

鳥取労働局発表
令和元年8月19日(月)

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30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

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及び評価結果に基づく業務改善の取組を実施しています。(別添1参照)

この度、鳥取労働局(局長 丸山陽一)は、平成30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。

ハローワークでは、今後も利用者から信頼され地域に必要な機関として機能していくため、短期的な業績向上だけでなく、利用者である求職者及び求人者の視点に立った中長期的な観点からの業務の質向上や継続的な業務改善に取り組んでまいります。

1 平成30年度の評価結果

ハローワーク名	グループ内での総合評価
鳥 取	良好な成果
米 子	良好な成果
倉 吉	標準的な成果

2 ハローワーク別の取組状況

別添2の「就職支援業務報告」のとおりです。

ハローワークのマッチング機能に関する総合評価

1 評価方法

全国ハローワークを労働市場の状況や業務量が同程度の 11 グループに分類した上で、全ハローワークに共通する評価項目とハローワークが定める重点的な取組項目の目標の達成状況等をポイント化し、厚生労働省において同じグループ内でポイント総計を比較し 4 つの区分に分類し評価します。

2 評価項目

全ハローワークに共通する評価項目	主要指標	就職件数、求人充足件数（常用、受雇地ベース）、雇用保険受給者の早期再就職件数
	補助指標	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
ハローワークが定める重点的な取組項目	所重点指標	地域の課題を踏まえ、ハローワークが特に重点的に推進する必要がある業務を、グループごとに 1 ～ 6 項目（当局内所のグループでは 2 ～ 3 項目）を設定（例：障害者の就職件数）
	所重点項目	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（例：職員による事業所の訪問）

3 評価結果の区分

1 非常に良好な成果
2 良好な成果
3 標準的な成果
4 成果向上のための計画的な取組が必要

ハローワーク鳥取 就職支援業務報告（平成 30 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

雇用情勢は、改善が進む中、求人が求職を大幅に上回って推移し、企業からは人手不足との声（求人を出しても紹介がない、人手不足のため働き方改革はできない等）が高まっていく状況であることから、人手不足の解消を喫緊の課題と捉え、人材不足分野の人材確保に向けて、求職者担当者制によるマッチング支援の強化や事業主を対象としたセミナー開催等による求人充足支援に重点的に取り組みました。

具体的な取り組みとしては、求人者には、求職者の希望条件やニーズを具体的に事例で説明する「実践的セミナー（『採用力』強化セミナー）」を開催し、応募が高まる求人条件、求人票の書き方等を提案し、求人条件の見直し等を検討していただくよう取り組みました。また、即時に求職者ニーズ等のグラフ作成ができる鳥取所独自ツール（「求人票」、「求職票解析」ツール）を活用し、応募が高まる求人条件のアドバイスを行いました。求職者には、人材不足分野の魅力発信を目的として「業界未経験者を対象とした業界セミナー」の開催、より詳細な事業所情報（事業所写真情報、求人票に書ききれないプラスαの情報等）の収集に取り組むことにより、情報提供による応募提案に積極的に取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員全員を対象とした「個人情報保護管理」・「接遇」・「業務関係」等の研修を年 12 回実施しました。特に、「労働関係法令」の研修については、業務遂行上知識が必要となるため、重点的に実施しました。また、職業相談におけるスキルアップのため、職業紹介担当者をキャリアコンサルティング研修に積極的に送り出す等、職員の資質向上に取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人票の仕事内容欄の充実（分かりやすさ）等に、更に効果的に取り組めるよう、新しく『職種ごとに「仕事の内容欄」の書き方』を作成、配布等を実施した結果、求人者からは、「求人票の仕事内容欄の書き方がイメージしやすくなった等」、好評をいただきました。

また、鳥取所独自ソフト（求人チェッカー）の機能向上を図り、的確な求人受理と利用者へのサービス向上に努めました。

(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

働き方改革を一層推進していく中、企業への労働法の周知は重要であります。労働者への周知が不足している面もあるため、求職者を対象とした「労働基準監督署職員を講師とした労働法セミナー」を実施していくとともに、65歳以上をはじめとした高年齢求職者の増加傾向が顕著に見られるため、高年齢者のニーズに応じた求人開拓、高年齢者の個々の就業ニーズに応じた個別支援により、生涯現役社会の実現に向けて新年度新設する「生涯現役支援窓口」での就職支援を積極的に行っていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

