

令和4年度ハローワーク総合評価結果

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

目次

○	ハローワークのマッチング機能に関する業務の改善の取組（ハローワーク総合評価）の概要	・・・	P1
○	ハローワーク総合評価の評価指標の構成	・・・	P2
○	令和4年度ハローワークのマッチング機能に関する業務の実績	・・・	P3
○	令和4年度就職支援業務報告（ハローワーク青森）	・・・	P4
○	〃（ハローワーク八戸）	・・・	P7
○	〃（ハローワーク弘前）	・・・	P10
○	〃（ハローワークむつ）	・・・	P13
○	〃（ハローワーク野辺地）	・・・	P16
○	〃（ハローワーク五所川原）	・・・	P19
○	〃（ハローワーク三沢）	・・・	P22
○	〃（ハローワーク黒石）	・・・	P25
○	令和5年度ハローワークのマッチング機能に関する業務の目標	・・・	P28

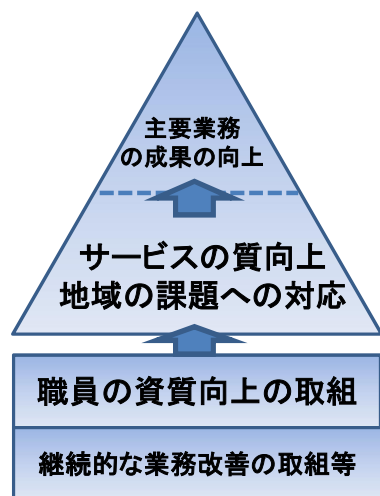
ハローワークのマッチング機能に関する業務改善の取組 (ハローワーク総合評価)の概要

別添1

業務ごとの実績を管理・分析し、その状況を公表するとともに、次年度以降の業務改善に繋げていくことは、ハローワークが地域における役割を果たしているために、重要な取組である。ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、目標管理・業務改善の取組、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(ハローワーク総合評価)の取組を平成27年度から実施。

業務ごとの実績管理

- ① 就職件数等の**主要指標**
- ② 業務の質に関する**補助指標**
- ③ ハローワークごとに地域の雇用課題を踏まえ重点とする業務に関する**所重点指標**について、毎月の実績把握とともに、ハローワークごとに設定する目標値に代えて、過年度の当該項目の実績との対比等により進捗管理。
- ④ 中長期的なマッチング機能強化のため、ハローワークごとに、**所重点項目**を設定し、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進する。



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
改善を図りマッチング機能を強化

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

- ・業務の成果について毎月公表
→各労働局が所管ハローワークの主要指標の実績を毎月公表
- ・年度終了後、業務の成果(主要指標・所重点指標)や質(補助指標)、職員の資質向上・業務改善の取組(所重点項目)の実施状況をふまえてハローワークごとに取組結果及び業務改善の取組等をまとめ、各労働局が公表。
→労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分け、同一グループ内で相対評価を行う。



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に関する所長の分析、指標ごとに過年度実績と対比した実績などを公表

- ・ハローワークごとの取組結果を、労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。

全国的な業務改善

- ・ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、評価結果をもとに、本省・労働局による個別のハローワークへの重点指導や好事例の横展開を実施
- ① 取組状況に基づき、業務改善が必要なハローワークに対する労働局からの問題状況の改善指導
 - ② 一定の基準に該当するハローワークは改善計画を作成し、本省・労働局による重点指導
 - ③ 本省において全国的に好事例を収集し全国展開するとともに、労働局においても好事例などをとりまとめ、公表・横展開

1 全ハローワーク共通の評価指標(主要指標・補助指標)

(1)主要指標

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評価指標

- 就職件数(一般)
- 求人充足数(一般・受理地ベース)
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

(2)補助指標

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評価指標

- ハローワーク利用者満足度(求人者)
- ハローワーク利用者満足度(求職者)

2 地域の雇用課題等に応じてハローワークごとに選択する評価指標(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的に取り組む業務に関する評価指標

- 生活保護受給者等の就職率
- 障害者の就職件数
- 就職支援ナビゲーターの支援による学卒者等正社員就職件数
- 正社員に結びついた就職氷河期世代の就職件数
- 正社員に結びついたフリーターの就職件数
- 公的職業訓練修了3ヶ月後の就職件数
- 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
- 人材不足分野の就職件数
- 生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数

(2)所重点項目

中長期的なマッチング機能向上のための、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組に関する評価指標

- 職員による事業所訪問の実施
- 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
- 職員による求職者担当者制の実施
- 求人に対する担当者制の実施
- オンライン登録者のハローワーク利用登録者への切替
- 新規求人等の開拓
- 業務改善を図った取組の共有及び実施
- 他所と連携した広域労働移動の取組
- 地方公共団体との連携の推進
- 各種業務研修の実施

