



ハローワークのマッチング機能に関する業務の 評価・改善の取組状況について（令和元年度）

厚生労働省では、全国のハローワークの機能強化を図るため、従来の目標管理・業務改善を拡充し、マッチング機能に関する業務の総合評価を行い、サービスの質の向上を図るとともに、就職支援の強化に取り組んできました。

大分労働局管内のハローワークにおける、令和元年度の総合評価の結果は、以下のとおりとなりました。

なお、各ハローワークにおいて、重点的に取り組んだ事項、また、指標ごとの実績及び目標達成状況については、「就職支援業務報告」（別紙参照）のとおりです。

今年度においても、継続的な業務改善等に取り組み、求人者・求職者サービスの向上に努めてまいります。

各ハローワーク別マッチング機能に関する業務の総合評価の結果

ハローワーク	総 合 評 価
ハローワーク大分	良好な成果
ハローワーク別府	標準的な成果
ハローワーク中津	良好な成果
ハローワーク日田	良好な成果
ハローワーク佐伯	良好な成果
ハローワーク宇佐	標準的な成果
ハローワーク豊後大野	標準的な成果

ハローワークのマッチング機能に関する業務の 評価・改善の取組状況報告

【令和元年度評価結果】

□評価・改善の取組の概要	P 1 ～ 3
□各ハローワークにおける就職支援業務報告（総括）	P 4 ～ 1 0
□主要三指標の進捗状況	
・就職件数（常用）	P 1 1
・充足件数（常用、受理地ベース）	P 1 2
・雇用保険受給者の早期再就職件数	P 1 3

大分労働局職業安定部

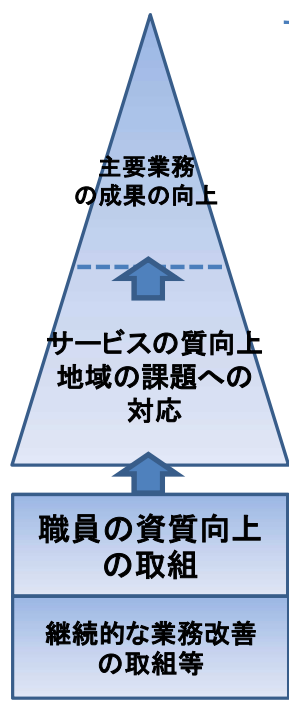
ハローワークのマッチング機能に関する業務の 評価・改善の取組（令和元年度結果）

ハローワークの機能強化を図るための従来の目標管理・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にかかる令和元年度の実施結果を公表します。

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）

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。



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

- 業務の成果について毎月公表
 - 労働局がハローワークの主要指標の実績を毎月公表
- 年度終了後、業務の成果や質、職員の資質向上・業務改善の取組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毎に分け、同一グループ内で相対評価
- 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。
- 労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。



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

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

※所重点指標は、ハローワークごとに、評価対象とする業務・取組を選択

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

- 就職件数
- 求人充足件数
- 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

- 求人に対する紹介率
- 求職者に対する紹介率

ハローワークごとの重点的な 取組の評価指標 (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
- 正社員就職件数
- 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の評価

- 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
- 好事例を導入した業務改善を実施 など

ハローワーク大分 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、以下の取組みを積極的に行いました。
・双方向の求職者担当制によるきめ細やかな就職支援を最重要と考え、重点求職者を中心とした求人情報の提供及びプラス１紹介に積極的に取り組みました。
・一定期間来所していない求職者に対しては、求人情報の郵送により窓口利用の呼びかけを実施しました。
・ハローワーク内の求人検索パソコンを利用して求職活動を行っている方に対して、受付で検索パソコン利用カードの返却時に、窓口での職業相談について呼びかけを行うとともに、応募したい求人がない場合でも窓口の利用を促すための「相談表示意思カード」を各検索パソコンに配置して窓口誘導を行いました。
・求人充足会議については、紹介部門においては自部門での支援対象求人の選定や支援の方策を事前に検討したうえで会議に臨むこと、求人部門においては選定した支援対象求人を担当者制で支援することとし、紹介部門と求人部門との連携を強化して求人充足のための支援を行いました。
・毎月開催している「事業所ミニ説明会」では、参加者へアンケート調査を行い、改善点等の把握により実施方法等を工夫して実施しました。
・学生コーナーでは、求職者の利用を促すためにＬＩＮＥなどのＳＮＳや新聞などのメディアを活用した情報発信を行いました。
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、労働基準行政職員を講師とした研修を行いました。
また、職業相談技法の向上等のため、労働局や労働大学校が実施するキャリアコンサルティングに関する研修に積極的に職員を送り出しました。
（２）サービス改善・業務改善を図った事項
学生コーナーでは、ハローワーク等で実施するセミナーやイベント情報を掲載したスケジュールカレンダーを毎月作成し情報提供を行いました。
また、正社員チャレンジコーナー（就職氷河期世代支援窓口）を令和元年１０月１７日に設置し、雇用環境の厳しい時期に希望する就職の機会に恵まれなかった求職者に対して、担当者制によるきめ細かな個別支援を行いました。
（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
有効求人倍率が高水準で推移する中で、求人と求職のよりよいマッチングを行うために、求職者に対して求人情報提供後のフォローアップを行うことや、求職者の希望を求人者に伝えて求人条件の緩和を打診することなどにより、さらなる就職支援に取り組めます。
また、福祉、建設、警備、運輸の各分野における人手不足の傾向が顕著であることから、求人者・求職者向けのセミナーや事業所説明会の実施、関係機関との連携により就職面接会、職場体験会、事業所見学会などのイベントを実施して、求人と求職のマッチングに取り組めます。
（４）その他業務運営についての分析等
新型コロナウイルスの影響により求人数が減少するものの、有効求人倍率は１倍台を維持しており、人手不足感が継続している事業もあり、引き続き積極的に人材確保対策に取り組んでいく必要があります。令和元年度、一定の効果が見られた「合同事業所説明会」を引き続き開催するなど、人手不足分野の関連機関と連携して潜在求職者の掘り起こしを行い、人手不足対策に取り組んで参ります。
また、様々な求職者のニーズに対応するため設置された、人材サービスコーナー（福祉・建設・警備・運輸）、マザーズコーナー、正社員チャレンジコーナー（就職氷河期世代支援窓口）等の窓口において、把握した求職者のニーズを求人者にフィードバックするなど求人者サービスを行い、応募しやすい求人をできるだけ多く受理できるよう取り組んで参ります。

