で意思疎通を図ったほか、ミニ研修により相談技能の向上に取

り組みました。また、所内の掲示板に「急募求人」（早期紹介希望求人）を掲載しておりますが、その数が多い場合、掲示板のうえの方まで掲示されることとなり見にくいとの指摘があったことから、掲示している「急募求人」が一定数を超えた場合、求職者自身が手に取ってご覧いただけるよう備え置きをする形に変更しました。

ミニ面接会は参加申込企業が増加し開催回数も大幅に増加したため、玄関ホールに設置したホワイトボードを活用し求職者の注目を集めるよう工夫したほか、開催当日は横断幕や所内アナウンスにより来所者へ参加を呼びかけました。これにより利用者の認知度が高まりサービス改善につながりました。

（３）29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

- ・正確な求人、魅力ある求人の確保と早期充足に向けて軌道に乗り始めた求人者担当制の更なる充実を目指すほか、併せて真に効果のある求人充足会議の在り方について紹介・求人両部門間で検討し取り組んでいきます。

- ・雇用保険受給者の早期再就職に向け、雇用保険の説明会と分離開催している初回講習は非常に有効な場であるため、早期再就職の意欲向上に向け更なる工夫を図って行くこととします。

- ・今後については、目標を上回った項目については着実に支援を実施するとともに、目標を下回った充足数については、充足会議の検討内容および策定した充足サービス計画について着実な取り組みを図るとともに、求人充足会議の結果を踏まえた求人事業主に対するフォローアップや職相部門・事業所サービス部門間の連携によるミニ面接会等を速やかに行うことで対象求人についての充足数の目標達成に向けた取り組みを行っていきます。

- ・さらに、「所重点項目」については、ポイントとなった項目数が少ないことが平均値を下回る大きな原因と解されるため、30年度においては、今年度取り組んだものの実績（ポイント）に結びつかなかった項目のうち、「求職者担当制の実施」について、就職率を意識した取り組みを進めていきます。

（４）その他業務運営についての分析等

- ・当所管内は過去には製造業と建設業が主力産業でしたが、近年第3次産業が急速に発展、増加しました。このため、一定年齢層以上の住民、求職者は第2次産業就業者または就業経験者が多く、現在の求人の多数を占める第3次産業の勤務条件(就業時間、休日等)が合わずに、職種や条件でのミスマッチが大きいのが現状です。このため、求人者、求職者双方へ労働市場の状況説明を継続的に行い条件緩和や、意識改革を図っていく必要があります。

- ・また、地域によって季節による繁閑や、交通の利・不便による地域的なミスマッチも多く見られます。特に南部の県境地域では、生活基盤が越県化しており、地理的に当所まで遠いため、求職者の利用が少ない状況（求職者は雇用保険受給者のみ）もあります。今後はこういった地域での求人開拓を積極的に進めるなど、当該地域の求人者、求職者に対しハローワークの存在感を高め利用を促進させる必要があります。

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

・当所においては所の重点指標として学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数を設定し、当該学卒ジョブサポーターによる管内の高等学校における在学生への支援や窓口に来所する学卒未就職卒業者に対するキャリアコンを活用したきめ細かな支援に取り組んだ結果、目標に対し 154%の達成を見ることが出来ました。今後も引き続き積極的な支援を継続するものの一定の成果を得たことから30年度においては、新たな指標を設定し取り組んでいます。

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	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	3,572	3,406	879	88.3%	91.2%	17.0%	22.6%	168	302	9,338	1,668	
目標	3,559	3,420	879	90%	90%	20.3%	22.9%	101	196	7,949	1,509	
目標達成率	100%	100%	100%			84%	99%	166%	154%	117%	111%	