令和4年度 ハローワークのマッチング機能に関する業務の実績

別添3

令和4年度の主要指標実績値【ハローワーク別】

主要指標	就職件数	求人充足件数	雇用保険受給者の 早期再就職件数
青森労働局	22,399件	21,443件	5,938件
ハローワーク青森	4,939件	5,129件	1,343件
ハローワーク八戸	5,278件	4,895件	1,485件
ハローワーク弘前	3,844件	4,261件	1,029件
ハローワークむつ	1,325件	1,058件	328件
ハローワーク野辺地	761件	913件	234件
ハローワーク五所川原	2,168件	1,733件	596件
ハローワーク三沢 (十和田を含む)	2,773件	2,497件	605件
ハローワーク黒石	1,311件	957件	318件

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、主要指標である就職件数（一般）、充足数（一般、受理地ベース）、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成を重点に置き、取組を実施しました。求人票について、求職者目線で「知りたい求人内容の明確化」、「仕事内容欄の充実」、「応募者が出やすい求人条件の要件緩和の提案」を行いました。また、求職者に対して積極的な求人情報提供（10,606件）を取り組んだところ、職業紹介743件のうち266件が就職に結びつきました。

人材不足業種の求人充足対策については、ミニ面接会や求人企業説明会を「運輸・警備・建設」分野9回、「介護・福祉」分野8回、「保育士」分野1回開催し、延べ58事業所に対して求職者273人が参加され、就職及び充足につながっております。人材不足業種以外では、シニア就職面談会（3回開催、6事業所、37人が参加）や、青森市と連携した誘致企業合同会社説明会（1回開催2事業所、2人参加）についても開催をしました。これらの各面接会・企業説明会の取組については、求職者から「求人票だけでは分からない会社の実態がよく分かった」などの評価をいただいています。

また、福祉関係（介護・医療・保育）の仕事内容を理解していただくため、毎月1回「福祉のお仕事ガイド入門セミナー」を開催し、経験が無い方にも当該職業についてわかりやすく説明を行いました。

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、職員の専門性の向上・職業理解をすすめるため、「青森労働基準監督署見学・説明会」、「福祉人材センター業務内容説明会」、「雇用保険給付関係業務に関する所内研修」、「ポリテクセンター青森における訓練見学・体験会」を実施するなど、職員の能力向上を図りました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークインターネットシステムの求人者マイページ開設について、利用するメリット（求人・応募管理、求人提出等の便利さなど）を求人者側に説明し開設を推進し、開設後の求人者マイページの継続利用や求人票の内容の充実について支援を行いました。

提出された求人が未充足の事業所に対してのアドバイスにより、応募要件の緩和や求人条件をアップした求人票については、「リフレッシュ

求人コーナー」を設置し、来所された求職者に求人の変更部分が一目でわかるよう「求人早見シート」に蛍光マーカーを施し掲示を行いました。また、応募者が出やすい求人の特徴を職種別に分析したリーフレットを作成して求人者へ情報提供を行うことにより、求人条件の見直しの契機としていただくなど求人充足の強化を図りました。

（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

求人者マイページについては、オンラインによる求人申込割合が８割を超えるなど利用が進みましたが、求職者マイページについては令和５年３月末現在の有効求職者のうち、マイページ利用割合が１０％台と低調となっています。求職者マイページの利用が進むことで、ハローワークを利用していただく契機となり、併せて求職者マイページを活用したハローワークからの求人票・イベントなどの情報提供が容易となるため、サービスの向上の観点からも求職者マイページの開設を積極的にすすめていきます。

また、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から参加定員を制限する状況が続いていましたが、アフターコロナに向け、各種セミナー・面接会等の集合形態のイベントについては感染状況を踏まえつつ、コロナ禍前の開催規模を目安に制限を解除するなどの見直しを図ります。

一方、デジタル化推進に向け、オンライン相談、オンライン紹介などの相談方法についても積極的に提案していきます。

（４）その他業務運営についての分析等

近年、少子高齢化の影響等によりハローワークへの来所者の減少傾向が継続しており、登録する求職者の減少も続いています。求職者が減少した場合、相談件数、紹介件数、就職件数にもマイナスの影響が表れるため、様々な方法によりハローワークの利用勧奨を行ったものの、決定的な解決策とまでは至っておらず、結果的に主要指標の各件数が低調となったものと考えます。コロナ禍以前においては、求人倍率が１倍を超える状況が続き企業の人手不足対策に重点が置かれていましたが、感染法上の取扱いが５類へ移行したことにより、企業の求人意欲も活発となり企業の求める人材を就職させることがハローワークに求められた役割と感じています。新規求職者の確保対策として、新たに令和４年度下半期から雇用保険適用窓口において雇用保険資格喪失手続きをされた事業所を通じて、雇用保険資格喪失者に対し「ハローワーク利用案内リーフレット（オンライン利用、マイページ登録含む）」の配付を始めています。