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 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	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	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件 数
実績	7,598	8,735	2,786	40.2%	51.3%	266	456	655	93.9%	160
目標	7,860	8,801	2,407	42.0%	53.6%	275	468	646	92.7%	152
目標達成率	96%	99%	115%	95%	95%	96%	97%	101%	101%	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

ハローワーク別府 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ため職業相談窓口の活性化策に重点的に取り組みました。具体的には、求人情報提供端末のテロップの活用や相談窓口案内カードの設置、「就職支援カレンダー」の掲示、総合受付における相談窓口への誘導等による窓口利用喚起や緊要度の高い受給者への早期の求人情報提供等の取組を実施し、求職者が減少する中、相談件数、紹介件数の向上に一定の効果がありました。
また、求人充足サービスとして、以前から実施している玄関ホールでの良質求人とその企業画像の掲示に加えて、新たにフロア入り口と給付窓口に週休２日制求人やシニア応援求人及び要件緩和求人など条件を特化した求人票を掲示するなど、求人票掲示方法の工夫を実施しました。これらの掲示板等の前で立ち止まって求人を見ている利用者をよく見かけました。
② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組
窓口活性化の取り組みとして、就職支援ナビや学卒ジョブサポーターを中心に面接スキルのアップのための研修としてキャリアコンサルティング動画の鑑賞と評価と振り返りを行い、窓口の専門性の向上を図りました。また、キャリアインサイトほど時間がかからず的を絞って相談窓口で簡易的に実施できる、「VRTカード」の活用について研修を実施しました。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、労働基準行政職員を講師とした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
サービス改善及び業務改善としては、サイネージによる支援メニューや職業訓練の案内、ハローワーク利用促進アニメーションの表示、求人検索ブースへの「支援メニューカード」の配置、職員・相談員が使用する名刺裏面への支援メニューの印刷、「各種支援メニューポスター」「就職支援カレンダー」の掲示、正社員求人であって年間休日が105日以上、賞与・昇給・通勤手当ありの正社員求人や週休２日、シニア応援求人などの求人票の玄関ホールへの掲示など、支援メニューの周知や求人情報提供の充実を図りました。また、求人充足会議においては、新規受理及びリクエスト・リフレッシュ（要件緩和等）求人のうち督促及び要件緩和求人を中心に、毎日２件以上の求人を選定し求職者への情報提供を行うなどの業務改善を図っています。
（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
今年度、求人充足支援策として始めた「事業所ミニ説明会・面接会」については、毎週月曜の定期開催やプライバシーの確保のためブースをパーティションで仕切るなどの工夫を行い、求人・求職窓口や雇用保険説明会において参加を呼びかけましたが、特定の業種の事業所が参加することが多かったため応募者も低調となってしまいました。そのため、来年度においては、広く多くの業種の企業が参加し、また、応募者の増加が図られるよう事業所及び求職者への周知方法について創意工夫を行う必要があると考えています。
また、利用者満足度の向上の一環として取り組んでいるキャリアインサイトの実施については、毎月１０名程度、模擬面接についても１ヶ月平均３件ほどの利用があり、希にキャリアインサイトを目的に来所して新規に登録するという求職者もいるなど、ハローワーク支援メニュー周知が求職者の掘り起しに寄与しているものと思われます。
更に、キャリアインサイトより簡易に利用できる「VRTカード」の活用を行うため、学卒ジョブサポーターを中心に研修を実施しており、窓口職員の専門性の向上も図られています。
（４）その他業務運営についての分析等
温泉・観光が基幹産業である別府では、インバウンドの増加やラグビーワールドカップの開催に加えて、東京オリンピック開催や2025年の大阪万国博覧会の波及効果も予想されることから、県外、海外資本の宿泊施設の進出や既存のホテル等の増改築が進んでおり、宿泊業を中心とする観光関連業種の人手不足は深刻な状況となっていましたが、日韓関係悪化の影響を受けた韓国人の観光客の減少に加えて、新型コロナウイルス感染拡大による国内外観光客の激減により別府市の観光産業は大打撃を受けており、関連産業も含め経営が厳しくなる事業所の増加や解雇等による離職者の増加などが危惧されるところです。

