

厚生労働省和歌山労働局発表  
平成30年8月27日（月）

担 当	厚生労働省和歌山労働局	
		職業安定部職業安定課
	課長	加茂克巳
	課長補佐	妹脊隆也
	電話	073(488)1160

## 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 《平成29年度結果》《平成30年度目標設定》

和歌山労働局（局長 松淵 厚樹）は、ハローワーク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就職支援強化のため、継続的な業務改善の取組を平成27年度より実施しており、今般、当該取組にかかる平成29年度の結果及び平成30年度の目標設定を、別紙のとおり公表いたします。

別紙1「ハローワーク就職支援業務報告（平成29年度）」

別紙2「平成30年度マッチング機能に関する業務の評価・改善の取組にかかる目標設定」

参考「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）」

平成29年度の結果を踏まえ、ハローワークの業務改善を行い、人材確保や早期就職を促進するためマッチング機能を強化し、更なるサービスの向上に努めてまいります。

## ハローワーク和歌山 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 目標指標に対する取組

当所において毎週開催する「求人充足会議」を柱とし、就職件数・充足数の目標に対し、進捗状況の把握と管理を行いながら、課題解決に向けた業務改善に取り組みました。

また、正社員求人の確保に向け、求職者ニーズに対応した効果的な求人開拓と事業所への働きかけ等を行った結果、正社員の有効求人倍率は改善されました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談技法の向上のため、キャリアコンサルティング資格取得に係る中央研修、関西ブロック研修及び和歌山労働局研修に積極的に職員を送り出し、結果、3名の資格取得者を輩出しました。

また、求人受理業務においては、各種労働法の知識が必要になることから、労働基準行政等との共同研修を実施し、求人の適法性の確保を図りました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 当所が開催する全てのセミナー等のイベント情報について、一目で分かるように案内板を新たに作成（案内板の下に各イベントリーフレットを配置）し、総合案内近くの目につく場所に設置を行い、情報を提供しました。

② ハローワーク和歌山を初めて利用される方や職業相談窓口を利用されない方に、サービス内容を知ってもらうため、リーフレット作成チームを結成し、企画から仕上げまでを一貫して行い、ハローワーク利用促進リーフレット「仕事探しWakayama」を作成しました。

③ 求職者サービスを充実させるため、応募先に合わせた「志望動機ワンポイントアドバイス」マニュアルを作成し、助言が必要な求職者に提供しました。

#### （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

- ① サービスの自主点検と一層のサービス改善に努め、「利用者の立場に立った親切な行政」、「真心のこもった行政」の実現に向け、設置している「ハローワーク和歌山サービス推進委員会」の活性化を図ることとします。
- ② 雇用情勢から課題のある業種を分析し、数社によるミニ面接会や個別企業面接会等の定期的な開催を図り、雇用機会及び応募機会の増大を図ることとします。

(4) その他業務運営についての分析等

- ① 昨年以来、求職者数の減少傾向が継続している中で、特に求職者に対する各種情報やサービス提供の「質・量・スピード」に意識しながら取り組むことが出来ました。
- ② 求人充足会議で対象となった求人の詳細情報を紹介部門の全職員に回覧することにより、求人部門と紹介部門の情報共有が一層図られ、紹介部門の最前線では豊富な最新情報をもとに、「適正と能力」に基づいた適格紹介ができる仕組みが整備されました。

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 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 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	公的職業 訓練の修 了3か月後 の就職件 数	マザーズハ ローワーク事 業担当者制 による重点 支援対象者 の就職率	正社員求人 数	正社員就職 件数
実績	6,669 件	6,684 件	1,993 件	100.0%	100.0%	23.7%	21.1%	258 件	371 件	802 件	423 件	89.8%	16,100 人	3,238 件
目標	6,895 件	6,662 件	1,916 件	90.0%	90.0%	26.3%	22.2%	228 件	368 件	841 件	334 件	89.4%	16,637 人	3,187 件
目標達成率	96.7%	100.3%	104.0%			90.1%	95.0%	113.2%	100.8%	95.4%	126.6%	100.4%	96.8%	101.6%

※ 「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

## ハローワーク新宮 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

求人充足サービスの充実を図る取り組みを重点的に取り組んでいます。その内容としては、(1)求人充足会議の見直し、(2)求人情報提供方法の改善、(3)所内企業説明会の開催、(4)地方公共団体及び経済団体との連携による就職面接会の開催、(5)地方公共団体及び経済団体との連携した新規高等学校卒業予定者に対する就職支援の展開、(6)三重労働局尾鷲所及び熊野出張所との連携による就職面接会等を実施しました。