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)	ハローワークの紹介により、正社員に結びついた就職 氷河期世代の不安 定就労者・無業者 の件数	障害者の就職件数	マザーズハローワーク事業における 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	生涯現役支援窓口 での 65 歳以上の 就職件数
令和4年度実績	4,939	5,129	1,343	79.2%	89.3%	380	276	101	136
令和4年度目標	5,135	5,355	1,330	90.0%	90.0%	357	334	94	134
目標達成率	96%	95%	100%			106%	82%	107%	101%

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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

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

当所では主要指標である「就職件数」「充足件数」「雇用保険受給者早期再就職件数」の目標達成を最重点とし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により中止・縮小していた、求職者にハローワークの利用を呼びかける取り組み、職員が外に出る取り組みをコロナ禍以前の状態に戻すことを目指し、各種取り組みを実施しました。特に若手職員の知見、スキルの向上を目指し、事業所訪問、求職者担当者制、求人担当者制、各種研修を実施しました。

また、紹介担当と求人担当の連動を図るため、日常的なコミュニケーションを増やす取り組みを実施した。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な職員の育成を図る観点から、求職者担当者制、事業所訪問、求人担当者制の確実な実施の継続に取り組みました。また、職業相談においては、労働基準法や労働契約法の知識が必要であることから、労働基準行政との共同による研修を実施しました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

就職支援ナビゲーターが講師となり、各担当事業の内容を盛り込んだ就職支援セミナーを開催する取り組みを継続的に推進しました。

求人充足会議の運営方法を見直し、若手紹介担当職員がより深く関与する方法に改善しました。

障害者就職面接会は、参加申込みが当初見込みを大きく下回ったが面接会を中止とせず、別会場を手配して小規模の管理選考スタイルで開催する方法に変更する対応をしました。

人材確保対策推進事業をさらに適正に実施するため、就職支援ナビゲーター、就職支援コーディネーター参加による意見交換の打合せを複数回開催しました。また、充足プランの作成など充足支援を強化する取り組みとして、積極的に事業所訪問を実施しました。

（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

今年度積極的に展開できなかった一方向型の求職者担当者制の励行、計画的な事業所訪問による求人開拓の実施の他、充足対策として求人・紹介間の連絡票の導入、新規等求人開拓の具体化に取り組むこととしています。

(4) その他業務運営についての分析等

管内地域の新型コロナウイルス感染症の感染者数が大きく増加した時期があり、感染防止のための事業所訪問の中断、参加事業所の確保が困難となったことによる各種面接会・説明会やセミナーの開催、通常の業務体制の確保を優先しなければならなかったことから各種取組の実施時期が延期となるなど、計画的な実施ができませんでした。引き続き新型コロナウイルス感染症の感染予防には注意しつつ、機会を捉えてコロナ禍以前の状態に戻す予定としています。

2 特記事項

求職者マイページ利用促進の取り組みについては、「求職者・求人者マイページ活用検討推進チーム」を立上げ、開設率・利用率の増加に取り組みました。職業相談窓口の職員全員が斉一的な説明・開設支援が行えるよう、開設マニュアルとわかりやすい開設手順リーフレットを作成したことにより、開設率は増加しました。引き続き開設率・利用率の増加及びオンラインを活用したサービス提供に取り組むこととしています。

求人者マイページについては、目標である「令和4年度末までに、求人者マイページのオンライン利用率80%以上」の水準を目指し、求人者に対しては、求人者マイページによる求人申込みを推進していることを説明しつつ開設及び利用勧奨に取り組みました。

3 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

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数 (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)	HW 紹介により正 社員に結び付いた 就職氷河期世代	障害者の 就職件数	人材不足分野 就職件数	生涯現役支援窓口 の 65 歳以上の就 職件数
令和4年度実績	5,278	4,895	1,485	59.1%	94.3%	244	340	1,354	127
令和4年度目標	5,488	5,271	1,358	90.0%	90.0%	247	332	1,424	126
目標達成率	96%	92%	109%			98%	102%	95%	100%

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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

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、主要三指標の目標達成を重点にとして新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の徹底に努めながら、次の取組に力を入れてまいりました。