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	①生活保護受給者等の就職 件数	⑥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	⑦正社員求人数	⑧正社員就職 件数	⑩生涯現役支援窓口での65歳以上の就職 件数
実績	3,418	2,928	1,077	41.9%	52.9%	118	93.4%	7,037	1,718	95
目標	3,651	3,252	963	45.7%	55.6%	134	92.7%	8,070	1,768	94
目標達成率	93%	90%	111%	91%	95%	88%	100%	87%	97%	101%

※ 「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

ハローワーク中津 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、ミスマッチの解消及び的確紹介により、就職件数を確保するため、求人部門と職業相談部門による合同の朝ミーティングを毎日実施しており、求人部門職員が直接、職業相談部門職員へ求人内容の説明をすることで、求人内容の的確な把握による的確紹介につなげるとともに、職業相談部門職員から求人内容について質問・意見等することで、求職者側の視点を踏まえた求人内容の充実を図っています。
- なお、朝ミーティングでフォローアップ求人を選定し、輪番制による当番者が求人情報提供するとともに、適宜、各自の重点求職者に対し情報提供を行っています。
- また、管内求人事業所の職場環境や作業工程を把握して、より綿密で具体的な職業相談を行うため、求人部門職員に職業相談部門職員が同行しての職場見学を実施しました。
- 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、雇用保険担当の若手職員等を対象として、求人部門職員を講師とする助成金業務研修を２日間実施しました。
- また、精神障害者雇用トータルサポーター講師による精神障害者雇用に関する研修を１回、所長講師による所内業務研修（個人情報管理・綱紀の保持及び接遇、非常勤職員の勤務条件等）を２回実施しました。
- （２）サービス改善・業務改善を図った事項
- 近年の人手不足を背景に、庁舎内面接室の借用者（派遣会社、保険会社等）による求職者への声掛け、庁舎周辺道路での声掛け等による苦情が寄せられるため、面接室利用規定を策定の上、借用者に利用条件を遵守させるとともに、来所者等への注意喚起文を作成の上、庁舎敷地内に掲示して苦情対応するなど、求職者等が安心して利用できる環境づくりに努めています。
- （３）今後のサービス改善・業務改善の取り組みについて
- 建設、運輸、医療・介護・福祉など有効求人倍率の高い職種のみならず、管内主要産業である自動車製造及び関連業種等の製造業においても人手不足感は深刻さを増しており、求人充足対策が大きな課題となっています。そのため求人受理時における求人条件の詳細な聞き取りや、求人受理時及び受理後の求人条件緩和指導等により、求人内容の充実を図るとともに、求人担当者制による事業所フォロー、求人充足会議や朝ミーティングを活用した求人情報提供など、より効果的なマッチングに取り組めます。
- また、求人情報提供端末のみ利用者の窓口誘導対策（案内文庁舎掲示、声掛け）、雇用保険受給者の認定日等を活用した職業相談など、現在取り組んでいる求職者確保対策を徹底・継続しつつ、充実・強化を図ります。
- （４）その他業務運営についての分析等
- 新規求職者数が減少（３月末累計対前年比３．０％減少）しているため、①潜在求職者の掘り起こし、②求人情報提供端末のみ利用者の窓口誘導、③雇用保険受給者への定期的な求人情報提供及び職業相談、④職員の職業相談技法及び接遇技能向上による再来相談者数の増加等に取り組めます。
- なお、潜在求職者の掘り起こしについて、介護・福祉関係は市役所（中津市人材バンク等）、若年者関係は商工会議所（ジョブ・カフェ等）、就職困難者等は中津市社会福祉課等の関係機関を中心に連携して取り組めます。

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	マザーズハ ローワーク 就職率	正社員の 求人数	正社員の 就職件数				
実績	2,299	2,013	551	42.2%	58.9%	93.3%	4,207	1,030				
目標	2,201	1,982	473	43.2%	58.0%	92.7%	4,329	1,039				
目標達成率	104%	101%	116%	97%	101%	100%	97%	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

