



佐賀労働局発表
平成 30 年 8 月 31 日 (金)

担	佐賀労働局職業安定部 職業安定課長 富崎 覚 次 地方職業指導官 井上 幸 徳
当	TEL 0952-32-7216 FAX 0952-32-7223 http://saga-roudoukyoku.jsite.mhlw.go.jp/

平成 29 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・改善の取組について

厚生労働省では、ハローワーク（以下「HW」という。）の機能強化を図るため、平成 27 年度から全国の HW（437 所）を対象に、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（※1）、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、平成 29 年度の評価結果が取りまとめられました。

（※1）総合評価とは、労働市場の状況や業務量が同程度の HW を 11 グループ（G）に分類した上で、就職支援（マッチング関連）業務に関し、全 HW で共通する指標による評価と、HW 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。

○全国及び佐賀労働局各 HW の総合評価結果

類型（※2）	標語	HW数	佐賀労働局各HW
類型 1	非常に良好な成果	10	
類型 2	良好な成果	197	HW唐津（8G）、HW武雄（9G）
類型 3	標準的な成果	227	HW佐賀（3G）、HW伊万里（9G）、 HW鳥栖（6G）、（HW鹿島（9G）
類型 4	成果向上のため計画的な取組みが必要	3	
計		437	6

（※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、HW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。

なお、評価に当たっては、各グループ内のポイント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 に区分しています。

（目標達成率 100% を満点とみなし、満点以上を類型 1 としています。また、グループ平均値の 80% 未満を類型 4 としています。ただし、規模の大きい 1 G は平均値の 90% 未満、2～5 G は平均値の 85% 未満と、基準値を高く設定しています。）

ハローワーク佐賀 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 新規求職者が減少傾向で推移する中、主要指標である就職件数の目標達成を最重点とし、職業相談・職業紹介件数の増加に向けた取組（特に求職者担当者制）に重点を置きました。この結果、就職件数の目標達成率は、102.4%と目標を上回ることができました。なかでも、求職者担当者制による就職率は、目標の40%に対し55.2%と目標を大きく上回り、また、求職者担当者制による就職件数は1,623件となり、前年度比+23.7%と大幅に増加することができました。
- ② 緊要度がより高い雇用保険受給者の早期再就職支援を実現するため、給付制限期間中の職業相談及び担当者制に重点を置いて取り組みました。この結果、給付制限期間中の職業相談（来所日を指定した職業相談）の実績は、①来所日を指定した職業相談件数目標330件に対し434件、②給付制限期間中の就職件数目標430件に対し495件と目標を達成することができました。
- ③ 佐賀市との一体的事業実施による生活困窮者の支援を重点とし、事業計画に基づく取組を実施しました。この結果、一体的実施事業では就労支援による就職件数の目標272件に対し278件と目標を達成することができました。
- ④ 公的職業訓練の終了後3ヶ月後の就職件数に重点を置いて取り組んだ結果、就職件数目標408件に対し484件と目標達成率118.6%となりました。また、公的職業訓練の周知を図る取組として、毎月複数回の訓練内容説明会、訓練希望者への相談連絡等を積極的に行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ① 新規求職者が減少傾向で推移する中、よりきめ細やかな就職支援を行うため、職業相談窓口への誘導に力を入れた改善を徹底しました。具体的には、
 - ㊦ 求人情報提供端末の番号表示画面に職業相談窓口の利用を勧奨する文面（職業相談窓口における各種支援メニューの案内等）を掲載しました。
 - ㊧ 求人情報提供端末の管理を「端末利用カード」で行っていることを踏まえ、端末利用者へカードを手交する際に、職業相談窓口利用のチラシを併せて配布しました。
 - ㊨ 求人情報紙の表紙の上段に、興味ある求人や職業紹介を希望する求人があった場合の問合せ先を明記するとともに、所内ミニ面接会の情報も併せて掲載しました。
 - ㊩ 求職者の個々のニーズに合わせたきめ細やかな支援を行うため、求職者担当者制の拡充に努め、職員1人当たりが担当する支援対象求職者の数を専門相談員は常時10人、その他の相談員は常時3人に増やしました。
 - ㊪ 求職者への個別求人情報提供サービスについて、よりきめ細やかな支援となるよう従来の郵送方式ではなく、電話主体で行うことに

改善しました。また、郵送で行う場合であっても、送付状への手書きによる一言添え（求職者へのメッセージ）を徹底しました。

- ㊦ 職業紹介をしたものの不採用となった者に対するフォローアップのための求人情報提供を実施、また、職業相談時に職業紹介まで至らなかった求職者へのフォローアップとして、職業相談日から1週間以内に求職者の希望条件に合った求人情報を提供することにより、窓口への来所勧奨を行う取組を開始しました。

