



島根労働局発表
平成29年7月27日(木)

担当 島根労働局職業安定部職業安定課
課長 菖蒲 宏
地方職業安定監察官 内田 和久
TEL 0852-20-7019

平成28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・改善の取組結果を公表します

厚生労働省では、平成27年度から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および評価結果等に基づく業務改善の取組を実施しています。

このたび、島根労働局（局長 あさの しげみつ 浅野 茂充）では、平成28年度における県内ハローワークの評価結果等を取りまとめましたので公表します。

なお、島根労働局・ハローワークでは、評価結果等を踏まえ継続的な業務改善に取り組み、求人者・求職者サービスの一層の向上に努めます。

1 平成28年度の評価結果

ハローワーク	グループ区分	総合評価
松江	グループ5	標準的な成果
浜田	グループ11	良好な成果
出雲	グループ8	良好な成果
益田	グループ10	標準的な成果
雲南	グループ10	良好な成果
石見大田	グループ10	標準的な成果

（注1）評価は、全国のハローワークを労働市場の状況や業務量が同程度の11グループに分け、同じグループ内で成果を比較し、次の4つの類型に分類して行います。

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

（注2）出張所の取組は、本所（隠岐の島・安来出張所は松江、川本出張所は浜田）に含みます。

2 ハローワーク別の取組状況

別紙「就職支援業務報告」とおりです。

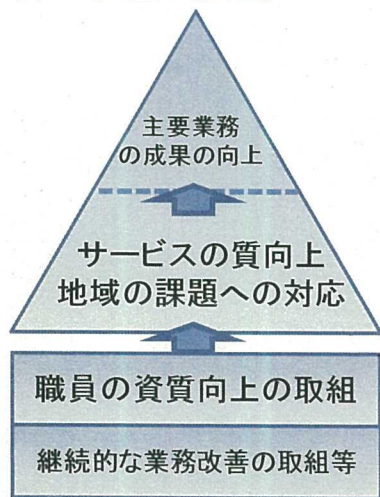
【ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組（概要）】

添付資料のとおりです。

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

- 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会も開催

ハローワーク松江 就職支援業務報告（平成28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、窓口における求職者サービスの向上に取り組み、担当者制によるマッチング、応募書類の作成（履歴書、職務経歴書の添削指導）、面接支援、就職支援セミナー、面接会の実施などに取り組みました。面接会については、ジョブカフェしまねとの連携などにより継続して取り組みました。特に人材不足が深刻な福祉分野における面接会については年間10回開催し、参加事業所数73社、参加求職者297人、面接件数394件、就職者数34人で、求人者と求職者の出会いの場としては効果があり、参加事業所からは事業継続・拡充を要望されています。

今年度においても引き続き就職件数の目標達成を最重要課題として、人材不足分野における人材確保対策と併せて面接会等の実施を積極的に対応します。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

日頃から求職者満足度、求人者満足度ともに窓口での接遇、利用者ニーズの把握などに留意した業務運営を指示し、さらにより高い満足度を得るためにサービスメニューの周知などに取り組んだ結果、90%を超える満足度を得ることができました。引き続き、より高い満足度になるよう利用者のご要望を踏まえ業務改善に取り組めます。

また、平成28年度に実施した職員等の提案活動から、プロジェクトチームによる求人者への条件緩和指導に必要な資料作成を行っており、引き続きプロジェクトチームによる業務改善を行います。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

求人数が増加傾向で推移する中であって、求人充足率向上を目指して、求人充足対策として実施している求人充足会議を充実させ、事業所訪問による画像情報など求人票以上の情報を求職者に提供する取り組みを行うこととします。

（4）その他業務運営についての分析等

平成28年度においては、管内主要産業すべてにおいて求人数が増加傾向で推移した中であって、求人充足対策として面接会の実施に積極的に対応し、人材不足が深刻な福祉分野の面接会については一定の成果があったものの、建設業、運輸業、旅館業における面接会については十分

