

鳥取労働局発表
平成30年8月8日(水)

担 当	職業安定部職業安定課
	課長 花倉 隆
	地方職業安定監察官 遠藤 一郎 電話 0857-29-1707

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 総合評価の結果等について

—鳥取所・米子所は良好、倉吉所は標準的な成果—

鳥取労働局(局長 丸山 陽一)は、平成29年度においてハローワークごとにマッチング機能に関する業務について目標値を設定し、機能強化に取り組んできました。

また、主要指標(就職件数(常用)、充足件数(常用)、雇用保険受給者の早期再就職件数)については、その実績を毎月公表しています。

この取り組みは、平成27年度から全国のハローワークで実施しており、今般、厚生労働本省において、平成29年度におけるハローワーク総合評価が決定されました。

つきましては、ハローワークごとに「就職支援業務報告」として取りまとめましたので、別添のとおり公表いたします。

※ 総合評価

労働市場の状況や業務量、体制などが同様のハローワークとの比較による評価

※ 「就職支援業務報告」の内容

マッチング業務の成果、総合評価の結果、ハローワークが利用者のために実施した各種の取り組みの結果及び業務改善の実施状況等

ハローワーク鳥取 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、必須指標では「就職件数」の目標達成を最重要と考え、マッチング機能の強化を重点的に進めることとし特に求職者担当者制に、所重点指標では生活保護受給者等の就職件数に力を入れて取り組みました。

求職者担当者制については、求職者全体の1割以上の方に顔が見える支援をすることとして積極的に求人情報の提供を行い（3月の月間有効求職者に占める担当者制の割合：14.7%、年間求人情報提供件数：12,521件）、就職率は前年度を0.8ポイント上回る38.4%、紹介成功率も前年度を1.8ポイント上回る32.9%となりました。

求人情報の提供は、毎週開催する求人充足会議や職業紹介部門の職員による事業所訪問等により、求人者がどのような人材を求めているのかを職業紹介部門全員が共有し情報提供しました。

また、鳥取市と鳥取労働局との間で締結された「生活保護受給者等就労自立促進事業一体的実施に関する協定」により平成29年10月に鳥取市役所駅南庁舎内にハローワーク相談窓口を常設しました。これに伴い、鳥取市との連携強化を図ることができ、生活保護受給者等の就職件数は前年を63件上回る199件と大きく増加しました。特に、常設相談窓口を開設した10月以降の下半期は前年を51件上回る122件となり、30年度以降も引き続き連携を密に図ることとします。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

特定求職者雇用開発助成金に長期不安定雇用者雇用開発コースが新たに加わったほか、高年齢者雇用開発特別奨励金は要件が変更され名称も特定求職者雇用開発助成金生涯現役コースと変更されました。就職が困難な者等の雇い入れにおいて、これらの助成金制度は有効な就職支援ツールの一つであることから、事業主支援の一つとして助成金制度の職員研修を6月に行ったほか、30年4月から障害者の法定雇用率が2.0%から2.2%へ引き上げられること、33年4月までには、更に0.1%引き上げとなることを踏まえ、障害者雇用についての職員研修を12月に行いました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

求人票に記載してある内容以上の情報提供の一つとして以前から画像情報の収集に努めており、29年度も積極的に取り組んだ結果251社から画像情報を収集し3月の有効求人件数2,613件のうち60.6%にあたる1,584件の求人に画像情報を取り込みました。また、求人情報提供端末のディスプレイのフレームに「ここに事業所情報表示がある求人は事業所の写真などが見られます！」とシールを貼り求職者へ画像情報があることを分かりやすく周知しました。さらに、会社説明会の開催案内は日時と事業所名を記載したポスターにより周知していましたが、年度下旬から事業所PR用DVD（事業所が作成したもの）を所内で放映（画像のみ）し、より興味を持ってもらえるよう工夫しました。