##### 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、職員・相談員の資質向上を図るための職員研修の充実及び職員による業務改善の提案を推進しました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人情報の提供方法の改善に取り組みました。主な改善点は次のとおりです。(1)前日受理求人の求人票を玄関ホールが目立つ場所に掲示し求職者にアピール。(2)求人見直しがされた求人はリフレッシュ求人として掲示。(3)求人者支援員が収集した画像情報、従業員コメント等を挿入した事業所情報シートを作成し玄関ホール等に掲示して求職者により分かり易い情報提供を行い、求職者にアピールすることで充足に繋げる取り組み。(4)正社員求人の求人票を玄関ホールが目立つ場所に掲示し求職者にアピール。(5)週刊発行している求人情報誌の全面見直しを行い、また当所から遠方にある本宮町版の求人情報誌を新たに作成し本宮町内に設置配布しました。

#### （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

新規求職者が減少傾向にある中で、求職者・求人者双方に対するサービスの向上に取り組んで参ります。主な項目は、(1)ハローワークをご利用される求職者に対して、積極的に窓口への誘導を実施し、ハローワークサービスメニューの周知ときめ細やかな相談・情報提供の充実。(2)求人事業主に対しては、事業所の画像情報等の収集に努め、求人票以上の事業所情報を広く周知するとともに、ミニ面接会や企業説明会を開催

して参ります。

#### (4) その他業務運営についての分析等

新宮労働基準監督署との業務の連携を強化しました。新宮労働基準監督署との定期的（1～2ヶ月毎）な業務調整会議を設置することにより、労働基準法違反事件、大量雇用変動等の業務情報の共有及び業務調整を行いました。また、連携事業として事業主対象に「雇用管理セミナー」を開催しました。雇用管理セミナーでは、各種助成金の活用、障害者雇用促進、電子申請促進、労働条件と就業環境の整備、治療と職業生活の両立支援等の説明を行い、事業所の雇用管理改善を図ることを目的といたしました。

## 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 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	ハローワークの紹介により正規雇用結びついたフリーター等の件数	正社員求人 数	正社員就職 件数		
実績	1,426	1,172	304	88.9%	94.5%	18.7%	20.9%	257	1,961	503		
目標	1,390	1,254	279	90.0%	90.0%	21.9%	21.7%	188	1,989	490		
目標達成率	102.6%	93.5%	109.0%			85.4%	96.3%	136.7%	98.6%	102.7%		

※ 「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

## ハローワーク田辺 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

求職者サービスについて、（ア）双方向の求職者担当者制の実施（6人で実施し支援者177人、就職者134人、就職率76.3%）。（イ）窓口誘導の強化（初回来所者に対する「就職支援ガイド」を使用した丁寧な説明、求人情報提供端末利用者の窓口誘導）。（ウ）雇用保険受給者への早期就職の取組（再就職手当の具体的な金額等の説明資料を全員配付）。（エ）マッチングによるダイレクトメールの送付（給付制限中の受給者、緊要度の高い求職者等）（オ）求人情報誌提供方法の改善（求職活動のための来所者全員に配付）。

求人充足サービスの充実を図る取り組みについて、（ア）求人充足会議の定期的な実施（毎週木曜日）による未充足求人のマッチングの強化。（イ）求人者支援員の画像情報の収集による求人の充足促進（ウ）所内会議室でのミニ企業説明会の開催（1社または数社）。（エ）商工会議所及び田辺市等との連携による就職面接会（Uターンフェア）の開催。（オ）新規高等学校卒業予定者に対する企業ガイダンス（説明会）の開催による新規高卒募集求人企業の充足促進。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員・相談員の資質向上（接遇・相談技法）を図るための職員研修の充実（4班に分け年間3回）及び職員による業務改善の提案（統括官とのヒアリングを年2回）、職員等による事業所見学（4回）を実施。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人情報の提供方法の改善点について、（1）前日受理求人票を玄関ホールに掲示し求職者にアピール。（2）求人見直しがされた求人はリフレッシュ求人として掲示。（3）週刊発行している求人情報誌の見直しを行い最終ページにイベント等のリーフレットを追加掲載。（4）雇用保険受給者説明会で使用する「初回講習パンフレット」の充実。

#### （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

新規求職者が減少傾向にある中で、求職者・求人者双方に対するサービスの向上について、(1)ハローワークをご利用される求職者に対して、積極的に窓口への誘導を実施し、ハローワークサービスメニューの周知及びきめ細やかな相談と訓練等の各種情報提供の充実。(2)事業主から画像情報等の収集に努め、求人票以上の情報を広く周知する。(3) ミニ面接会や企業説明会を引き続き開催し、求人の充足を目指す。

#### (4) その他業務運営についての分析等

障害者の就職件数については、平成29年度の目標値(118件)を達成(127件)した。その要因は、ハローワークと支援機関(主に就業・生活支援センター)が連携して取り組んだことで、精神障害者等の就職が促進した結果である。平成30年度の目標値は、前年度以上(127件)となるが、引き続き支援機関と連携して取り組むとともに、月15日勤務として配置された「精神障害者雇用トータルサポーター」の活用を促進する。