(3) 今後のサービス・業務改善の取組について

- ① 平成30年度より、新たに人材確保対策コーナーを設置し、これまでの福祉人材コーナーにおける福祉分野に特化した取組に加え、人手不足がより進んでいる建設、運輸、警備分野においても、これまで福祉人材コーナーで培った人材確保に向けた取組を実施することとしています。具体的には、企業見学会、企業説明会、面接会（所内ミニ面接会を含む）等の開催、担当者制による就職支援、求職者情報の提供等を実施することとしています。
- ② 求職者に占める高齢者の割合が高いことから、新規求人受理の際に、高齢者の就労が可能かどうかの確認をこれまで以上に徹底し、職業相談窓口において高齢者へ積極的に情報提供を行う取組を引き続き実施します。

(4) その他業務運営についての分析等

景気の回復基調により、雇用情勢も上向いている状況ではありますが、管内においては、平成29年度中に事業合理化に伴う工場の閉鎖やスーパーの店舗閉鎖等が散見されたため、当該事業所と情報共有を密に行い、従業員が在職中に事業所への出張相談を実施して、求職活動の進め方、雇用保険に関する説明を実施するとともに、求人情報等の提供も並行して行いました。今後も関係機関等から寄せられる情報を的確に把握し、迅速な対応を図っていくこととしています。

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

ハローワーク唐津 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

求職者及び職業紹介件数が減少している中、就職件数・求人充足数の目標達成を最重要と考え、職業相談窓口への誘導を強化するため、総合受付に常時人員を配置し、来所者に声かけを積極的に行っています。また、雇用保険受給者に対しては失業認定日に全員相談を実施しています。さらには、ハローワーク利用者のために管内のスーパーマーケット等の14個所に求人情報紙を毎週配置しています。このような取組や、職業紹介したものの不採用となった者や求職登録をしたものの職業紹介に至らない者に対するフォローアップ等により、目標値を上回ることができました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

求人者から求職者に企業の魅力や詳細な求人内容等を直接情報発信ができる場として、所内ミニ面接会や説明会を開催していますが、参加求職者が低迷していたため、求人者が直接ハローワーク利用者に声をかけることができる「求人事業所PRタイム」を新たに設けたことにより、関心を示す求職者の増加に繋がり、参加求職者が増加しました。

(3) 今後のサービス・業務改善の取組について

玄関エントランスホールで管内事業所の製造業を中心に、製品や作業風景、先輩社員からひとことなど事業所を知ってもらうことを主眼に、事業所画像等の放映を行います。

(4) その他業務運営についての分析等

唐津市との一体的事業実施による生活困窮者等の支援については事業開始から3年度目となり、市民への認知度の向上や円滑な業務運営が進んだことにより、職業相談件数及び就職件数は堅調に推移していることから、引き続き効果的な事業となるよう取り組んでいきます。

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

ハローワーク武雄 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、求人数が増加する中、人手不足が顕在化しているため、求人充足数の目標達成を最重要と考え、特に重点的に進めることとし、月 1 回の所内ミニ面接会の開催（13 回開催、参加事業所数が 60 社、参加求職者数 195 人、就職者数 23 人）や求人担当者制の実施、求職者への積極的な求人情報の提供などの取組を重点的に行いました。

また、今年度は初の取組として武雄市と共催で合同企業説明会・面接会を 2 回開催（参加事業所数 33 社、参加求職者数 161 人、就職者数 25 人）したところ、参加事業所からは継続実施の要望が高かったことから、今後も開催することとしました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

正社員、土日休日等の良質の求人を効果的に周知するため、「求人マルシェ」と称して、所玄関横に当該求人票を手作りボードに配置しました。また、当所は掲示場所が狭く、多くの情報を掲示できなかったため、新たにボードを設置し、効率よく情報を発信するとともに、見やすくなるよう工夫しました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

今後も、積極的な事業所訪問等による正社員を中心とした良質求人の開拓や、より応募に繋がりやすい求人条件の提案等を行っていくとともに、できるだけ多くの求人情報を求職中の方に提供することにより、数多くの職業紹介ができるよう就職支援にも力を入れていきます。

（4）その他業務運営についての分析等

求職中の方の希望に合った求人確保や地方公共団体及び商工団体との情報交換会の開催による誘致企業等の情報の活用など、地域のニーズに合った取組が就職件数や求人充足数の増加に繋がったところです。

今後も、武雄市との連携による企業説明会の開催や職場見学会の企画等について、地域のニーズを取り入れた効果的な取組となるよう実施していきます。

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

ハローワーク伊万里 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）

（2）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、新規の求職者数、中でも雇用保険受給者の減少や高齢化が進んできているところ、就職件数の目標を達成するためには、就職に至る過程の支援強化が重要と考え、失業認定日における雇用保険受給者全員の方を対象とした職業相談及び提案型職業紹介の励行と緊要度の高い方に対する求職者担当者制の取組を特に重点的に進めることとしました。この取組の結果、求職者担当者制における就職件数は214件と増加し、就職率は44.0%、雇用保険受給者の早期再就職割合は44.5%となり、目標値を上回りました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