人材不足分野である福祉分野について、求人事業所説明会、仕事内容を説明するセミナー等を23回開催したほか、複数の福祉施設を見学する「ツアー型介護施設見学会」を1回、介護就職デー（面接会）を2回開催（10月：事業所20社、求職者74人、就職38人、11月：事業所3社、求職者21人、就職4人）するなど精力的に取り組みました。また、建設業の職種別面接会を1回開催（事業所4社、求職者22人、就職1人）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

人材不足分野である福祉分野については、従前から職業訓練による新たな人材の開発、セミナーや面接会などによる求職者へのアプローチが一定程度できているものの、運輸、警備及び建設分野においては職業訓練等がほとんど実施されていないこともあり、新たな人材の確保が難しい状況です。

求職者が運輸、警備及び建設分野を希望しない理由として3K（きつい・きたない・きけん）、賃金、休日及び福利厚生をあげており、業界団体の中には問題意識を持ち改善に取り組んでいる団体もあることから、それらの団体と連携し求職者が持つイメージの払拭や労働条件の改善等を図っていくことを検討する必要があります。

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 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	障害者の 就職件数	マザーズハロー ワーク事業にお ける重点支援対 象者の就職率	正社員 求人数	正社員 就職件数
実 績	4,900	4,758	1,293	90.1%	92.3%	22.7%	23.3%	199	239	89.2%	9,361	2,110
目 標	4,750	4,500	1,064	90.0%	90.0%	25.5%	25.8%	164	237	89.4%	9,739	2,045
目標達成率	103%	105%	122%	0.1P	2.3P	△2.8P	△2.5P	121%	101%	100%	96%	103%

※ 「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。満足度と紹介率は目標との差（ポイント）。

ハローワーク米子 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 人材不足分野に対する取り組み

当所では、重点項目として「就職件数」の目標達成を最重要と考え、その中でも人材不足分野である介護福祉分野に重点をおき、専門コーナー（福祉人材コーナー）で様々な支援を実施しました。求人事業所への支援、資格所持者への支援を当該コーナーで集中して実施。両者のニーズを的確に把握し、スピーディーで満足度の高いマッチングを行いました。福祉系の資格のない方に対しても様々なセミナー等を通じて福祉の魅力を紹介し、少しでも興味を感じた方を当該コーナーへ誘導するなどして両者の可能性を広げる取り組みも実施しました。介護福祉等の事業所を集めた説明会を14回開催したことにより、当該コーナーの新規登録者は690名、就職者は612名（目標：480名）と目標を大きく上回りました。

② 国の機関であるハローワークの特性を活かした早期再就職の取り組み

当所では、国の機関であるハローワークの特性を活かした早期再就職への取り組みを行いました。国のハローワークで支援する雇用保険受給者の早期再就職を促進するため、所定の来所予定日以外の日の来所を促す取り組みを実施。魅力あるセミナーの開催、求人情報の郵送による来所勧奨や窓口での積極的な情報提供など初来所から途切れることのないつながり感を大切にし、さらに求職者担当者制できめ細やかな支援を実施するなどして1,441人が早期に再就職することができました。

また、全国ネットワークによる国のハローワークの特性を活かし、県外への就職の支援、県外事業所への支援を実施するため、島根県東部のハローワークと連携し両県の事業所へ通勤可能な求職者を対象とした「中海圏域合同就職面接会」を年2回開催しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者満足度調査での意見も踏まえ、3コール以内に電話をとる取り組みを進め、職員毎の外線電話をとった件数調査を実施。それにより全職員が意識を持ちながら改善し行動したことでハローワークのイメージアップを図ることができました。

(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

重点項目として掲げていた「就職件数」は、平成28年度に比べて8%（349件）の減少となりました。求職者が28年度に比べ年間で12%（1,485人）減少した影響がありますが、就職件数を前年度以上とするよう他のハローワークの取組なども参考に改善を図ることとします。