また、平成29年度の障害者雇用状況報告において、64企業のうち58企業(90.6%)が達成であったが、その後の指導により3企業が達成し、現在の未達成は3企業である。今後とも企業訪問を中心とした指導を実施し、更なる障害者雇用の促進と未達成企業の解消を目指すこととする。

## 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	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		
実績	2,248	2,095	664	95.7%	95.9%	24.6%	24.7%	3,074	852	79		
目標	2,424	2,265	684	90.0%	90.0%	26.8%	23.9%	2,914	793	42		
目標達成率	92.7%	92.5%	97.1%			91.8%	103.3%	105.5%	107.4%	188.1%		

※ 「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

## ハローワーク御坊 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 求人充足・人材確保等求人者支援の取組として、定期的に会社説明会を開催しました。  
（22回開催、参加事業所57社）  
また、人材不足分野（介護関係）対策として、福祉関係専用求人情報誌を概ね月1回発行しました。
- ② 職員を対象とした事業所見学を実施しました。  
（6回開催、参加職員数21人）
- ③ 求人情報端末へ掲載する事業所画像情報（今年度撮影16社、延べ316社）の充実を図りました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ① 職員を対象とした事業所見学会を定期的に開催し、「見学会で撮影した画像」の求人情報端末への掲載や、「従業員へのインタビュー記事」を所内に掲示することで、求人票ではイメージしづらい業務内容や職場の雰囲気等を求職者及び職業相談窓口職員がより理解を深めることにより、職業相談の充実に努めました。
- ② 閉庁日及び時間外のサービスの取組みとして、求人情報一覧のスーパーマーケットへの設置を月1回から月3回に増加し、求職者サービスに努めました。

#### （3）今後のサービス・業務改善の取組

事業所訪問等による求人開拓を実施した結果、求人数が前年度比で約1割増加し平成29年11月以降は有効求人倍率が1倍台で推移しています。

引き続き求人開拓を積極的に実施し、特に正社員求人を受理できるよう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



障害者就業支援の取組において、障害者就業・生活支援センターと月1回の連絡会議を開催し情報共有を行うことで、職場定着支援等について効果がありました。

反面、職場定着支援により定着率が良くなったこと及び前年度はA型作業所への就職件数が多かったことから、今年度はA型作業所の受入が減少したため、就職件数が前年と比較して19件減少となりました。

## 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

## 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	正社員求人 数	正社員就職 件数		
実績	950	779	250	95.3%	95.6%	20.1	21.9	67	1,096	333		
目標	905	730	256	90.0%	90.0%	21.7	21.5	42	1,235	318		
目標達成率	105.0%	106.7%	97.7%			92.6%	101.9%	159.5%	88.7%	104.7%		

※ 「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

## ハローワーク湯浅 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

就職者数の増加及び求人充足サービスの充実を図るため、（ア）求職者に対する効果的な個別支援の実施（イ）求人開拓も含めた正社員求人の確保（ウ）マッチングを含めた求人充足会議の充実（エ）求職者の窓口誘導の強化を年度当初に所の重点項目に掲げ、所全体の取り組みとして業務運営を行ってきました。

具体的な取り組み内容としては

（ア）について、的確な緊要度の把握を行うためのアンケートの実施、管外への就職者流失を防ぐために正社員就職を希望する100人に対する就労希望地アンケートの実施、個別の支援として模擬面接を実施しました。

（イ）について、管内求人における正社員求人とその他の求人のバランスシートを所独自で作成し、その統計資料を活用した求人開拓、管理職を中心とした職員と非常勤職員との同行による求人開拓、就職した事業所への定着支援を含めた事業所訪問、具体的な仕事内容の確認や事業所画像情報の入手などの事業所訪問、職員による事業所見学等を実施しました。（ウ）について、形骸化している求人充足会議の内容を根本的に見直し、紹介、求人両担当者からの提案型の事業所選定、求人、求職管理情報のフィードバック方式での両担当者の情報共有の確立、充足会議参加職員と回覧方法の見直し、充足会議後の進捗状況の管理などの内容を変更した実施要領を作成し対応しました。（エ）について、給付制限中の方や求人情報送付後に電話による状況確認する際に積極的なハローワーク窓口の利用勧奨、ハローワーク利用案内リーフレットを作成して市町村等に掲示するなど広報による窓口誘導（掘り起し）の強化、求人情報提供端末を活用した各種イベントの情報発信、就労希望地アンケートを活用した情報提供、複数の企業によるミニ面接会開催、有田市での出張相談「ワークサポートありだ」の開設などを行いました。

##### ② 中長期的な職員の資質の向上に向けた取り組み

上記①の取り組みを実施する際には、職員及び相談員に対し高い意識を持つよう、所長自ら取り組み内容を説明し各職員・相談員の意見を吸い上げ具体的な対応方法について検討するとともに、実施後の検証を行い対応しました。