業務運営を推進していくには、各部門が業務連携していくことが最重要であり、全職員が参加する業務研修等を繰り返し実施する等し、「チームハローワーク鳥取」と称する協力体制の構築を行いました。

職員一丸となって、何事にも協力しながら取り組んでいく体制が構築できた結果のひとつとして「ハローワーク業務改善コンクール」における全国優勝が、成果として表れたと思っています。

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	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 る就職率	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	4,688	4,521	1,164	91.2	93.4	22.4	21.8	279	258	92.8	9,887	1,994
目標	4,850	4,645	1,170	90.0	90.0	22.7	23.3	192	239	92.2	10,399	1,957
目標達成率	96.7%	97.3%	99.5%	1.2P	3.4P	△0.3P	△1.5P	145.3%	107.9%	0.6P	96.0%	101.9%

※ 「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、紹介率及び就職率は目標との差（ポイント）

ハローワーク米子 就職支援業務報告（平成30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

求職者が減少する中、就職件数、充足件数の減少を最小限にするため、当所主催の事業所説明会、面接会、求職者向けセミナー、事業所向けセミナー等を数多く開催しました。また、特に雇用保険受給者の早期再就職率を高めるため、受給資格決定日（求職申込日）から初回失業認定日までを早期集中支援期間として、受給資格決定日の翌週応当日に初回職業相談日を新設し、受給者のニーズ及び緊要度の早期把握や意欲喚起に努めるとともに、当所が企画開催している体系的な数多くのセミナーを効果的に受講する案内などを行いました。

さらに、他県のハローワークとの連携事業や雇用保険・年金、高年齢者・障害者に関する専門的総合的な支援も実施するとともに、事業所が自ら自社の魅力を発信する場の提供などを数多く企画しました。

加えて、地方公共団体との連携を強化し、雇用対策協定や業務提携などを締結し、地方公共団体からの誘導等による潜在求職者の掘り出し等に努めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークサービスに関する職員全員を対象とした研修を行うとともに改善提案の募集を行い、年間で24件の改善提案を受け付けました。提案は、上期と下期の2回、「業務改善・推進会議」を開催し取りまとめを行い、実施可能なものから直ちに改善に取り組みました。例えば、さまざまな求職者へ配慮をするために、求職申込書に所独自で記載し確認していた「ブラインドタッチが可能か」という記載を「タッチタイピングが可能か」に変更しました。また、事業所への求人充足支援を拡充するため、事業所人事担当者を講師とした「しごと情報収集セミナー」を企画し、求職者に業界情報や人事担当の見方等の説明を実施しました。

また、個人情報漏えい防止の取組の一環としてヒヤリハット運動を展開するとともに、早期に事案を管理者が把握し全員に周知、注意喚起を行いました。

（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

平成30年度の求人充足件数は目標に達しなかったものの、充足率は向上させることができたことから、引き続き求人充足対策を充実していきます。具体的には、職業紹介部門及び求人部門が毎日実施する求人充足会議を改善し、求人部門の選定した未充足求人の詳細を職業紹

介部門へ伝達するとともに、両部門の職員が訪問した企業情報を共有します。また、一週間に一度開催する未充足求人再検討会議においては、求人部門から提供された未充足求人に応募可能な求職者の状況や反応等を職業紹介部門から求人部門へフィードバックします。さらに、職業相談の中で個別求人開拓が必要と判断した求職者の情報を求人部門に伝え、当該求職者にマッチする個別の求人開拓を依頼するなど、職業紹介部門、求人部門双方向の連携により更なる充足件数、充足率向上を目指すこととしています。

(4) その他業務運営についての分析等

平成 30 年度は、一部地方公共団体と雇用対策協定及び事業実施業務提携等を締結し、連携を強化し一体となった事業を展開したことにより、潜在求職者の掘り起しに成果が出ました。また、連携の薄かった地方公共団体においても、徐々に顔の見える関係が構築できたことにより地方公共団体連携した初めての面接会を開催した結果、地域に必要とされるハローワークの存在感が高まっています。今後も地方公共団体や商工会議所、商工会等のニーズを的確に把握しながら、地方公共団体からの提案を待つ受け身の連携から、地方公共団体へ提案する積極的連携を更に推進していきます。また、同一労働市場圏であるハローワーク安来及びハローワーク松江とも引き続き連携し、国のネットワークを活かし、県の枠を超えた事業の推進を図って参ります。