ハローワーク日田 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 「人材不足」への対応や「働き方改革」の推進を念頭に、当所においては「求人の充足」を最重要課題とし、各種施策を実施しました。 特に、「お宝求人掘り当てます！」キャンペーンによる潜在求職者の掘り起こしを行い、さらに毎朝開催する求人充足会議において選定する「おすすめ求人」を職業相談の際にプラスワン求人として提案する取組が求人の充足支援として成果を上げました。プラスワン求人の提案を行った際、応募に至らなかった場合は、「応募をしない理由」を求職者から聞き取り、求職者の声として求人者へフィードバックするとともに当該理由に対する労働条件の改善等を求人者に提案したうえで、改善された場合は安定所において求人票の掲示や求職者への連絡等の再支援を行いました。 ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組 中長期的な職員の育成を図る観点から、若手職員にキャリアコンサルタント研修を受講させることにより、職員の専門性の向上を図りました。 また、業務進捗管理研修により、目標達成のために各自が「目標」を認識するとともに、どんな「取組」が有効であるかを考える力をつけることを目的として実施しました。 さらに、ハローワークの求人受理及び職業相談等においては、各種法令の知識が必要になることから、労働基準監督署との連携により労働基準法や労働安全衛生法にかか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 フロアナビゲーターを配置し、求人情報提供端末の操作方法の説明、窓口の就職支援サービスや利用方法を案内し、求職者の希望するサービスを的確に把握することにより、スムーズな就職支援を実施しています。 また、新着求人、正社員求人、60 歳以上応募歓迎求人、条件アップ求人等の求人票を所内に多数掲示し、求人内容の確認や求人条件の比較をしやすいしました。 さらに、求人充足支援として事業主の生の声を求職者に伝えるため、人材不足の介護、運輸を中心に事業所ミニ説明会を毎週開催しました。 （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 少子高齢化に伴う慢性的な「人材人手不足」への対応や「働き方改革」の推進という課題に対して、就職氷河期世代及び 60 歳以上の求職者の応募を歓迎する求人への支援や「生涯現役支援窓口事業」による個別就職支援を充実させることにより、求人者の人材確保支援に引き続き取り組んでまいります。 また、潜在求職者の掘り起こしと併せて、求職者担当者制や雇用保険受給者への早期求人情報提供等の支援を実施し、求職者の就職促進を図る予定としています。 （４）その他業務運営についての分析等 正社員求人への応募を求職者に積極的に勧奨した結果、正社員就職件数は 9 9 8 件と目標を達成し、常用就職に占める正社員の割合も前年度と比べて 1. 3 ポイント上昇するなど、安定的雇用の推進を図ることができました。 また、日田市との雇用対策協定に基づき、地域のニーズに沿った面接会等の雇用対策を連携して実施しました。

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

（１）ハローワークシステム刷新に対する対応 令和 2 年 1 月にハローワークシステムが刷新され、求人者マイページを開設することにより来所することなく（初回は来所必須。）求人を提出することが可能となったことから、それに対応するため、リーフレットを作成し令和元年 1 0 月から求人者に対して新機能の周知を図るとともに求人票を充実させるための新設情報の登録について呼びかけを実施しました。 また、所内に設置する求人情報提供端末も改修されハローワークインターネットサービスに統一されたことで、利用者からは『扱いにくい』との意見があったもののフロアナビゲーターを配置し、操作方法等を丁寧に説明する対応を行いました。 （２）新型コロナウイルス感染症に対する対応 新型コロナウイルス感染症に係る雇用調整助成金の問合せに対応するため、雇用調整助成金ガイドブック及び各種関係様式等を準備するとともに担当窓口の体制確保に努めました。

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	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, 978	1, 780	569	42. 0%	56. 4%	60	4, 284	998		
目標	1, 944	1, 738	526	41. 8%	58. 3%	50	4, 479	937		
目標達成率	101%	102%	108%	100%	96%	120%	95%	106%		

※ 「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

ハローワーク佐伯 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、平成30年度の雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成率が102%と他に比べやや低調であったため、令和元年度は管理課業務係との連携により「相談窓口連絡ファイル」を活用した認定後の職業相談窓口への誘導を徹底して取り組みました。

また、給付制限中の雇用保険受給者を対象に認定応当日における職業相談を実施するための「来所予定名簿」を作成し、個別に事前マッチングをした求人情報の提供や個々の受給者の再就職への意向を把握するきめ細かな職業相談を重点として実施しました。

さらに再就職手当を活用した早期再就職の意欲喚起を図るため、受給者説明会において個々の受給者ごとに「再就職手当支給額シミュレーションリーフット」を作成配付するとともに、業務係が管理する「再就職手当支給申請書受理簿」により月別の支給状況等を詳細に把握するなどの進捗管理に取り組みました。

その結果、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成率は111%に向上しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職業相談運営会議を月初めに開催し、当月の重点取組並びにこれらを実施するための具体的な取組を5項目程度選定し、相談員を含めた部門全員で共有しています。5月以降は、目標とした前月の就職件数や紹介件数の進捗状況を踏まえ、「求職者や事業所の反応」「取組実施者である自分たちの行動の振り返り」「他に良い方法はないか」等を検討し、結果が良い場合は「何が効果的であったのか」、そうでない場合は「何に課題があるのか」の視点で検討し、次の月の取組に反映しています。

これらの運営に上席職業指導官や紹介担当の若手職員が携わることにより、組織運営を理解し、窓口で取組を徹底することが出来ています。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