また、職員の資質の向上を重視した職員研修(労働基準行政との共同研修、再任用職員を講師とした相談員管理研修等)を実施しました。

#### (2) サービス改善・業務改善を図った事項

求人情報の提供方法を改善。主な改善点は以下のとおりとなります。(ア) 前日受理求人の求人票を玄関ホールが目立つ場所に掲示し求職者にアピールする。(イ) 求人内容の見直しがされた求人を「リフレッシュ求人」として掲示する。(ウ) 「正社員求人新着コーナー」を就業地別に色分けし掲示する。(エ) 事業所見学後は収集した画像等を求人情報提供端末で提供するだけでなく、玄関ホールが目立つ場所にも写真を掲示する。(オ) 人手不足業種(介護分野)に就労する労働者から「福祉現場で働いている声、メッセージ」を収集し掲示する取組を行いました。

また、「有田みかん」の収穫業務等の求人について(採取・選果の最盛期には150件を超える求人となる)、「みかん求人情報」として玄関ホールが目立つ場所に求人票を掲示し、地域産業の求人充足サービスに努めました。

#### (3) 今年度見えてきた課題とそれに踏まえた今後のサービス・業務改善の取り組みについて

大きな課題としては、直近の求人倍率(平成30年3月)が1.76倍にもかかわらず、正社員求人数の割合が低く、正社員求人の確保が急務と思われます。その対応策については、事業所訪問において求職者のニーズをいかに伝え、事業所の理解を得ながら条件緩和を行う必要がありますが、単に緩和指導で賃金などの労働条件を上げれば解決するわけではなく、就労地希望アンケート結果にもあるように何故約半数の求職者が管外への就職を希望するかなどを企業の採用担当者と議論することも重要であり、訪問前に求人充足会議の対象事業所として所内で議論し、その内容を踏まえた検証も必要と思われます。そのためには紹介及び求人担当者による進捗管理及び情報共有を徹底することも必要と思われます。

また、専門的資質の向上に繋がる効果的な研修を実施することにより意識の統一化を図り、全職員が業務改善に関する意見を提案できる体制を整備することが重要であると思われます。

#### (4) その他業務運営についての分析等

今年度、有田市職員と管内事業所訪問を実施し、企業の現況及び雇用の状況を確認する中から、市の職員と情報の共有を行い具体的な対応方法を検討した結果を踏まえ、今後は他の自治体とも連携を強化し、そのような対応方法が必要と思われます。特に有田川町については、誘致企業も多い中で正社員求人の確保があまりできていない状況であることから、今後は積極的に行う必要があると思われます。

## 2 総合評価 (※)

良好な成績

※ 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	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		
実績	1,050	1,092	249	98.0%	98.0%	17.5%	23.6%	2,604	439	65		
目標	945	1,080	210	90.0%	90.0%	17.6%	24.6%	3,013	397	42		
目標達成率	111.1%	101.1%	118.6%			99.4%	95.9%	86.4%	110.6%	154.8%		

※ 「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

## ハローワークかいなん 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

求職者、求人者サービスを充実させるため、担当者制による個別支援の取組を強化するとともに、紹介率、充足率をシステムにより個別管理をし、定期的に担当者で見直しながら所としてのマッチング強化に努めました。

障害者の雇用促進については、年間20回程度の関係機関とのケース会議を開催しました。また、雇用率未達成事業所指導については、所長、統括指導官が担当とともに、施策としての助成制度や法的義務、社会責任等について指導に当たりました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

定期的(月に1回)に研修会を開催し、業務進捗状況、個人情報漏えいの防止、倫理規定など職員等の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

「若者応援宣言企業PRシート」「採用条件から困難であると思われる求人への応募成功例」等、事務室の求職者相談部門内に貼付し、さらなる情報提供に努めました。また、当所所在地からは離れている紀美野町、下津町の住民に対するハローワークサービスに資するため、各自治体と連携し定期的(月に1回)に出張相談を実施しています。

#### （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

更なる求職者支援サービスとして、所としての独自セミナー「模擬面接、応募書類作成支援」の開催、求人者支援サービスとしては、事業所PRシートの拡充や人手不足業種に対するミニ面接会の定期開催に取り組めます。

海南市との雇用対策協定に伴う事業として、地元事業主からの中高生への産業学習や県外で開催される就職フェアでの新規大卒予定者等の取り込み、平成29年11月開設の一体的事業実施施設である「ワークサロンかいなん」の地域での利用促進を図っていきます。

## (4) その他業務運営についての分析等

利用者が多い隣接する和歌山市南部住民へのハローワークサービスの更なる周知による当所の利用促進、また、有田市住民への求人情報の提供による就職促進により求人充足対策につなげると思慮しています。