※ 「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

ハローワーク大町 就職支援業務報告（平成29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

当所管内は、製造業が少なく建設業のほかスキー場や飲食宿泊関連等の季節求人が多く、職種によるミスマッチが顕著化しています。また、有効求職者が減少傾向にある中で、製造関係を中心とした正社員求人を希望する在職求職者が増加傾向にあり雇用形態においてもミスマッチが生じており、加えて製造関係求人が多く交通の利便性もよい隣接する管外である安曇野市方面を希望する求職者が多く、平成28年度は就職件数の目標は達成したものの、充足数については目標を達成出来ませんでした。そこで、「充足数」、「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」の取組の目標達成を最重要と考え、重点的に進めることとしました。

「充足数」については、事業所静止画像の新たな収集や登録済み画像のメンテナンス等の充実を図るとともに、正社員求人への転換や条件緩和依頼を実施し「応募したくなる求人」化に努め、求人充足会議、求人に対する担当者制の積極的な実施を行い、充足件数の向上を図ることに取り組みました。事業所静止画像については目標収集事業所数36件以上に対し156件、求人充足会議を延147回開催充足数207件、求人情報提供件数27,343件（前年比18.7%増）、充足数は、目標702件に対し770件となり目標を達成することが出来ました。

「正社員就職件数」については、正社員求人の確保を図り、積極的なマッチングに努めました。求人受理窓口において、求人者に対し求職者情報検索結果を提供しながらの条件緩和指導や正社員求人への転換指導等を行い確保を図るとともに、求人充足会議での選定求人として積極的なマッチングに努めました。求職者担当制の対象求職者に対しても積極的に正社員求人への応募勧奨を行い、正社員就職の促進を図りました。結果として、正社員求人数は、1,590件となり前年を29.9%上回り目標数を達成、また、正社員就職件数は、目標311件に対して342件となり目標を達成できました。

「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」については、未内定学生や既卒者等に対し予約制による個別の就職支援を積極的に行い、学卒ジョブの支援による正社員就職件数は、目標64件に対し88件となり目標を大きく上回りました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

平成28年度の利用者満足度調査結果では、求人の検索方法や見方、また応募書類作成支援等についての周知が不足しているとの意見が多かったため、再就職支援メニューの内容の見直しを行い、併せて雇用保険受給者に対する初回講習についてもパワーポイントの資料内容等の改善を図り、説明内容の理解度向上に取り組みました。サービス内容に係る研修を行い平準化を図るとともに、利用案内などについて改善を行い、周知の充実を図るとともに、積極的に声掛けを行い不明な点等についての説明を行い、窓口でのサービスへの誘導を図りました。

また、求人者支援メニューの周知・案内・説明、人材確保サービス全般について不足しているとの意見があったことから、求人サービスメニューの案内パンフレットについて、内容の見直しやわかりやすい表記に改訂し、求人受理時等に必ず手交のうえ説明することとしました。併せて、求職者の状況を提示しながら条件緩和に努め、紹介見込情報の提供等早期充足に向けた取り組みを実施しました。

(3) 29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29年度の利用者満足度調査結果における求人者からのアンケート結果として、「求職者のより多くの紹介」の項目について、期待度が45.5%と高かったものの、満足度は14.0%と低く、局平均も下回っています。このこともあり、求人者の満足度については85.4%となり目標を下回ったと考えます。正社員への転換や求人条件緩和が行われた求人等については、求人充足会議や求人担当者制の対象とし、ミニ面接会の開催、職業相談部門職員同行による事業所訪問の実施、求職者に対する求人情報提供後の意向確認を行った結果についての求人者へのフィードバック等、より積極的に充足に向けた支援を行い、ハローワークの支援サービスの見える化を図り満足度の向上に取り組むこととします。

(4) その他業務運営についての分析等

雇用保険受給者の早期再就職に向け、早期からの積極的な就職活動のメリットに係る資料の作成、初回講習の内容等の改善、求職者担当制の対象者に選定し給付制限中の計画的相談等積極的な支援を実施しました。受給資格決定件数は前年比6.7%減少したものの、早期再就職件数は、276件となり目標を達成出来ました。

求職者が減少していることから、相談窓口における支援メニューやメリットについて、求人情報端末のトップ画面や紙ベースで毎週発行している週刊求人情報に掲示し、相談窓口利用促進を図りました。今後は地元新聞に定期的に提供し掲載している求人情報欄や、各自治体の広報誌等への掲載について取り組むこととします。