ここ数年、一般求職者や雇用保険受給者に対して求人情報の提供を積極的に取り組み、利用者からの反応も良く、また、窓口相談の増や相談の充実に繋がっていることから、令和元年度は、紹介部門での情報提供件数を月あたり1000件の目標を定めて重点的に取り組みました。年間を通じて取組を行うことにより、利用者サービスとしての「情報提供や窓口相談の増」、これに伴う「就職件数や充足数の目標達成」、加えて、窓口職員と求職者との関係性の構築や窓口職員の資質の向上に繋がり、一定の成果が認められています。

(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

中高年齢求職者（概ね50歳以上）が全求職者の約半数、また、女性の割合が約6割を占めることから、「情報掲示板」を活用した「シニア応援求人」のA3版拡大掲示や「子育て応援求人」の掲示など、中高年齢求職者や子育て世代を対象とした情報提供方法の充実・改善に努め、目標の達成が出来ているところですが、管内事業主の人手不足感は依然として高く、引き続き、これらの取組を継続し、今地域にある労働力を如何に活用するかといった視点で、事業主へ働きかけることを今後も取り組むこととしています。

また、地元企業の人材確保及び中高年齢求職者の就職支援を図るため、中高年齢者の雇用に前向きな企業を対象とした「中高年齢者就職面接会」について、今後も求職者や求人者のニーズを踏まえた効果的な開催を検討するなど、中高年齢求職者の就職支援サービスの充実に図っていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

平成27年国勢調査結果による人口減少率を市町村別にみると津久見市が▲9.8%（県内第2位）、臼杵市が▲6.5%（県内第8位）、佐伯市▲6.2%（県内第9位）と管内各自治体の人口減少対策が喫緊の課題となっています。

このように少子高齢化の進行により労働力人口の減少が深刻化している管内において、各自治体との連携をより一層深め、これ以上の若年労働力の流出を防ぐための学卒者の地元就職の促進、また、深刻な人手不足対策として、中高年齢者や女性求職者の掘り起こしやその雇用を管内企業へ働きかけ、求人充足サービスの強化を図っていきます。

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	障害者の 就職件数	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職 件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	
実績	2,340	2,048	689	38.2%	57.0%	152	57	5,372	1,101	
目標	2,294	1,982	619	39.5%	58.1%	134	49	5,069	1,029	
目標達成率	102%	103%	111%	96%	98%	113%	116%	105%	106%	

※ 「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

ハローワーク宇佐 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、主要三指標（常用就職件数、充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数）の目標達成を重要と考え、「求職者担当制」、「情報提供」、「事業所ミニ説明会」などの取組を重点的に行いました。

常用就職促進のために、新規求職者が減少する中、雇用保険受給者を主に重点求職者の確保に取り組み、さらにその中から求職者担当制へと移行し、きめ細かな支援を実施しました。重点求職者は年間 715 人（年間目標 324 人）、就職件数 547 人、就職率 76.5%と高い実績を上げることができました。

充足件数促進のために、日々の求人充足会議において、求人フォロー担当者制を行い選定求人の充足に取り組みました。年間フォロー求人 120 件、充足件数 47 件、充足割合 39.2%（年間目標：フォロー求人件数 180 件、充足割合 40%以上）。また、事業所ミニ説明会の開催により、求職者が気軽に事業所の話を聞ける場を設けています。（22 回開催、延べ 115 社参加、122 人来場）

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、off-JT 研修による職員・相談員の資質向上に努めており、各種事案発生に合わせ、潜在求職者の掘り起こし、窓口誘導・支援メニューの周知、キャリアガイダンスツールである VRT カード、模擬面接などの研修に取り組みました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークの利用勧奨を図ることを目的に、11 月～1 月を「ハローワーク周知強化期間」と定め、管内 2 自治体に対し市報への掲載依頼を行い、「ハローワーク PR 動画」の QR コードや支援内容等の地域住民への周知広報に努めました。

また、令和 2 年 1 月のシステム刷新に伴い、求職者に対しては求人検索端末の操作方法や求職者マイページの登録勧奨、求人者に対しては求人者マイページの登録勧奨、さらに、働き方改革関連法の施行に伴い、「働きやすさ、休みの取りやすさ」等事業所のひと言アピールを「事業所からのひと言」として、備考欄等を活用して記載することを勧奨しています。

〔記載例〕

○休憩室、仮眠室を完備の他、身体的負担が少なく、介護しやすいよう電動ベッド等の環境整備を図っており、経験のない方でも施設介護を安心して学べます。（介護職員の募集）

○有休消化は毎月 1～2 日／人で毎月希望休制度もあり。（介護職員の募集）

（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

ハローワークシステムの刷新に伴い、求人者に対するマイページ登録の積極的な勧奨を行い、マイページ利用求人の増加に取り組んでいきます。併せて、現在行っている「事業所からのひと言」に加えて、求人・事業所 PR シートの「事業所からのメッセージ」を充実させる取り組みを行っていく必要があると考えております。