## 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

## 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	正社員求人数	正社員 就職者数	障害者の 就職件数	所で選択 して記載	所で選択 して記載
実績	903	728	219	100.0%	97.6%	19.3%	23.0%	1,457	407	45		
目標	915	812	232	90.0%	90.0%	22.2%	25.9%	1,406	403	45		
目標達成率	98.7%	89.7%	94.4%			86.9%	88.8%	103.6%	101.0%	100.0%		

※ 「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

## ハローワーク橋本 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（特に重点的に取り組んだもの）

当所では、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、特に重点的に進めることとし、個別にマッチングした求人情報の提供に係る取組に努めました。そのため、認定日に来所されるすべての雇用保険受給者と職業相談を実施し、求職者ニーズの把握に努めました。

具体的には、個々の雇用保険受給者に応じた求人情報を初回講習会で手交することや、給付制限中の方々にはマッチング求人情報と来所勧奨文を送付し、9月から3月までの間に、480人、1300件の求人情報を提供し、85%以上の給付制限中の雇用保険受給者が来所され、就職支援を行い、目標347件に対して、実績373件と目標を達成しました。

また、生活保護受給者等の就職件数の目標達成についても重点に取組み、時には、自治体の制度とハローワークの就職支援について、相互の理解を深めるための研修会を実施するなど、自治体のケースワーカーや関係機関との円滑なチーム支援に取り組み、実績84件と目標41件を大きく超える成果を上げました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職業紹介業務の基本を10項目に区分し、すべての職業紹介業務担当を対象に30分の短時間で繰り返し研修を実施するなどの工夫を行いました。

また、労働法令を順守した求人の受理、職業紹介が必要であることから、労働基準行政等との共同研修を年1回実施しました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

6月から新たに「ピックアップ求人」掲示板を庁舎玄関ロビーに設置しました。この取り組みは、求人に対して1人でも多く紹介するため、求人者の協力を得て、事業所の画像のほか、①会社自慢、②求める人材像、③先輩社員からのメッセージを記載した「企業PRシート」を作成し、求人票には記載されていない事業所情報を発信する取組みで、求職者から、「事業所をイメージしやすい」と評価いただき、69社の情報発信を行いました。

また、PRキャラクター「わく丸君」を作成し、のぼり旗、ぬいぐるみをハローワークの玄関ロビーや庁内へ配置し、橋本・伊都就職フェアや移住イベントにおいても活用し、ハローワークに親しみを感じ、気軽に利用していただく取組みを行いました。

### (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

面接会は、年間5回開催し、就職者数15人と成果を上げました。今年度は、さらに1人でも多くの就職者を確保するため、面接会の開催数を毎月1回(年間12回)に増加します。

### (4) その他業務運営についての分析等

平成29年度は、正社員求人の受理目標1,807件に対して結果は1,634件に止まり、正社員就職は555件の目標に対して546件といずれも目標を下回る結果となりました。

平成30年度は、誘致企業をはじめとする地域企業の人材確保を促進するため、求人企業情報の発信や就職面接会など自治体と連携した取組みを実施し、正社員就職を推進してまいります。

## 2 総合評価 (※)

良好な成績

※ 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	正社員求人 数	正社員就職 件数	所で選択 して記載	所で選択 して記載
実績	1301件	1101件	373件	89.2%	94.6%	22.6%	20.8%	84件	1634件	546件		
目標	1357件	1155件	347件	90.0%	90.0%	25.3%	22.9%	42件	1807件	555件		
目標達成率	95.9%	95.3%	107.5%			89.3%	90.8%	200.0%	90.4%	98.4%		