な対応ではありませんでした。平成 29 年度においては業界団体と連携するなどしてこれら分野の人材確保対策に努めます。

また、ハローワークの利用を促進するため、仕事を求めている方に対して自治体と連携した広報やセミナーの実施により周知に努めます。

さらには、平成 29 年度においては経済圏域が隣接するハローワークと連携した面接会を開催するなどして、求人者と求職者の出会いの場の確保に努めます。

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

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)	紹介 成功率	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	マザーズハ ローワーク 事業就職率	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	5,022	4,968	1,450	97.7%	97.8%	35.8%	18.2%	21.0%	369	95.2%	12,044	2,215	789
目標	5,030	5,095	1,532	90.0%	90.0%	31.8%	20.9%	22.1%	346	88.5%	11,271	2,304	823
目標達成率	100%	98%	95%			113%	87%	95%	107%	108%	107%	96%	96%
(参考)過去3年度平均	5,155	5,133	1,487										

※ 「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

ハローワーク浜田 就職支援業務報告（平成 28 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（常用）、充足件数（常用）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捉え、重点的に推進しました。

取組方法では、求人・求職者のマッチングに力点を置き、求人側、求職者側の両面からのマッチングを 4,677 件実施し、484 人の就職に結びつけることができました。また、求職者担当制では、あと一押しの支援を行うことで再就職が可能と思われる者を中心に 424 人を選定し、マッチングによる求人情報の提供、カウンセリングの実施等きめ細やかな支援に努め、290 人の就職に結びつけることができました。このほか、求人事業所を訪問し、作業内容などの画像情報を収集のうえ求人票と一緒に利用者の目につきやすい場所に掲示するなど、求人の充足に努めました。また、当所会議室を使用してミニ面接会、管理選考等を 58 回開催し、求人 15 件の充足に繋げることができました。

さらに、生活保護受給者等や障害者の就職支援では、就職支援ナビゲーター等による求職者担当制による支援、地域就業・生活支援センター、福祉事務所及び地方公共団体等によるケース会議の実施や日常的な連携支援に取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケート結果を踏まえ、求職者に詳細な事業所情報をご提供するとともに多くの紹介に繋げるため、所内に画像情報展示コーナーを設置し、求人票とともに事業所訪問により収集した画像情報を掲示しました。また、求人者に対する支援メニューのご案内が十分でなかったことから、求人者支援メニューを所内の複数個所に掲示するとともに、求人者及び求職者双方に対するサービスメニューを所内設置の大型プロジェクターで放映し、ハローワークサービスの周知や利用促進に努めました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

求職者の減少傾向が続いている中、求人者が求職者に直接 PR することのできる機会を設けることで求人への応募・充足を促進するため、ミニ面接会の月 3 回以上の開催を目標に取り組み、そのうち 1 回は人手不足分野の「介護」、「建設」及び「警備職」分野を対象に開催します。

（4）その他業務運営についての分析等

雇用情勢が改善する中、正社員就職を希望する求職者を対象に求職者担当制による支援等を積極的に実施するとともに、正社員求人倍率が非正規を含む有効求人倍率に比べ低い状況にあることから、正社員求人数の確保に取り組みました。また、求職者の減少等の実態も踏まえ、事業

主に対してキャリアアップ助成金の活用による従業員の正社員化など雇用管理の改善の働きかけにも取り組みました。今後も、正社員就職や正社員化等の取組は重要と捉え積極的に推進します。

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)	紹介 成功率	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	正社員 就職件数
実績	2,193	2,016	736	98.1%	97.5%	46.6%	16.2%	22.7%	60	166	1,048
目標	2,325	2,090	720	90.0%	90.0%	43.9%	17.3%	22.8%	42	115	1,115
目標達成率	94%	96%	102%			106%	94%	100%	143%	144%	94%
(参考)過去3年度平均	2,362	2,173	701						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

ハローワーク出雲 就職支援業務報告（平成28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、所重点項目においては「求職者担当制」の取組み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、「求職者担当制実施要領」及び「求職者担当制の進め方」に基づき、支援対象者を的確に把握し、個別支援に取り組みました。特に、マッチングによる求人情報の提供、来所勧奨型紹介、応募書類の作成指導等に取り組み、就職件数（常用）は年度目標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

求人充足サービスの充実、マッチング機能強化のため、「求める人材明確化」アンケートを実施し、求人票以上の情報収集を行うなどのサービス改善を図りました。また、把握した情報は求人管理情報に入力し、部門間で情報共有するなど業務改善を図りました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