長野県北アルプス振興局、管内全市町村並びに事業主団体等と共催し、IUターン希望者と新規学卒者等を対象とした企業説明会を昨年と同時期の5月に関係機関、団体等の要望等を取り入れた形で開催しました。併せて、高校3年生を対象に「大北の企業を知ろう！」(企業のプレゼン)も開催しました。本事業は、少子高齢化が県平均より進展し若年労働力確保が喫緊の課題となっている当地域において、事業主や各高校からも好評を得ており、また自治体からも事業継続の要望をいただいております。

業績不振により他県のグループ会社への生産移管に伴う事業所閉鎖があり、3月末で30名の離職者が発生しましたが、早々に管内の自治体、経済団体、産業雇用安定センター、労働基準監督署等関係機関を参集のうえ雇用対策会議を開催し、情報の共有を図り再就職に向けた支援の連携を確認しました。また、当該事業所とも連携を図り積極的な支援を行い、離職者の半数以上が4月からの再就職をすることが出来ました。

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	ハローワークの 職業紹介により、 正規雇用に結び ついたフリーター 等の件数	所で選択 して記載	所で選択 して記載
実績	886	770	276	85.4%	93.2%	16.9%	21.8%	1590	342	88		
目標	836	702	238	90.0%	90.0%	19.5%	22.7%	1326	311	64		
目標達成率	106%	110%	116 %			87%	96%	120.0%	110.0%	138%		

※ 「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

ハローワーク須坂 就職支援業務報告（平成29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

平成29年度の当所における有効求人倍率が、25年振りの高水準で推移する中で、企業の人手不足解消に向けた求人充足サービスを最重点課題として、次のことについて意識的に取り組みました。

減少傾向で推移している求職者の確保を行うため、求職申込された方々が安定所の紹介で就職されるよう、継続的な支援を行う姿勢を求職者の方々に伝える努力をしました。

具体的には、能動的なマッチングの強化を図り、これまで職員一人が行っていたマッチング作業を、職業相談窓口の全員が行うこととして、マッチングの件数と精度の向上を目指すと共に、求職者の方への積極的な情報提供に取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

上記（1）の求人充足サービスを強化するために、「求人充足会議」の実効性を上げることを所内で検討した結果、当所が小規模であることを鑑みて、職業相談部門・統括職業指導官と求人者支援員の、原則2名が随時の情報共有が可能となるよう、所内のレイアウトを変更しました。これにより、当該2名の座席が隣合わせとなり、求人者と求職者の相談状況をお互いが確認でき、迅速な情報共有が可能となりました。

（3）29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

求職者が減少傾向にあるためハローワークの窓口が比較的落ち着いている今こそ、職業相談の質を更に向上させる必要性に鑑み、求人票以外の（求人票を超える）事業所情報の収集を図って参ります。

具体的には、これまでの求人者支援員による事業所訪問に加えて、職業相談部門の職員も積極的な事業所訪問を行い、当該職員が「肌で感じた」事業所情報等を職業相談に活かすことで、ハローワークの信頼度が上がるよう努めて参ります。

(4) その他業務運営についての分析等

雇用保険受給者の早期再就職について、当所は良好な成績であったと考えますが、その要因を分析すると以下の取組による効果であると考えられます。これについては、当所の特徴であり、かつ、強みでもあるため、今後もこれら取り組みを意識的に継続して参ります。

①受給資格決定時に求人検索と求人情報の提供を行い、初回認定日にはその情報を基に職業相談を実施しています。②受給資格者個々の再就職時期と再就職手当の関係性をお示した「あなたの再就職プラン」を作成・配付し、就職意欲の喚起に努めています。③当所管内は女性や高齢者の就業率も高く、人々の就業意識が比較的高いことが、早期再就職に結びついていると考えられます。