※ 「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



## 平成30年度マッチング機能に関する業務の評価・改善の取組にかかる目標設定

## 和歌山公共職業安定所

項目		目標値	年度の事業計画の概要
主要指標	就職件数(常用)	6,323件	・ハローワーク相談窓口への積極的な誘導の実施(初回来所者に対する利用方法やサービスメニューの説明を含む。) ・双方向性の個別担当者制による就職支援の実施 ・窓口相談時やDMIによる能動的なマッチングの実施
	充足件数(常用、受理地ベース)	6,292件	・求職者ニーズの高い事務・製造職を中心とした求人開拓の実施 ・求人部門と職業相談部門の連携強化した効果的な求人充足会議開催によるマッチングの実施
	雇用保険受給者の早期再就職件数	1,869件	・雇用保険受給資格決定を行った者に対する早期からの求人情報の提供 ・個別担当者制による就職支援の実施 ・「再就職手当」の周知徹底による活用促進
補助指標	求人に対する紹介率	23.7%以上	・求職者目線に立った分かりやすく、かつ魅力ある求人票の作成 ・求人者担当者制による個別支援の実施
	求職者に対する紹介率	21.1%以上	・求職登録者への能動的なマッチングによる応募勧奨の実施 ・雇用保険受給者に対する就職意欲の喚起
所重点指標(※)	障害者の就職件数	371件	・関係機関との連携によるチーム支援の強化(定期的な連絡会議の開催を含む。) ・就職面接会の実施。
	学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数	787件	・学校訪問による就職支援策の実施 ・支援対象者への面接の受け方や応募書類の書き方等個別指導の実施。
	公的職業訓練の修了3か月後の就職件数	335件	・訓練受講が必要な者に対する訓練説明会の実施と参加勧奨 ・就職を念頭においた訓練希望者に対する丁寧な訓練相談の実施 ・個別担当者制による就職支援
	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	92.1%	・各種情報提供等を行うマザーズセミナーの開催 ・子育てと仕事が両立し易い求人・事業所情報や保育関連サービス情報の提供 ・事業所サービス部門との連携による両立支援求人の確保
	正社員求人数	17,709人	・窓口や事業所訪問時に正社員求人のメリットや各種助成金制度を説明した正社員募集の勧奨
	正社員就職件数	3,045件	・正社員求人を対象とした、ミニ面接会、管理選考の実施 ・正社員就職を希望している求職者に対するキャリア・コンサルティングの視点を取り入れた担当者制による支援の実施
	介護・看護・保育分野の就職件数	1,036件	・就職セミナー、職場見学会等開催による当該分野の理解促進とミニ面接会等開催による応募機会の提供 ・有資格者、経験者を中心にした当該分野への応募勧奨

※年度ごとに、地域の雇用に関する課題を踏まえ、安定所が特に重点的に推進し成果を挙げる必要がある業務を目標としている。

## 平成30年度マッチング機能に関する業務の評価・改善の取組にかかる目標設定

## 新宮公共職業安定所

	項目	目標値	年度の事業計画の概要
主要指標	就職件数(常用)	1,353件	職業相談窓口へ積極的に誘導し、ハローワークサービスメニューの提供と就職支援の実施により就職件数1,353件を目指す。
	充足件数(常用、受理地ベース)	1,189件	求人充足会議により情報提供の充実や事業所の画像情報の収集により充足件数の向上を図る。また、事業所説明会やミニ選考会の開催により、充足件数1,189件を目指す。
	雇用保険受給者の早期再就職件数	271件	早期再就職のメリットと再就職手当制度の周知を徹底する。また、給付制限期間中における求所勧奨を積極的に実施し、早期再就職件数271件を目指す。
補助指標	求人に対する紹介率	18.7%以上	未充足求人のフォローアップ等により、求人に対する紹介件数の向上を図り、求人に対する紹介率18.7%以上を目指す。
	求職者に対する紹介率	20.9%以上	積極的な求人情報の提供やイベント・セミナー等の情報を周知するとともに、履歴書・職務経歴書の添削等を実施することにより、求職者に対する紹介率20.9%以上を目指す。
所重点指標(※)	正社員求人数	1,978件	求職者のニーズに合った職種を中心に、正社員求人の開拓を実施する。事業主に対しては、正社員雇用への条件緩和指導を実施し、正社員就職件数1,978件を目指す。
	正社員就職件数	469件	正社員就職のメリットを説明し、正社員求人への応募意欲の喚起を図るとともに積極的な職業紹介を実施することにより、正社員就職件数469件を目指す。
	ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついたフリーター等の件数	209件	非正規雇用を繰り返す若者等(44歳以下)に対して、正社員就職のメリットを意識させ、正規雇用に関心を持てるよう就職支援を実施することにより、正規雇用に関心を持ったフリーター等の件数209件を目指す。

※年度ごとに、地域の雇用に関する課題を踏まえ、安定所が特に重点的に推進し成果を挙げる必要がある業務を目標としている。

## 平成30年度マッチング機能に関する業務の評価・改善の取組にかかる目標設定

## 田辺公共職業安定所

項目		目標値	年度の事業計画の概要
主要指標	就職件数(常用)	2,282件	求職者ニーズを的確に把握し、求職者担当制やマッチングによる求人情報の提供に取組み2,282件を目指す。
	充足件数(常用、受理地ベース)	2,133件	求人票記載内容の充実や事業所情報の収集、求人充足会議の実施に取組み、2,133件を目指す。
	雇用保険受給者の早期再就職件数	664件	給付制限中の呼出し相談の強化や認定日における全員面接を徹底し664件を目指す。
補助指標	求人に対する紹介率	24.6%以上	求人票記載内容の充実や事業所情報の収集、求人充足会議の実施に取組み、24.6%以上を目指す。
	求職者に対する紹介率	24.7%以上	求職者ニーズを的確に把握し、求職者担当制やマッチングによる求人情報の提供に取組み24.7%以上を目指す。
所重点指標(※)	正社員求人数	3,241件	求人票記載内容の充実や事業所情報の収集、事業所訪問による求人開拓に取組み、3,241件を目指す。
	正社員就職件数	795件	求職者ニーズを的確に把握し、求職者担当制やマッチングによる求人情報の提供に取組み795件を目指す。
	障害者の就職件数	127件	障害者のニーズを的確に把握し、丁寧な職業相談、担当制やマッチングによる求人情報の提供に取組み127件を目指す。