充足件数（常用、受地ベース）は年度目標を上回ることができましたが、利用者満足度調査においては①迅速な求人手続き、②求職者のより多くの紹介に期待度が高いことから、求人充足会議の活性化を図り、能動的なマッチングを推進し、求人充足サービスの改善等に取り組んでまいります。

（4）その他業務運営についての分析等

管内の雇用情勢は、平成29年3月の有効求人倍率が1.63倍と前年同月の1.31倍を0.32ポイント上回り、特に電子部品製造業では生産が好調で求人数も増加傾向で推移するなど改善がみられ、ほとんどの業種において人手不足が続いています。このため、管内の自治体や商工会議所等と連携し、大量雇用変動への対応、定期的な雇用情報等の収集・提供、自治体の要望を踏まえた共同事業の実施に取り組みました。引き続き、緊密な連携の下、地域の雇用対策に取り組んでまいります。

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

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)	紹介 成功率	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 付いたフリーター 等の件数	正社員 求人数	介護・看護・ 保育分野の 就職件数
実績	3,091	3,041	983	97.9%	93.6%	36.9%	19.0%	22.3%	56	713	6,467	455
目標	3,063	2,922	970	90.0%	90.0%	34.5%	21.2%	22.0%	42	501	5,122	508
目標達成率	101%	104%	101%			107%	90%	101%	133%	142%	126%	90%
(参考)過去3年度平均	3,158	3,021	995									

※ 「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

ハローワーク益田 就職支援業務報告（平成28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、求職者が減少する中、就職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、求職者担当制の実施、認定日における職業相談窓口への雇用保険受給者の積極的な誘導、給付制限中の呼出相談に力点を置いて取り組みました。

その結果、求職者担当制による就職件数は346件で、就職件数全体に占める割合が26.7%となりました。また、雇用保険受給者の給付制限期間中の者に対する紹介率は49.8%と、一定の成果が上げ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

求職者及び求人者の皆様に対し、より多くの紹介につなげるため、所内に企業情報コーナーを設置し、事業所訪問等により入手した画像情報や必要な人物像、従業員の声など、求人票以上の事業所情報を掲示・提供するサービスの改善を行いました。

また、平成27年度において、取組みが不足していた「双方向性による求職者担当制」、「求人に対する担当者制」及び「雇用保険受給者の早期再就職に資する取組み」を新規導入・拡充するなどの業務改善を行い、各取組の数値目標を達成することができました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

求職者の皆様に対する職業相談件数は確保できたものの、職業紹介に結びつく実効ある職業相談に至っていないため、平成29年度においては、職員による提案求人の提供サービスや求人充足会議における対象求人の計画紹介の実施など、紹介件数を上げていく取組の強化を図ってまいります。

また、求人増加傾向の中、ミニ面接会・会社説明会を月に複数回実施するとともに、求人充足会議の活性化を図っていく必要があるため、対象求人として推す理由の明確化と求人担当制の強化を図るなど、求人充足サービスのさらなる改善等に取り組みます。

（4）その他業務運営についての分析等

求職者減少傾向の中、求職者担当制による取組は一定の成果が見られたものの、政策課題である正社員就職件数は目標未達成であったため、平成29年度においては求職者担当制のアウトカム指標として正社員就職の目標数を設定して取り組みます。

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)	紹介 成功率	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	正社員 就職件数
実績	1,298	1,223	393	96.1%	99.1%	52.4%	16.1%	20.3%	48	93	599
目標	1,402	1,330	430	90.0%	90.0%	49.3%	19.1%	21.4%	42	91	692
目標達成率	93%	92%	91%			106%	84%	95%	114%	102%	87%
(参考)過去3年度平均	1,470	1,405	415								

※ 「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

ハローワーク雲南 就職支援業務報告（平成28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、特に重点的に進めることとし、求職者に対する担当制支援を実施することで、積極的なマッチングを図りました。

この求職者担当制では就職者が73件、積極的マッチングによる就職も218件（就職率48%）と大きな成果を上げ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、中長期的な職員の育成を図る観点から、計画的な事業所訪問を実施し、実際に企業の現場を見せていただいたうえで求人票作成のご相談をさせていただくなどの取組を行いました。