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	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, 223	4, 327	1, 420	89. 9%	95. 1%	14. 9%	20. 1%	199	369	13, 572	2, 010	126
目 標	4, 470	4, 533	1, 330	90. 0%	90. 0%	15. 8%	21. 0%	192	307	13, 600	2, 058	119
目標達成率	94. 5%	95. 5%	106. 8%	△0. 1P	5. 1P	△0. 9P	△0. 9	103. 6%	120. 2%	99. 8%	97. 7%	105. 9%

※ 「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30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て、新規求職者の減少傾向が従来から続いていることに着目し、「新規求職者の利用増加」を重点的に取り組みました。具体的には、管内金融機関にハローワーク利用勧奨リーフレットの配付や求人情報閲覧端末利用者向けに窓口誘導チラシを作成し退室時に配付、雇用保険受給者の失業認定後相談の際、支給終了となる者に、引き続き求職を続ける勧奨を徹底して行う等の取組を行いました。

特に年度途中から開始した、前月末に求職登録が無効になった専門コーナーで支援を受けていない求職者へ、電話もしくは求人情報を送付し再求職を促す取組については、1月から3月までの対象者177人に対し、再求職者割合は20.9%であるものの就職率は64.9%と高く、この取組を今後も継続していく予定です。

また、「地方公共団体との連携」についても力を入れ、「人材確保合同面接会」「障害者就職面接会」「シニアのための求人説明会」「マザーズセミナー」等共同開催した結果、就職件数、充足件数の向上にも結び付き、かつ多数の求職者の関心を集め、地方公共団体とも地域活性化という目標を共有しながら様々な効果をもたらす取組となりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、窓口業務における専門性を高める観点から、職員研修を可能な限り全員参加するよう取り組みました。複数のテーマを1回に実施したり、小グループに分散させて窓口業務に支障がないように工夫したことにより、地域サポートステーション事業、職業訓練にかかる研修（3回）や働き方改革にかかる労働基準法研修会（4回）を行い、各人が自らの業務に取り入れることができました。

今後も、継続した取り組みとして行う予定です。

（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、労働基準監督署の協力を得て就職支援セミナーの中で、労働基準法の説明を実施しました。

また、サービス改善については、「ハローワークサービス改善提案箱」より、窓口標示が不明確で行く窓口を間違える求職者がいるとの意見

を受け、紹介受付箱に座席番号標示板を設置、受付に「相談窓口レイアウト図」を設置した結果、窓口が分かりにくいという声はありました。

(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

今年度から事業所画像情報の更新を目的とした事業所訪問を再開、実施してきましたが、結果は12社にとどまりました。庁舎内での掲示や求職者への郵送等、情報提供する目的について事業所に理解を得た上で、より一層計画的に行う予定です。

シニアのための求人説明会を2会場（倉吉市、琴浦町）で実施、計30人参加のうち6人就職と、一定のニーズはあるとの感触を得ました。今後、高年齢者向け求人情報提供の取組を進めていく中で、「高年齢者向け求人コーナー」の設置等具体的な整備をしていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

平成31年1月に琴浦町と「琴浦町における一体的実施事業に関する協定」を締結し、「一体的実施事業運営計画」について、「しごとプラザ琴浦」を拠点とした取組を強化します。周辺地域を含めた更なる周知と就職支援セミナーの開催、求人説明会を通じた就職支援業務の強化、またUターン事業等の町の移住定住施策や労働関係施策との連携をより一層図ります。

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	生活保護 受給者の 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	1,699	1,575	506	90.0%	95.3%	14.7%	19.5%	63	123	4,132	800
目標	1,878	1,725	510	90.0%	90.0%	17.8%	21.8%	96	113	4,114	834
目標達成率	90.5%	91.3%	99.2%	OP	5.3P	△3.1P	△2.3P	65.6%	108.8%	100.4%	95.9%

※ 「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）