平成28・29年度の利用者アンケートでは、庁舎内の掲示・案内の状況に対する満足度が相対的に低かったため、所玄関ロビーの掲示・案内等について見直しを行い、内容別に掲示場所を整理するとともに、中央部に特化求人コーナーを新設し、求職者の方のニーズを反映した求人形態・内容等に特化した求人を掲示・提供しました。その結果、当該掲載求人をご覧になり職業相談窓口で問い合わせる方が増加しました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

管内の雇用情勢は、求職者数の減少に対し、求人数は増加傾向であり、日を迫って人手不足感が高まっています。このような状況の中で、特に当所管内において人手不足となっている介護・看護・保育分野への人材確保という地域ニーズに応えるため、所内ミニ面接会を2カ月に1回以上開催することにより、マッチング支援の強化を図っていくこととします。

（4）その他業務運営についての分析等

人口減少や若者の県外流失による管内事業所における人材確保対策が最重要課題となっており、このような地域のニーズに応じていくために、伊万里市と合同による大卒、UIJターン、伊万里市で働きたい方を対象とした企業説明会・相談会・面接会を平成30年度から開催することで決定しました。

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

ハローワーク鳥栖 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」を増加させるためには、「職業紹介件数」を伸ばすことが最重要と考え、雇用保険受給者の再就職促進として失業認定日における全員相談を実施していますが、初回認定を午後に設定し、職業相談にゆとりを持たせ、充実した職業相談を行い、求職者のニーズ、就職意欲を把握し、的確な職業紹介に結びつくよう取り組みました。

この結果、就職件数は前年比で▲1.4%であったものの、前々同年比は▲4.1%だったことから、下げ幅を改善させることができました。

なお、雇用保険受給者の早期再就職件数については目標を達成することができました。

また、55歳以上常用新規求職者は全体の2割弱を占めており、前年度より増加（+1.4P）していることから、高齢者のための合同面接会を4回実施（うち、1回は近隣の他県の公共職業安定所と合同開催）し、結果として参加求職者94人で18人就職に結びつくことができました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

利用者満足度調査において、全体として目標を上回っていたものの、案内表示、見やすいポスター掲示、わかりやすい陳列、プライバシー配慮が全国平均を下回っていたため、ポスターの掲示の仕方、リーフレット等の陳列など求職者・求人者に把握しやすい配置を行い、一部机の脇に台を設置し、幅を広げるなどプライバシー配慮の改善を図ったところです。

(3) 今後のサービス・業務改善の取組について

職業相談件数、職業紹介件数を増加させることが就職件数を伸ばしていくことにつながることから、求人情報端末利用者の職業相談窓口への誘導を徹底するとともに、職業相談窓口においては、支援メニュー案内を行うなど基本業務を徹底します。また、職業紹介をしたものの不採用となった者に対するフォローアップも実施します。さらに、求人受理後3週間経過した未紹介求人について、求人充足を前提とした求人条件緩和指導といったフォローアップにも取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

管内で最大の商工団地に誘致企業を中心に約90社が所在するが、当該団地でも例外なく、人材確保は喫緊の課題であることから、自治体や商工会議所等と連携し、合同企業説明会・面接会を開催することで、多くの求職者の方が参加されました。平成30年度も、自治体等から開催実施の要望が上がっていることから、内容の見直しを図りながら実施することとしています。

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

ハローワーク鹿島 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、管内求人への充足対策を最重点に捉え、比較的充足しやすい求人等については、職業相談部門職員が担当者制により対象求人を割り振り、緊要度が高い求職者を中心に希望職種を踏まえ、積極的に当該求人票送付による情報提供を実施しました。

その結果、提供を受けた求職者の反応率、提供した求人への職業紹介率、同じく就職率ともに前年度を上回り、就職件数は 167 件（前年度 125 件）と前年度比 33.6%増となりました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

管内には、医療・福祉業や建設業の事業所が多く、従来の所内ミニ面接会の開催では求職者の参加が少なかったため、平成 29 年度から「求人事業所 P R タイム」（企業説明会）に改善しました。その結果、参加求職者数も大幅に改善し、求人充足につながりました。

また、職業紹介をしたものの不採用となった者に対するフォローアップの取組を、9 月以降職業紹介を行った当該職員がフォローする方法に改善し、その結果、ハローワークへの再来所者数は改善前の約 2.5 倍になりました。

(3) 今後のサービス・業務改善の取組について

求人充足が厳しい状況が続く中ではありますが、求人者に対しては求人条件緩和や雇用管理改善を促すとともに、「求人事業所 P R タイム」（企業説明会）の活用等を通じて、管内事業所の人材確保ための支援に取り組めます。

(4) その他業務運営についての分析等

管内事業所には医療・福祉業や建設業が特に多く、労働力不足に苦慮されています。この打開のため、管内事業所の要望等の把握、求人充足対策への支援等をこれまで以上に強化する必要があり、地方自治体や事業主団体にもご協力いただけるよう連携強化に取り組めます。

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