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	1,402	1,303	321	84.6%	96.3%	20.6%	23.2%	3,584	615	145
目標	1,537	1,383	318	90.0%	90.0%	23.8%	24.7%	3,155	631	156
目標達成率	91%	94%	101%			87%	94%	114%	97%	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

ハローワーク諏訪 就職支援業務報告（平成29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、就職件数及び充足件数の目標達成を最重要と考え、「再就職ガイドセミナー&ミニ面接会」及び「職種別再就職ガイドセミナー&スモール面接会」を計画的に開催し、就職意欲の喚起や面接機会の提供、人手不足分野の求人充足を重点に取り組んできました。

就職意欲喚起と応募に関する知識の付与を主題とするセミナーと、セミナー終了後に充足可能性の高い正社員求人等提出事業所に対してプレゼンテーション参加を求めた面接会（1～2社）をセットで開催した「再就職ガイドセミナー&ミニ面接会」は89回実施し、ミニ面接会による就職件数30件となりました。また、人材不足職種を中心に職種理解・働くイメージ像・職業的自己概念の形成・面接アドバイス等を主題とするセミナーと、セミナー終了後に人手不足職種を中心とした面接会（3～10社）をセット開催した「職種別再就職ガイドセミナー&スモール面接会」も29回開催（スモール面接会による就職件数160件）するなど、直接的な接触機会を増やすことで、求職者や参加した事業所から高い評価を得ています。これらセミナー&面接会の継続及び改善を図りながら、さらなる就職及び求人充足の推進を図っていきたいと考えています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

昨年度に引き続き職業相談等に携わる職員・相談員のマッチング能力向上研修や、南信四所合同で実施した若手職員等の職業紹介部門・求人部門研修などの取組を行いました。

マッチング能力向上研修は年間53回開催し、職業相談の資質向上やマッチング精度の向上に結びつき、求職者・事業所双方から評価をいただいています。また、初めての試みとして実施した若手職員等の職業紹介部門・求人部門研修では、若手職員自らが個々にテーマを決め、現状分析や課題等を掘り下げの中で現状の改善点を見出すなど、業務への取組姿勢の改善にもつながっています。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者（求職者・求人者）から、ポスターの掲示や陳列されているパンフレットが多くわかりづらいとの改善要求があり、各課・部門において、必要なポスター・パンフレットを選別し、掲示・陳列期間を限定し、わかりやすくするため、各項目に「吹き出し」をつけるなどの工夫を図ってきました。

特に、条件緩和求人については、これまで緩和された求人票を掲示するだけであったものを、緩和内容の明確化を図るためにポップを貼付してはり出すなど、見える化を図りました。

(3) 29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

当所の主要な取組の1つである「職種別ガイドセミナー&スモール面接会」において、地域性を重視しながら地方自治体との連携のもと、役所（場）の会議室における開催や、地域の広報等を活用しての求職者の掘り起し、また就業地に近い開催場所の選定による職場見学を連動させた開催等、潜在求職者等を意識した取り組みを行っていくこととしています。

また、求職登録が無効となった者のうち、特に管内の主力産業である製造分野を希望する者及び人材不足分野（看護、運輸、警備、建設）を希望する者を中心に、ハローワークの支援メニューやミニ（スモール）面接会の開催案内等を送付し来所勧奨を行うこととしています。

(4) その他業務運営についての分析等

平成29年8月以降、新規求人に占める正社員の割合が連続して40%を超える状態が続いており、平成29年度は年間平均でも40.0%（前年度36.9%）となりました。これらを背景に、正社員求人数及び正社員就職件数は年間目標を上回る成果が得られました。

人手不足感が強まる中で高度な技術力を背景とした製造業を中心に、正社員での採用を推進しようとする動きが強まり、事業所訪問による求人開拓（確保）や画像情報等の求人票以上の情報収集、求人緩和による応募者の拡大等を図りながら、正社員求人の確保とその求人充足に取り組んでいます。

また、正社員就職に当たっては、書類選考等が増加する中で、求人者には面接実施の要請を行うとともに、求職者には応募書類の作成支援や模擬面接等の支援を取り組むことで正社員就職件数を伸ばしてきました。