また、すべての職員を対象に、キャリアカウンセリング手法、職業相談技法、各種労働法の知識などの研修を行い、資質の向上に努めました。

（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、職員の対応についてのご意見や詳細な事業所情報が知りたいなどのご意見をいただいたため、改めて接遇研修を実施するとともに、事業所画像情報の掲示や企業説明会の開催回数を増やすなどの改善を図りました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

当所は、求人の少ない地域ではありますが、求職者の減少により、求人紹介率・充足率などが下がって来ており、事業所からの人材を紹介してほしいというニーズに応えきれていないのが現状です。このため、求人者支援のために企業説明会の頻繁な開催や採用者を増やすためのハローワークセミナーなどを開催することとします。

（4）その他業務運営についての分析等

平成28年度は、非正規雇用の求人割合が多かったため、正社員求人を1,390件受理する計画が1,301件に終わりました。今後は、正社員求人の開拓を重点課題とし、できるだけ多くの正社員求人を受理できるようにいたします。

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

求職者への就職支援に際し、ハローワーク職員の側から積極的に働きかけるマッチングを職員一人当たり1日最低1件以上実施するという目標に取り組み、年間902件の積極的マッチングを行った結果、就職件数の目標達成に大きく貢献することができました。

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)	紹介 成功率	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	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 等の数	公的職業訓 練の修了後 3ヶ月後の 就職件数
実績	859	661	337	97.8%	99.0%	43.8%	20.3%	20.8%	45	174	34
目標	780	610	295	90.0%	90.0%	41.5%	19.7%	19.8%	43	100	18
目標達成率	110%	108%	114%			106%	103%	105%	105%	174%	189%
(参考)過去3年度平均	913	748	324								

※ 「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

ハローワーク石見大田 就職支援業務報告（平成28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、マッチング業務を最重点業務として取組み、日々の新規求人のうち正社員求人、非正規求人のうち充足可能性が高いと判断される求人及び受理後2週間経過時点で紹介件数0件の求人全てを対象に求職者とのマッチングを行い、DM送付等によって求人情報を提供しました。

また、失業認定日を活用した全員相談時や給付制限中の受給資格者を対象に、希望条件とのマッチングによる求人情報の提供を着実に実施しました。

（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、求職者に対する支援メニューの周知不足や、雇用保険説明会の説明内容に対するご意見をいただいたため、支援メニューに関する資料を新たに作成のうえ配付するとともに、雇用保険説明会の運営に関する職員研修を実施し、改善を図りました。

また、寄せられたご意見については、全職員に周知するとともに、所内掲示板に改善策を掲載することで利用者の皆様にお知らせしました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

求職者が減少傾向の中で、引き続きマッチング業務を当所の最重点業務として位置づけ、上記（1）による求人に対するマッチング及び職業相談時におけるマッチングや求職者担当制を活用した綿密な支援を一層推進するとともに、特に給付制限中における最低2回以上のマッチングによる情報提供にも取り組みます。

また、職員のスキルアップを図るため、求人・求職管理情報の充実に係る研修、キャリアコンサルティング研修等についても強化します。

このほか、当所では専任のフロアナビゲーターは配置していませんが、所長や統括職業指導官が中心となって求人情報提供端末を長時間ご利用されている方に声掛けを行い、職業相談窓口への誘導による相談支援に努めます。

（4）その他業務運営についての分析等

福祉分野（介護・看護・保育）における人手不足解消を図るため、平成28年度は当該分野のミニ面接会を9回開催しましたが、参加者が低調であったことから、平成29年度は地方自治体等との連携などによって、当該分野の人材確保対策に一層努めます。

また、画像情報を積極的に収集し、求人票とともに掲示するなどの取組も強化します。
 さらに、求職者の減少傾向が顕著であることから、求職者の掘り起しのための取り組みにも努めます。

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

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)	紹介 成功率	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 就職件数	介護・看護・ 保育分野の 就職件数
実績	664	531	193	94.0%	93.3%	42.7%	14.9%	20.6%	46	293	77
目標	716	555	205	90.0%	90.0%	45.2%	15.7%	20.8%	60	297	100
目標達成率	93%	96%	94%			94%	95%	99%	77%	99%	77%
(参考)過去3年度平均	741	621	227								

※ 「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