また、事業所ミニ説明会は年間 22 回で定期的に行いましたが、参加事業所が固定化される傾向が出ていることから、新規参加企業の開拓に努めていきます。

（４）その他業務運営についての分析等

令和元年度は、当所管内の主要産業である自動車部品製造業の業績も好調で、主要三指標において目標値を上回りました。しかしながら、令和 2 年 3 月には WHO が世界で新型コロナウイルスによるパンデミックが加速していると発表し、新規求人の提出は減少し始めており、4 月以降は他業種にわたり、休業による雇用調整を実施する企業が増加している状況にあります。

また、外出自粛による求職者への情報提供のあり方も工夫をしていく必要があり、求人提出と休業調整を併行している事業所も見受けられることから、適正な求人受理及び採用選考対応を見極める必要があると考えています。

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 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	①生活保護受 給者等の就職 件数	⑦正社員求人 数	⑧正社員就職 件数		
実績	1,941	1,750	533	44.2%	59.0%	81	3,086	924		
目標	1,925	1,702	480	44.4%	60.6%	91	4,195	986		
目標達成率	100%	102%	111%	99%	97%	89%	73%	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

ハローワーク豊後大野 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、以下の取組みを積極的に特に行いました。

- ・支援の必要性が高い求職者に対する求職者担当制（双方向形式）
- ・予約相談等によるきめ細かな就職支援
- ・新規求職登録後、一定期間来所しない求職者に対する窓口誘引対策（来所勧奨強化のため電話等による「就職支援メニュー」の説明）
- ・求職者が希望する職種を中心に最新の求人情報の提供
- ・特に雇用保険受給者の早期就職促進対策として、求職登録時に就職希望のアンケートを実施し、求職者ニーズの把握、早期就職希望者に対し認定日における求人情報の提供、雇用保険就職促進給付制度についての個別案内等を積極的に取り組みました。

また、利用者に求人企業をより詳しく知って頂くため、職員が企業訪問を行い、社屋や作業風景などの画像や、企業のPRを収集し、庁舎内の「情報コーナー」において分かりやすく掲示し、情報提供する取り組みを開始しました。この取組については、利用者から「求人票だけでは分からない会社の実態がよく分かった」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

求人者・求職者に対して適切なサービスを行うためには職員個々の資質向上を図り、業務に関する広範な知識習得等が必要であることから、職員研修及びOJT研修を積極的に実施しました。また、希望する求職者に模擬面接が行えるよう、職業紹介業務に携わる全職員に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

求人担当制や求職者担当制でカバーできない求人・求職の積極的なマッチングを行うため、新規受理求人の条件に適合する求職者をシステムにより検索し、積極的な求人情報の提供を行うよう努めました。また、職員による情報交換会を日々開催し、前日受理求人の内容の把握、個別の求人の応募可能性を広げるための求人票の記載内容や求人条件の確認・検討を行い、必要に応じて事業主に対し求人条件の緩和について提案を行っています。

(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

管内は過疎化に加え、県下屈指の高齢化地域であり、高齢求職者の割合は年々高まっています。高齢求職者は知識や経験が豊富であり、働く意欲も旺盛です。一人でも多くの高齢者が能力を発揮し働き続けられるよう、求人者には高齢者雇用の理解促進やメリットを周知し、シニア層の雇用を歓迎する求人を積極的に確保いたします。

また、求職者と企業の出会いの機会を確保するため、「企業説明会」等を開催いたします。

(4) その他業務運営についての分析等

令和元年度の正社員求人を2,271人分受理する計画が1,856件に終わりました。求職者の多くが正社員としての就職を希望しており、求人者に対して求職者のニーズを的確に伝え、求人条件の設定相談を積極的に実施し、できるだけ多くの正社員求人を受理できるように取り組んでまいります。

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	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	正社員求人数	正社員 就職件数		
実績	1,193	993	281	39.9%	59.0%	55	1,856	481		
目標	1,166	978	273	39.7%	63.5%	45	2,271	459		
目標達成率	102%	101%	102%	100%	92%	122%	81%	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