※年度ごとに、地域の雇用に関する課題を踏まえ、安定所が特に重点的に推進し成果を挙げる必要がある業務を目標としている。

## 平成30年度マッチング機能に関する業務の評価・改善の取組にかかる目標設定

## 御坊公共職業安定所

項目		目標値	年度の事業計画の概要
主要指標	就職件数(常用)	897件	新規求職登録者の促進を図るため、求人情報へハローワークのご案内を添付する。また、企業説明会等の周知(地方紙等への掲載依頼等)を強化を行う。
	充足件数(常用、受理地ベース)	698件	事業所情報(画像情報)の収集、公開を強化する。併せて、スタッフインタビューの積極的な収集を行う。
	雇用保険受給者の早期再就職件数	248件	アンケート等による緊要度の把握と、早期(初回講習日まで)に求人情報の提供を行い再就職意欲の喚起を図る。 求職者担当者制による支援を行う。
補助指標	求人に対する紹介率	20.1%以上	求人者担当者制により紹介状況の確認を行い、緩和指導等、必要な支援を行う。
	求職者に対する紹介率	21.9%以上	求人倍率の改善に伴い、複数紹介(自選求人プラスした)の積極的な実施を行う。
所重点指標(※)	正社員求人数	1,242件	求人者支援員等による正社員求人の開拓、(正社員への切り替えを含む)。
	正社員就職件数	319件	正社員求人の確保、及び画像情報、スタッフインタビューによる企業情報周知を行う。 正社員求人の企業説明会の実施
	生活保護受給者等の就職件数	42件	支援対象者へのきめ細かな職業相談や再就職へ向けた計画作成による支援。 1日ハローワークの実施

※年度ごとに、地域の雇用に関する課題を踏まえ、安定所が特に重点的に推進し成果を挙げる必要がある業務を目標としている。

## 平成30年度マッチング機能に関する業務の評価・改善の取組にかかる目標設定

## 湯浅公共職業安定所

	項目	目標値	年度の事業計画の概要
主要指標	就職件数(常用)	957件	公共職業安定所の職業紹介により常用就職した件数について、957件以上を目指す。 * 担当者制によるきめ細やかな職業相談や模擬面接の実施など基本業務を徹底することにより目標達成を目指す。
	充足件数(常用、受理地ベース)	1,035件	公共職業安定所の常用求人(受理地ベース)の充足件数について、1,035件以上を目指す。 * 求人者に対して求人緩和指導を積極的に行い、マッチングの頻度・精度を向上することにより目標達成を目指す。
	雇用保険受給者の早期再就職件数	206件	基本手当の支給残日数を所定給付日数の3分の2以上残して早期に再就職する件数について、206件以上を目指す。 * 雇用保険説明会において就職意識の啓発、就職支援セミナーへの誘導及び給付制限中の方への能動的・積極的な働きかけ、紹介等を活発に行うことにより目標達成を目指す。
補助指標	求人に対する紹介率	17.5%以上	公共職業安定所の有効求人全体に占める紹介歴のある求人数の割合について、前年度実績以上(17.5%)の割合を目指す。 * マッチング機能の充実を図ることにより目標達成を目指す。
	求職者に対する紹介率	23.6%以上	公共職業安定所の有効求職者全体に占める紹介歴のある求職者の割合について、前年度実績以上(23.6%)の割合を目指す。 * 求人情報の提供や呼び出し紹介等を活発に行うことにより目標達成を目指す。
所重点指標(※)	正社員求人数	3,081件	公共職業安定所で管理する特定の正社員求人数について、3,081件以上を目指す。 * 和歌山県正社員転換・待遇改善実現プランに基づく求人見直しキャンペーンを中心とした求人開拓や求人窓口等において、正社員求人の獲得に向け事業主指導を行うなど、目標達成を目指す。
	正社員就職件数	393件	公共職業安定所で管理する特定の正社員就職の数について、393件以上を目指す。 * 10月の正社員就職強化月間を中心とした年間を通じた取り組みを行い、正社員求人数を増加させること及び紹介窓口において求職者指導を積極的に行うなど、目標達成を目指す。
	生活保護受給者等の就職件数	42件	生活保護受給者等就労自立促進事業の就職者数について、42件以上を目指す。 * 地方自治体との連携をより一層強化し、対象者の送り出しの増加を図ることにより目標達成を目指す。