1 就職件数向上について

職業紹介につながる職業相談を意識し、各種支援サービスのうち、求職者の求職条件に合致する求人情報の積極的提供（来所勧奨型紹介・計画紹介を前提とした求人情報の提供）を取り組み、年間で 3,054 件（うち人材不足分野対象は 881 件）の求人情報提供を行い、そのうち 444 件が応募に至り、241 件の就職に結びつきました。

2 正社員求人の確保について

求人者支援員の事業所訪問による正社員求人数の確保については、令和４年３月まで弘前市が蔓延防止措置の対象地域になり、解除後も７月～８月の第７波、１０月の第８波と新型コロナウイルスの感染が高止まりの中、事業所を訪問することが厳しい状況であったことから、事業所への訪問に関する意向確認をしてからの訪問と電話による求人開拓を粘り強く実施した結果、令和４年度の新規求人数に占める正社員求人の割合は 43.1%とわずかではあるが前年度の割合 42.9%を上回りました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員の資質向上に向け、令和４年度は職業訓練に関する理解、知識を深めるため青森職業能力開発促進センターによる「訓練説明（研修）会」、また、若者サポートステーションとの連携のため「若者サポートステーションの業務に関する研修会」を実施しました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

1 人材不足が深刻な分野に係る人材確保に資する対策を講じるため、当所も「人材確保対策コーナー」が令和３年７月から設置されており、人材不足分野の求人について積極的な求人情報提供を行った結果、881 件の求人情報提供により紹介件数 142 件、就職件数 92 件の効果を上げました。

2 求職者に対する求人説明会・ミニ面接会の積極的な周知及び参加勧奨の取組強化を実施しました。

(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

システム刷新によるオンラインサービスの充実などを幅広い求職者に周知を図り、安定所利用を促して、新規求職者の減少を最小限に抑える必要があると考えています。また、システム刷新によるオンラインサービスの提供がしっかりと進められるように、窓口担当職員がシステムについて習熟すること、誰もがオンラインサービスを提供できるよう取り組んでまいります。

また、就労意欲の高い高齢者の労働市場への参加を促進するため、求人情報誌「シニアワーク」の月2回発行及び来所勧奨型紹介・計画紹介を前提とした求人情報提供を継続して実施していき、高齢者の就職促進と併せて人材不足分野をはじめとする未充足求人への充足促進を図ってまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

新規求職者及び紹介率が年々減少する中で、安定所の「各種支援サービス」の取扱実績を上げることが利用者の増加に繋がると考えています。

各種支援サービスの提供・実施にあたっては、紹介業務担当者一人一人のレベルアップが必要であり、求職者のニーズに合わせた適格な職業相談・紹介を行えるようになるために数多くの事例に触れ、考えることにより様々な応答への引き出しを増やしていくことが効果的であると思われ、こうした、担当者一人一人のスキルアップが新規求職登録者数の増加や職業相談の増加、職業紹介件数、就職件数の増加に繋がるものと考えています。

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)	ハローワークの職 業紹介により正社 員に結び付いた就 職氷河期世代の不 安定就労者・無業 者の件数	障害者の就職件数	マザーズハローワ ーク事業における 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	生涯現役支援窓口 での65歳以上の 就職件数
令和4年度実績	3,844	4,261	1,029	85.5%	93.5%	194	174	99.2%	123
令和4年度目標	4,247	4,870	1,033	90.0%	90.0%	260	175	94.0%	113
目標達成率	90%	87%	99%			74%	99%	105%	108%

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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

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

当所では主要３指標（就職件数、充足件数(受理地)、雇用保険受給者の早期再就職件数）について、特に重点的に以下の取り組みを行いました。

- ・ 求人担当者制・求職者担当者制の実施によるマッチングの強化
- ・ 良質求人確保及び職員の専門性向上を目的とした事業所訪問の実施
- ・ 雇用保険受給者に対する認定日全員相談及び事前マッチングによる適格求人の提案
- ・ むつ市及び大間町と連携した出張相談の実施

特に求職者担当者制では、対象者 119 名に対して就職件数が 96 件（就職率 80.7%）となり、一定の成果がありました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では中長期的に職員の育成を図る観点から、若手職員を対象とした所内業務間研修の実施、職員による事業所訪問、職員を講師とした所独自の就職支援セミナーの開催のほか、各種イベントの主担を若手職員に経験させるなどの取り組みを行いました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークシステムの刷新により、求人者向け・求職者向けサービスの提供方法が大きく変わったことから、特に求人者マイページの開設・活用について積極的に働きかけを行いました。