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

採否結果通知書に所独自でゴム印「採用した決め手を教えてください」を押印し、応募先事業所の協力を得ながら情報収集を図り、集まった情報をもとに求職者への情報提供資料「採用のポイント」を定期的に作成して活用しています。

「採用のポイント」は、採用となった理由について職種別に集計し、選考後どのようなポイントで採用となったのかを、具体的な求人者の生の声として伝えることで、求職者自身の理解がより深まるよう取り組んでいます。また、不採用理由についても、主なコメントをまとめ、同資料に取り込んでいます。

この「採用のポイント」は、窓口での職業相談時や各種セミナー等において活用するのはもとより、マッチング能力向上研修における職員の資質向上に向けた取組においても活用しています。

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	生活保護 受給者等の 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	3,516	3,377	860	87.4%	93.3%	20.3%	22.4%	141	526	8,645	1,606
目標	3,490	3,419	914	90.0%	90.0%	22.2%	22.4%	100	413	7,769	1,541
目標達成率	101%	99%	94%			91%	100%	141%	127%	111%	104%

※ 「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

平成30年度ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善に係る目標数値

別添 3

長野労働局

○【主要指標】 マッチング機能に関する指標（全安定所が取り組む）

就職件数(常用)

	局計	長野	松本	上田	飯田	伊那	篠ノ井	飯山	木曽福島	佐久	大町	須坂	諏訪
H30年度目標	31,892	4,325	5,398	3,288	2,648	2,916	2,754	1,396	300	3,330	826	1,405	3,306

(ハローワークの紹介で常用就職した件数)

充足件数(常用・受理地ベース)

	局計	長野	松本	上田	飯田	伊那	篠ノ井	飯山	木曽福島	佐久	大町	須坂	諏訪
H30年度目標	31,634	4,970	5,210	3,172	2,552	2,849	2,924	1,233	298	3,217	714	1,273	3,222

(ハローワークが受理した常用求人への充足件数)

雇用保険受給者の早期再就職件数

	局計	長野	松本	上田	飯田	伊那	篠ノ井	飯山	木曽福島	佐久	大町	須坂	諏訪
H30年度目標	8,369	1,126	1,494	832	725	785	738	339	88	843	237	342	820

(雇用保険の基本手当の所定給付日数を3分の2以上残して早期再就職する件数)

○【補助指標】 マッチング業務の質を測定する指標（全安定所が取り組む）

求人者向け調査における満足度

	局計	長野	松本	上田	飯田	伊那	篠ノ井	飯山	木曽福島	佐久	大町	須坂	諏訪
H30年度目標	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上

単位: %

求職者向け調査における満足度

	局計	長野	松本	上田	飯田	伊那	篠ノ井	飯山	木曽福島	佐久	大町	須坂	諏訪
H30年度目標	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上

単位: %

求人に対する紹介率

	局計	長野	松本	上田	飯田	伊那	篠ノ井	飯山	木曽福島	佐久	大町	須坂	諏訪
H30年度目標	19.6	19.0	21.1	19.2	20.1	19.2	23.3	18.1	13.5	17.0	16.9	20.6	20.3

単位: %

求職者に対する紹介率

	局計	長野	松本	上田	飯田	伊那	篠ノ井	飯山	木曽福島	佐久	大町	須坂	諏訪
H30年度目標	21.9	21.8	20.7	21.2	21.9	22.6	24.9	20.9	15.7	22.6	21.8	23.2	22.4

単位: %

○【所重点指標】 地域の課題を踏まえ、特に重点的に成果を挙げる必要がある業務に係る指標

(区分されるグループ毎に指定された数を選択して取り組む)

選択する安定所

正社員求人数

	局計	長野	松本	上田	飯田	伊那	篠ノ井	飯山	木曽福島	佐久	大町	須坂	諏訪
H30年度目標	86,693	12,872	14,961	8,244	7,897	7,516	8,165	3,147	1,032	9,128	1,491	3,572	8,668