ハローワークの職業紹介業務目標の 進捗状況について

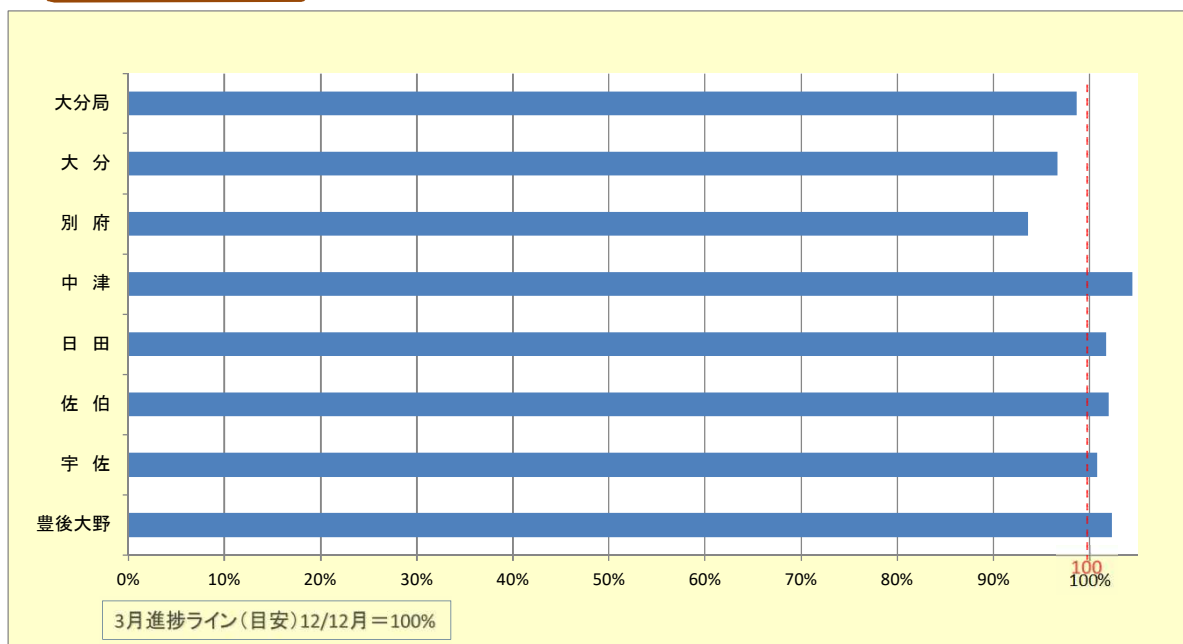
令和2年3月

就職件数(常用)

実績

	目標値	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	達成率
大分局	21,041	1,980	1,864	1,736	1,841	1,526	1,816	1,869	1,610	1,346	1,370	1,613	2,196	20,767	98.7%
大 分	7,860	703	711	656	729	528	653	706	576	460	444	569	863	7,598	96.7%
別 府	3,651	324	294	299	277	249	287	304	286	232	236	252	378	3,418	93.6%
中 津	2,201	189	179	197	201	190	217	213	179	151	165	171	247	2,299	104.5%
日 田	1,944	176	169	158	183	134	170	157	161	142	155	166	207	1,978	101.7%
佐 伯	2,294	287	225	191	209	192	232	228	177	166	147	178	108	2,340	102.0%
宇 佐	1,925	199	176	146	150	160	156	177	138	114	133	162	230	1,941	100.8%
豊後大野	1,166	102	110	89	92	73	101	84	93	81	90	115	163	1,193	102.3%

進捗状況



ハローワークの職業紹介業務目標の 進捗状況について

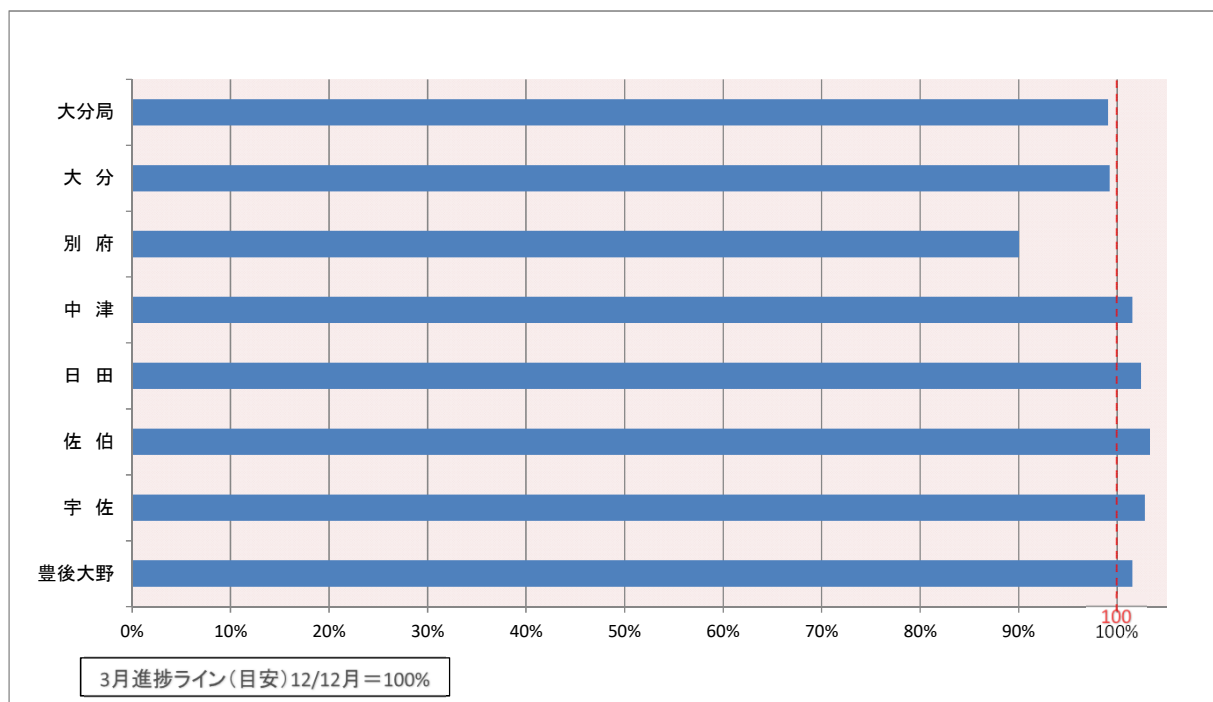
令和2年3月

充足件数(常用 受理地ベース)