具体的には、求人者マイページの開設について手順やよくある質問を取りまとめたリーフレットを所独自で作成し、新規開設の促進に活用しました。また、開設・活用に不安等のある企業には訪問による開設支援を行い利用促進に努めました。

その結果、オンラインによる求人申込み割合は、令和５年３月で 91.4%（令和４年３月：12.0%）となり、一定の成果がありました。

（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

求人担当者制については、対象求人数 57 人に対して充足数が 21 人（充足率 36.8%）と低調であったことから、今後はこれまで以上に幅広く求職者に働きかけを行うとともに、求職者ニーズを踏まえた求人要件緩和の積極的な提案を進めたいと思います。

また、ハローワークシステムの刷新により、求人者向け・求職者向けサービスの提供方法が大きく変わったことから、それらを活用した窓

ロサービスの更なる向上を図るため、職員研修や研鑽の機会を設けたいと思います。

(4) その他業務運営についての分析等

令和4年度については管内最大規模の製造業が事業所閉鎖となり、求職者数（雇用保険受給者数）が急増したものの、管内自治体及び関係機関と連携し各種雇用対策を地域一体で進めるとともに、求職者担当者制による積極的な支援を行った結果が主要3指標の数値に一定程度、反映されたと考えています。

2 総合評価（※）

非常に良好な成果

※ 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)	ハローワークの職 業紹介により、正 社員に結びついた 就職氷河期世代の 不安定就労者・無 業者の件数	障害者の就職件数	所で選択 して記載	所で選択 して記載
令和4年度実績	1,325	1,058	328	63.6%	91.1%	78	47		
令和4年度目標	1,093	941	242	90.0%	90.0%	12	47		
目標達成率	121%	112%	135%	－	－	650%	100%		

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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

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

主要指標（就職件数、充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数）に対するマッチング業務を最重要と考え、特に雇用保険受給者の早期再就職支援に重点を置いた取組を実施しました。

具体的には、毎回の認定日に実施する雇用保険受給者全員の職業相談では、早期再就職のメリット及び個別の再就職手当支給額をお知らせすることで早期再就職の意欲喚起を図り、相談窓口において求人の検索・情報提供、応募書類作成方法等の各種セミナーへの受講案内を行い、また、求職者マイページ、郵送による求人情報の提供を取り組みました。

この取組により、一般受給資格決定件数の早期再就職の割合は、令和３年度より 1.1%向上し、38.6%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

中長期的な職員の育成を図る観点から、雇用関係助成金、応募書類作成支援、公的職業訓練、労働関係法、j o b t a g 活用、求職者マイページ利用促進に係る研修を実施し、職員の資質向上を図りました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

求人者・求職者マイページ開設による利便性向上の周知を行い、マイページの利用促進を図りました。

受理求人については、求職者がイメージしやすくなるよう記載内容の充実に努め、毎日開催する求人充足会議において内容の確認や求人者の意向等の共有を図り求人情報の提供を行いました。また、条件緩和等記載内容に変更があった求人については、所内展示を行い変更項目等が求職者の目に留まりやすいよう P O P 表示を行いました。

管内自治体（野辺地町、横浜町、東北町、六ヶ所村）のホームページに、週刊求人情報及び月 1 回発行の福祉関連求人情報を掲載し、潜在求職者の掘り起こし及び求人・求職のマッチングに努めました。

（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

就職件数、充足件数及び雇用保険受給者の早期再就職件数ともに目標に達しなかった要因としては、新規求職者数が前年より 7.5%減少したことが大きな要因として挙げられるが、就職率も 1.8%低下していることから、求職者担当者制によるきめ細かな就職支援の拡充、応募求人を見つけられていない求職者への職業相談窓口での求人情報の検索・提供、求職者マイページによる求人情報提供量の向上に努めてまいります。

（４）その他業務運営についての分析等

求職者に寄り添った支援を行い、求職者ニーズの高い職種・業種等に重点を置いた求人開拓による質・量を意識した求人の確保、求人条件の緩和に努めてまいります。

求人票の記載内容の充実に努め、事業所説明会やミニ面接会を開催し、マッチング強化を図ってまいります。

各種支援サービスの提供・実施に当たっては、職業紹介業務担当者一人一人のレベルアップが必要であることから、基本業務のあり方の再考を図ると共に、スキルアップ等に向けた各種研修等の充実に努めてまいります。

2 総合評価（※）

成果向上のための計画的な取組が必要

※ 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)	ハローワークの職業 紹介により正社員に 結びついた就職氷河 期世代(35歳～54 歳)の不安定就労者・ 無業者の件数	公的職業訓練の修了 3か月後の就職件数	所で選択 して記載	所で選択 して記載
令和4年度実績	761	913	234	88.6%	89.9%	29	21		
令和4年度目標	992	1061	276	90.0%	90.0%	39	23		
目標達成率	76%	86%	84%			74%	91%		