具体的には、増加する求人（平成28年度に比べ12%（3,320人分増加））を1件でも多く充足するよう、求人者に対する支援を今以上に強化することとしています。求人者担当者制を効果的に活用し事業所の「魅力ある職場づくり」の支援を行い、求人者が直接求職者に企業PRをする場をより多く作っていく予定です。また、ミニ面接会、市町村との連携事業もこれまで以上に実施する予定です。さらには、「中海圏域合同就職面接会」については、大変好評であったことから、内容を充実し実施します。

(4) その他業務運営についての分析等

市町村との一体的な取組みを加速するため、今後は、地方公共団体、商工会議所、商工会等のニーズを的確に把握しながら、自治体等からの提案を待つ受け身の連携から、自治体へ提案をする積極的連携へと関わり方を見直すこととしています。地域とハローワークが一体となった住民支援、高齢者、障害者、女性等配慮が必要な方への更なる支援を連携して進めていきます。

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	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	障害者の 就職件数	正社員 求人数	正社員 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	4,441	4,513	1,441	92.0%	95.9%	15.8%	21.0%	203	307	13,355	2,143	110
目 標	4,850	5,000	1,460	90.0%	90.0%	19.0%	22.2%	164	299	11,967	2,133	78
目標達成率	91.6%	90.3%	98.7%	2.0P	5.9P	△3.2P	△1.2	123.8%	102.7%	111.6%	100.5%	141.0%

※ 「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。満足度と紹介率は目標との差（ポイント）。

ハローワーク倉吉 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」の目標達成を最重要と考え、「正社員求人」の確保を特に重点的に進めることとし、未充足求人へのフォローアップ等の機会をとらえて非正規求人の正社員転換等の待遇改善を積極的に推進してきた結果、前年度比14.8%の増加となり、それに伴い正社員就職件数も前年度に比べて5.5%増加しました。

この取り組みは求人者にも高い評価を得ており、今後も提案型のアプローチでフォローアップを行うことを継続して実施します。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、窓口業務における専門性を高める観点から、職員研修の全員受講を目指して取り組みました。新たに展開していく業務内容に沿ったものや専門的知識を蓄積していくもの等、どのテーマも複数回に分けて実施しました。主なものとして、特定求職者雇用開発助成金の長期不安定雇用者雇用開発コース、移転費、地域サポートステーション事業、発達障害の理解等、今後の職業紹介業務に必要な研修を実施しました。

この取り組みについても、今後も継続していきます。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

労働関係法令トラブルの未然防止を目的に、事業所に対しては「労働条件通知書」の交付についての周知を、求職者に対しては就職支援セミナーの中で労働基準監督署の協力を得て、労働基準法の説明を実施しました。

また、サービス改善の観点から、求人情報提供端末利用者の窓口利用促進のため、端末に「ハローワーク倉吉就職支援メニュー」を掲示していますが、今後は総合案内による声掛けにも取り組んでいく予定です。

(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

ニーズに応じた事業所訪問は行っていましたが、事業所情報の収集・更新を目的とした画像情報取得がしばらく途絶えており、今後改善をしていく必要があります。

また、人材不足分野に対する就職支援の取組みが介護分野のみであったため、運輸、警備等他分野の取組みについても検討していく予定です。

(4) その他業務運営についての分析等

自治体との連携において、十分な情報共有や就職支援にかかる共同の取組みが不十分であったことがあげられます。福祉担当課とは連携を強化し、臨時相談窓口の開設など成果が得られたところですが、商工担当課との連携も強化していく必要があります。

新たな取組みとして琴浦町に週2回の巡回相談窓口を開設したことをきっかけとして、連携の幅を広げていきます。

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	生活保護 受給者等の 就職件数	障害者の 就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数
実 績	2,008	1,859	576	84.8%	97.0%	17.8%	21.8%	65	113	4,168	893
目 標	1,900	1,700	476	90.0%	90.0%	21.7%	25.7%	82	112	3,630	847
目標達成率	106%	109%	121%	△5.2P	7.0P	△3.9P	△3.9P	79%	101%	115%	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。満足度と紹介率は目標との差（ポイント）。