正社員就職件数

	局計	長野	松本	上田	飯田	伊那	篠ノ井	飯山	木曽福島	佐久	大町	須坂	諏訪
H30年度目標	14,345	1,879	2,492	1,515	1,252	1,354	1,261	578	145	1,470	306	604	1,489

生活保護受給者等の就職件数

	局計	長野	松本	上田	飯田	伊那	篠ノ井	飯山	木曽福島	佐久	大町	須坂	諏訪
H30年度目標	790						54			136			

障害者の就職件数

	局計	長野	松本	上田	飯田	伊那	篠ノ井	飯山	木曽福島	佐久	大町	須坂	諏訪
H30年度目標	2,077	323	397	210		185							175

学卒ジョブの支援による正社員就職件数

	局計	長野	松本	上田	飯田	伊那	篠ノ井	飯山	木曽福島	佐久	大町	須坂	諏訪
H30年度目標	2,416	548				106						90	

正規雇用に関わったフリーター等の就職件数

	局計	長野	松本	上田	飯田	伊那	篠ノ井	飯山	木曾	佐久	大町	須坂	諏訪
H30年度目標値	3,832				243		449	198		348	71		420

マザーズハローワーク事業の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

	局計	長野	松本	上田	飯田	伊那	篠ノ井	飯山	木曾福島	佐久	大町	須坂	諏訪
H30年度目標	92.1	92.1	92.1	92.1	92.1								

単位：％

介護・看護・保育分野の就職件数

	局計	長野	松本	上田	飯田	伊那	篠ノ井	飯山	木曾福島	佐久	大町	須坂	諏訪
H30年度目標	3,500		635						37				

目標達成に向けた主な取組内容

就職件数	- 求職者担当制の実施 【双方向性の求職者担当制の実施】 専任実施担当者を決め、予約相談等により原則マンツーマンで相談を行い、求職者の課題の把握、積極的なマッチングによる求人情報の提供、応募書類作成支援等、個別のニーズに合わせたきめ細かな就職支援を実施する。 【双方向性に限らない(一方方向性)求職者担当者制の実施】 実施担当者は、常に対象求職者の求職活動状況を把握して、的確なマッチングによる求人票の送付等による来所勧奨を行い就職促進を図る。 - 紹介部門職員の事業所訪問 月単位・年間単位で訪問計画を定め、訪問後のマッチングを念頭に、仕事内容や求人者ニーズの把握を行う。また、求職者の動向等を伝え、充足のための求人条件緩和を肯定的に提案していく。
求人充足件数	- 求人に対する担当者制の実施 求人部門の職員等が、求人開拓した正社員求人、条件緩和指導に応じた求人及び人材確保が必要な業種における正社員求人を中心に、求人担当者制による早期の求人充足を図る。 - 管理選考(ミニ面接会)の実施 主に正社員求人を提出した求人者を対象に、求人・職業紹介部門が連携して安定所が主体的に運営を行い求人充足を図る。 - 事業所画像情報の収集 求職者に対して、求人票以上の事業所情報の提供を目的として、画像情報の収集・提供を行う。数年前に撮影された画像情報のメンテナンスも必要であるため、求人票の提出に合わせて職場環境等の変化に伴う新たな画像情報の収集も図る。 - 職員及び求人者支援員の事業所訪問 月単位・年間単位で訪問計画を定め、事業主との信頼関係の構築、管内雇用動向の把握、仕事内容の理解、正社員求人確保等のため、求人者支援員はもとより、求人部門の職員、所長等幹部職員も積極的に事業所訪問を実施する。
雇用保険受給者の早期再就職件数	- 早期あっせん対象者に対する求人情報の提供 早期あっせん対象者に対し初回認定日までに事前マッチングを経た求人情報を提供する。 - 双方向性の求職者担当者制の実施 緊要度が高く、個別支援により早期再就職が期待される求職者について、正規職員による双方向性の求職者担当者制を実施する。 - 就職支援セミナーの実施 雇用保険受給者に対し、求人情報の収集方法、応募書類の書き方等の就職活動の仕方、知識を提供する。