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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

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、主要指標（就職件数、充足件数、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、重点的に取り組みました。特に、失業認定日における全員相談については、職業相談部門及び専門援助部門の職員及び相談員により実施し、初回認定日には各自に対して再就職手当プランを手交し、早期再就職に向けて意識を高める取組を行いました。

また、当所管轄は少子高齢化により高年齢の求職者の割合が高いことから、生涯現役支援窓口に配置されているナビゲーターを中心に、対象者に対して「生涯設計就労プラン」の作成などの手厚い支援や、高年齢者も応募可能な求人の情報提供を積極的に行った結果、65歳以上の就職件数は131件となり、前年度と比較して24.8%増加しました。

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、労働大学校での職業指導専門研修へ積極的に職員を送り出し、スキルアップを図っています。また、所内研修では職業訓練関係研修を実施し、若手職員等に対する知識等の付与を通じた資質の向上を図りました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

令和３年９月にハローワークシステムの刷新があり、オンライン上での求人応募が可能となったため、令和４年度においても事業主及び求職者に対してマイページ登録の周知を行い、利用促進を図りました。特に求人者マイページの登録については、マイページから求人申し込みが出来るなど、手続き等が簡素・効率化される等のメリットを説明し、マイページ利用促進の取り組みを強化しました。

就職支援セミナーについては、新型コロナウイルス感染防止の観点から、密を避けるため、定員を通常の６割程度に押さえて実施しました。DVDセミナーは実施回数４７回、参加人数２,２４８人、外部講師セミナーは実施回数３１回、参加人数２２４人となっています。

（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

当所では、新規求人数及び有効求人数は前年度実績より増加となっているものの、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、新規求職者数及び有効求職者数は前年度を下回っており、それに伴い、紹介件数、就職件数が前年度を下回りましたが、充足件数は前年度を若干上回る

結果となりました。無効求職者への状況確認及びハローワーク利用の勧奨を行い、新規求職者数及び有効求職者数を増加させる取組の強化を図ります。また、利用者端末のみを利用する求職者への声掛けや、セミナー受講者に対する窓口相談の勧奨などを徹底し、相談件数、紹介件数及び就職件数の増加を図ります。

新規高卒者を対象とした企業説明会については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により令和2年度、令和3年度開催できませんでした。新規高卒者の就職希望は県外就職が減少、地元志向が高まっていることもあり、令和4年度においては、管内の自治体や雇用対策協議会等と連携し企業説明会を開催いたしました。高校生に地元企業に対する理解を一層深めてもらい、就職後の地元定着を図る取組で今後も実施していきます。

（４）その他業務運営についての分析等

令和4年度における当所の有効求人倍率は0.75倍となり、青森県の有効求人倍率1.18倍を大きく下回っている状況にあることから、求人・求職の動向を分析した上で、求職者ニーズの高い職種・業種に重点を置いた質・量を意識した求人確保が必要となっています。

鰯ヶ沢町地域職業相談室（ふるさとハローワーク）については、令和4年度の就職件数の目標を達成することができませんでした。鰯ヶ沢町や近隣市町に居住している求職者の皆様への支援として、鰯ヶ沢町と締結している鰯ヶ沢町雇用対策協定の事業計画による、地元企業を中心とした企業説明会・ミニ面接会を開催するなどし、引き続き鰯ヶ沢町及び近隣市町の求職者への支援を取り組んでまいります。

令和3年9月からオンライン自主応募が可能となりましたが、当所を含め、青森局内でもまだ利用が低調であるため、引き続きハローワークシステムの利用方法について周知を図って行くこととします。

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)	ハローワークの職 業紹介により、正 社員に結びついた 就職氷河期世代の 不安定就労者・無 業者の件数	ハローワークの職 業紹介により、正 社員に結びついた フリーターの件数	生涯現役支援窓口 での 65 歳以上の 就職件数	
令和4年度実績	2,168	1,733	596	75.7%	92.7%	205	180	131	
令和4年度目標	2,141	1,715	534	90.0%	90.0%	109	111	128	
目標達成率	101%	101%	111%			188%	162%	102%	

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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

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

新型コロナウイルス感染症の長期化により、就職活動や採用活動にもオンライン化という変化が見られる中、ハローワークシステム刷新（追加リリース第２弾）によりオンライン登録やオンライン応募が可能となったことから、アフターコロナを見据えた対策として、刷新に係る周知を重点的に取り組みました。