実績

	目標値	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	達成率
大分局	20,435	1,946	1,813	1,686	1,801	1,483	1,737	1,829	1,548	1,285	1,339	1,595	2,185	20,247	99.1%
大 分	8,801	838	802	739	821	641	729	822	647	536	531	638	991	8,735	99.3%
別 府	3,252	276	262	248	252	209	255	254	251	195	193	232	301	2,928	90.0%
中 津	1,982	185	158	184	163	167	178	178	154	111	156	146	233	2,013	101.6%
日 田	1,738	163	157	134	169	121	145	145	140	121	138	156	191	1,780	102.4%
佐 伯	1,982	230	192	174	189	158	207	192	164	140	128	161	113	2,048	103.3%
宇 佐	1,702	170	157	131	132	129	138	167	117	119	117	154	219	1,750	102.8%
豊後大野	978	84	85	76	75	58	85	71	75	63	76	108	137	993	101.5%

進捗状況



ハローワークの職業紹介業務 目標の進捗状況について

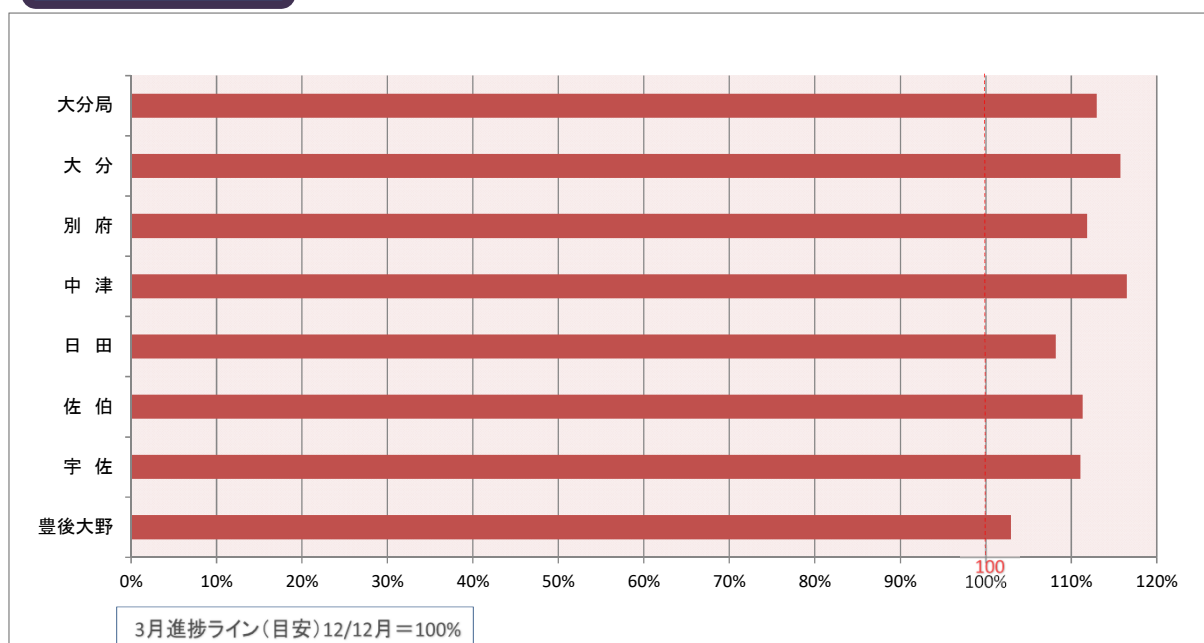
令和2年3月

雇用保険受給者の早期再就職件数

実績

	目標値	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	達成率
大分局	5,741	512	619	674	663	528	566	623	489	517	360	409	526	6,486	113.0%
大 分	2,407	214	235	336	301	237	234	266	198	240	141	162	222	2,786	115.7%
別 府	963	98	110	83	107	82	89	97	84	81	54	81	111	1,077	111.8%
中 津	473	42	58	38	59	35	53	69	38	42	31	37	49	551	116.5%
日 田	526	38	56	64	60	65	46	53	36	39	40	39	33	569	108.2%
佐 伯	619	53	79	68	71	46	68	63	73	46	37	40	45	689	111.3%
宇 佐	480	44	53	56	48	46	49	47	41	47	36	31	35	533	111.0%
豊後大野	273	23	28	29	17	17	27	28	19	22	21	19	31	281	102.9%

進捗状況



※ 雇用保険受給者の早期再就職件数については、1ヶ月遅れの公表となります。