※年度ごとに、地域の雇用に関する課題を踏まえ、安定所が特に重点的に推進し成果を挙げる必要がある業務を目標としている。

## 平成30年度マッチング機能に関する業務の評価・改善の取組にかかる目標設定

## 海南公共職業安定所

項目		目標値	年度の事業計画の概要
主要指標	就職件数(常用)	881件	求職者ニーズを的確に把握し、求職者担当制やマッチングによる求人情報の提供1,600件を目指す。
	充足件数(常用、受理地ベース)	706件	求人票記載内容の充実や事業所情報の収集、求人者担当制による支援に取組み、目標就職率40%以上を目指す。
	雇用保険受給者の早期再就職件数	225件	給付制限中の呼出し相談の強化や認定日における全員面接を徹底。早期支援ナビ役割担当者を設定し緊要度の高い者に対して予約相談を常時実施することにより、早期就職率80%以上、月に5人以上の正社員就職を目指す。
補助指標	求人に対する紹介率	19.3%以上	求人充足会議を利用し、求人担当者制による積極的な情報提供を行い、求人充足対策と併せて求人に対する紹介率の目標について昨年度実績以上を目指す。
	求職者に対する紹介率	23.0%以上	窓口利用率(検索機利用件数に対する相談件数)及び紹介率(相談件数に対する紹介件数の割合)目標を設定し、窓口利用の促進と紹介件数の向上に取組むと共に、求職者担当者制による積極的な情報提供による紹介件数向上対策に取組み求職者に対する紹介率の目標について昨年度以上を目指す。
所重点指標(※)	正社員求人数	1,564件	正社員求人確保のため、正規職員及び学卒ジョブサポーターによる求人開拓としての事業所訪問50件以上を目指す。
	正社員就職件数	398件	相談時に正社員就職のメリットを説明し、正社員求人への積極的な応募を勧奨する。目標=正社員求人への紹介件数1,500件
	障害者の就職件数	45件	障害者雇用未達成企業について全て事業所訪問を実施し、登録中の求職者に見合った仕事の切り出し等により未達成企業の解消を目指す。目標事業所訪問件数は全ての未達成事業所数とする。 また、チーム支援による就職支援対象者を設定し、就職件数10件以上を目指す。

※年度ごとに、地域の雇用に関する課題を踏まえ、安定所が特に重点的に推進し成果を挙げる必要がある業務を目標としている。

## 平成30年度マッチング機能に関する業務の評価・改善の取組にかかる目標設定

## 橋本公共職業安定所

項目		目標値	年度の事業計画の概要
主要指標	就職件数(常用)	1,249件	求職者ニーズや変化の把握に努め、個別マッチングによる求人情報の提供に取組み1,249件を目指す。
	充足件数(常用、受理地ベース)	1,075件	求人票記載内容の充実や事業所情報の収集、発信に取組み、1,075件を目指す。
	雇用保険受給者の早期再就職件数	340件	認定日における全員面接や早期の個別マッチングによる求人情報の提供に取組み340件を目指す。
補助指標	求人に対する紹介率	22.6%以上	事業所情報の収集、発信や、企業説明会、面接会の開催に取組み前年度実績以上を目指す。
	求職者に対する紹介率	20.8%以上	来所勧奨や個別マッチングによる求人情報の提供に努め、前年度実績以上を目指す。
所重点指標(※)	正社員求人数	1,857件	働き方改革に係る支援制度等の活用を促進し、1,857件の正社員求人の確保を目指す。
	正社員就職件数	525件	求人情報誌の作成や面接会を開催し、正社員求人の情報提供や応募機会を確保し525件を目指す。
	生活保護受給者等の就職件数	42件	自治体や関係機関との円滑なチーム支援を実施し、42件を目指す。

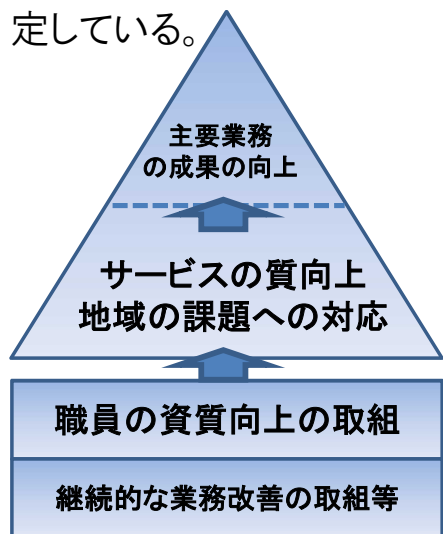
※年度ごとに、地域の雇用に関する課題を踏まえ、安定所が特に重点的に推進し成果を挙げる必要がある業務を目標としている。

# 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）

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年度から実施。


## PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- 従来取組(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、業務の質に関する指標、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設定している。
- 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ような評価項目も設定している。



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、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



# 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・所重点項目は、ハローワークごとに、評価対象とする業務・取組を選択して実施

### 全ハローワークで共通する評価 (全所必須指標)

#### (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

- 就職者数
- 求人充足数
- 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

- 満足度(求人者・求職者)
- 紹介率(求人・求職者に対する)

### ハローワークごとの重点的な取組の評価 (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
- 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 など