求人者に対しては、対面を伴わないオンラインによる求人受理が双方のメリットにもなることから、求人者マイページの開設を推進し、行政機関に対しては、訪問等により刷新のメリットを伝え、強く利用を促した結果、求人のオンライン受理割合は令和３年度全体では 35.5%だったものが、令和４年度第３四半期は 40.9%、第４四半期は 83.8%と効果が見られました。

① 各指標に対する取組

当所では、令和３年度の主要３指標が目標値を下回ったことから、主要３指標である「就職件数」、「充足件数」、「雇用保険受給者の早期就職件数」の目標達成を目指して重点的に進めることとし、企業セミナー・説明会の定期的開催のほか、求職者アンケートの実施結果を基にした求人条件緩和指導を積極的に進め、条件緩和した求人については、DMによる情報提供や求人情報の作成、専用の掲示コーナーを設置し、緩和内容を示すイラストや画像情報とともに求人票の掲示をする取組を実施しました。さらに、求人内容が明確にわかるよう作業風景や事業所内等の画像情報を求人早見シートとともに掲載し、わかりやすい求人内容の掲示を目指しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、ハローワークの業務評価・改善の取組みを効果的に実施するため、PDCA目標管理研修や接遇研修を実施し、職員の資質向上を図るとともに、若者層への就職支援を円滑に遂行するために関係機関と連携した取り組みを進めるため、関係機関が実施する業務内容等の理解促進のための研修も実施しました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

求職者における求職活動をしやすくするために、求人票以上の情報をわかりやすく提供するために画像情報の収集に力を入れ、求人早見シートに画像も一緒に掲示するよう取り組むとともに、来所による求人検索する利用者の利便性を図るため受付を介せず自由に閲覧できるようにしました。

また、求人説明会開催にあたっては、当日参加できなかった利用者にも内容を周知するため、説明会開催後一定期間、庁舎入口に説明会活用資料を掲示する取り組みを行いました。

(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

当所では平成30年度より人材不足分野への支援強化のため、マッチング効果に効果的な取り組みとして求人説明会・企業セミナーを開催し取り組んできましたが、管内の求人増加傾向を踏まえ、参加企業の業種拡大等を図り、地元企業の周知と地域における就職促進を目指すとともに、画像情報等による求人票以上の情報提供を更に推し進めていきます。

また、オンラインサービスについて、求人者マイページの利用促進によるサービス提供に取り組んできましたが、求職者マイページの利用率が低いためにオンラインによるサービスが効果的に活用されにくいことから、求職者マイページの推進を図り、求職者・求人者双方に対するオンラインサービス支援の提供を推進していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

コロナ禍における求職活動の鈍化、失業の長期化の傾向があることから、求職者のニーズを踏まえた求人開拓・個別求人開拓を実施していく必要があると考えています。そして、昨今のオンラインサービス拡大の動きを受け、来所を必要としないオンラインによるハローワークサービスも展開しつつ、窓口利用者に対しては、よりきめ細やかなかつ的確なサービス、個別支援を提供できるよう、職業相談技法の一層の向上を図り、利用者の期待に応えられるハローワークを目指してまいります。

また、地域における人材不足の高まりが顕著にみられることから、求人者マイページの利活用の促進、求人者担当者制による充足支援を充実させるとともに、管内自治体等と認識の共有・連携した取り組みを進め、地域活性化を雇用面でサポートできるよう、取り組んでまいります。

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)	ハローワークの職 業紹介により正社 員に結びついた就 職氷河期世代の不 安定就労者・無業 者の件数	生活保護受給者等 の就職率	人材不足分野の 就職件数	所で選択 して記載
令和4年度実績	2,773	2,497	605	80.0%	95.2%	110	59.4%	602	
令和4年度目標	2,911	2,623	654	90.0%	90.0%	56	63.3%	660	
目標達成率	95%	95%	92%			196%	93%	91%	

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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

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

○会社説明会&ミニ面接会の開催

当所では充足促進及び人材不足分野業種の人手不足解消を目的として、会社説明会&ミニ面接会を開催しました。開催にあたって、事業所PRボード（移動式ホワイトボード）を活用した求職者への事業概要等の周知を行い、求人票以上の情報を提供することで、参加勧奨に努め、応募（面接）機会の確保・向上を図りました。

会社説明会&ミニ面接会は、12回開催、参加者162人、相談者23人となりました。参加事業所からは、「求職者にPRする機会」が得られたことに対し好意的な意見が寄せられています。

○求人担当者制による充足促進

対象求人24件求人数49人に対し充足件数が30件、充足率は61.2%（但し求人2件は未完結にて支援継続中）と前年度の黒石所全体（全数）の充足率20.9%を上回っており効果的な取組であると思っております。

○雇用保険受給者に対する支援について

認定日全員相談の実施により求職条件の把握、就職意欲の喚起及び求人の積極的な提案を行いました。また、再就職手当に係るリーフレットを全員に配付し、説明会での一般的な周知のほか窓口において個別に説明することで早期再就職意欲の喚起を図りました。雇用保険受給者に対する求人情報提供については、職員及び非常勤職員に対して目標数を提示しつつ「提供件数だけにとらわれず求職者のニーズを踏まえて的確な情報提供に努めること」を重点的に指示しています。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

○事業所PRボードの活用について

4年度12件の目標に対して、7件の実績となっています。事業所へ活用を勧奨していますが、事業主主導だと、PRボード作成の労苦で断られるケースが多いことから、ミニ面接会参加事業所に対しては、必ず活用することとし、PRボードの作成にあたっては、事業主のみでは困難な場合に、HW担当も協力しながら作成補助し、活用推進していくこととしました。

(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

- ・事業所PRボードの活用については、会社説明会&ミニ面接会の取組と連動させるとともに、職業相談等の機会を通じて参加勧奨を積極的に行い、求人への応募機会の増加を図ります。
- ・管内事業所の事業内容等を把握し、職業相談に活用していくことが重要であるため、職業紹介担当職員の事業所訪問の機会を増加させます。正規職員は年に3回を目標とします
- ・求職者担当者制については、求職者ニーズに応じた支援の実施により一定の成果が出ていることから、一方向型の支援も活用しながら継続して取り組むこととします。
- ・雇用保険受給者の早期再就職については、各種取組により目標を達成している状況であることから継続して取り組むこととします。
- ・求人情報提供については、引き続き件数目標を設定しつつも、よりの確な求人情報の提供が可能となるよう求職条件をはじめとした求職者ニーズの把握するための職業相談を充実させるとともに、応募に至らない場合は、その理由の確認を徹底することにより、以後の求人情報提供や職業相談に活用します。
- ・事業所訪問の際の画像情報の収集に努めるとともに、求人者マイページの画像情報登録機能の利用や事業所PRボードの活用勧奨を積極的に行うことにより、求職者に対する事業所情報の提供を通じて、応募機会の増加を目指すものとします。
- ・雇用保険受給者に対する支援については、認定日全員相談の実施により求職条件の把握、就職意欲の喚起及び求人の積極的な提案を行います。また、初回講習時に受給者毎に支給額のモデルケースを記載したリーフレット「再就職手当 100%活用法」を全員に配付するとともに、初回認定日相談等の機会を活用した窓口における個別説明により早期再就職の意欲喚起を図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

○オンライン紹介、オンライン自主応募について

令和4年度のオンライン紹介は0件、オンライン自主応募の実績は4件です。また、令和4年度の新規求職者申込件数は3,715件、うちオンライン登録者は76人であり0.9%という状況となっています（HW利用登録者への切り替え44人）。オンライン紹介、オンライン自主応募が活用されるには、求職者マイページ開設の推進の取組が重要になってくると考えます。スマホ利用者が多い中で、登録にかかる通信料と登録の手間はネックとなっていると思われますが、マイページ開設推進の取組については、求職申込時や職業相談の際にリーフレットを活用し周知を行っているほか、職員研修を実施し、なるべく窓口で登録の援助をしながら進めるよう取り組んでいます。

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)	氷河期世代の就職 件数	フリーターの就職 件数	所で選択 して記載	所で選択 して記載
令和4年度実績	1,311	957	318	88.1%	91.7%	31	137		
令和4年度目標	1,468	1,201	323	90.0%	90.0%	28	75		
目標達成率	89%	79%	98%	—	—	110%	182%		

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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

令和5年度 ハローワークのマッチング機能に関する業務の目標

別添5

令和5年度の主要指標目標値【ハローワーク別】

主要指標	就職件数	求人充足件数	雇用保険受給者の 早期再就職件数
青森労働局	23,921件	23,060件	6,390件
ハローワーク青森	5,232件	5,514件	1,449件
ハローワーク八戸	5,886件	5,373件	1,662件
ハローワーク弘前	3,982件	4,573件	1,131件
ハローワークむつ	1,246件	984件	268件
ハローワーク野辺地	863件	1,017件	229件
ハローワーク五所川原	2,330件	1,922件	620件
ハローワーク三沢 (十和田を含む)	2,865件	2,598件	657件
ハローワーク黒石	1,517件	1,079件	374件