

# ハローワーク総合評価について

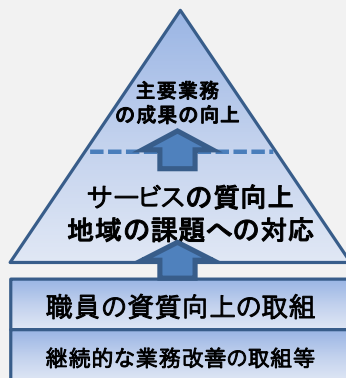
- 平成27年度から、目標管理・業務改善の取組拡充等を柱とする「ハローワーク総合評価」を開始。
- 例年、すべてのハローワークにおいて業務毎に目標値を設定し、その達成状況等に応じた4段階の相対評価等を実施。次年度以降の業務改善に繋げる。また、取組状況や評価結果は公表し、審議会（労働政策審議会（本省）や地方労働審議会（労働局））にも報告。
- （1）目標管理、（2）実績公表・相対評価、（3）評価結果に基づく業務改善といった一連の流れを続けることにより、サービスの質の向上に向けた取組を継続的に実施。

## （1）PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

・ 従来の取組（就職率等の**主要指標**に基づくPDCAサイクルによる目標管理）を拡充し、

- ① 業務の質に関する**補助指標**
- ② ハローワーク毎に、地域の雇用の課題を踏まえ重点とする業務に関する**所重点指標**
- ③ 中長期的なマッチング機能強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進する評価項目である**所重点項目**

を加え、総合的な観点から目標管理を実施。



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

## （2）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

- ・ 業務の成果を毎月公表  
→ 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）の実施状況を踏まえ、ハローワーク毎に総合評価を実施。  
→ 労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分け、同一グループ内で相対評価
- ・ ハローワーク毎に総合評価結果及び業務改善の取組等をまとめ、各労働局が公表。



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

- ・ 総合評価結果を、労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。

## （3）評価結果に基づく 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全国展開を実施
- ① 評価結果に基づき、本省から、労働局・ハローワークに対する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、本省・労働局が重点指導
- ③ 相対的に高評価であったハローワークにおける取組事例を全国展開

次年度以降も  
(1)~(3)を実施

## 福井労働局管内のハローワークの主要指標の実績と総合評価結果

- ハローワークの機能強化を図るため、平成27年度より「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」を実施。
- 令和3年度は、コロナ禍の業務への影響が不透明であるため、その実施方法を一部変更（目標設定およびグループ毎の相対評価は行わず、過去3年度の実績との対比等により進捗管理を行う。）した上で、業務実績を管理・分析し業務改善に繋げました。
- 令和4年度より、例年通り業務毎に目標値を設定し、その達成状況等に応じて相対評価等を実施。
- 福井労働局管内の各ハローワークの令和4年度の主要指標（就職件数・充足件数・雇用保険受給者の早期再就職件数）の実績は、以下のとおりです。

ハローワーク	①就職件数（※1） （一般）		②充足件数（※2） （一般）		③雇用保険受給者の 早期再就職件数（※3）		令和4年度 総合評価 結果
	目 標	4年度実績	目 標	4年度実績	目 標	4年度実績	
福井	5,370	5,190	5,867	5,797	1,349	1,354	良好な結果
武生	2,830	2,740	2,650	2,493	761	819	良好な結果
大野	1,025	1,075	846	862	230	271	良好な結果
三国	1,401	1,496	1,564	1,374	393	433	良好な結果
敦賀	1,385	1,320	1,299	1,168	343	344	標準的な成果
小浜	870	1,004	815	950	205	170	良好な結果
福井労働局	12,881	12,825	13,041	12,644	3,281	3,391	—

※1 就職件数(一般)は、ハローワークの職業紹介(オンラインハローワーク紹介を含む)により一般就職した件数です。

※2 充足件数(一般)は、ハローワークの一般求人(受理地ベース)の充足件数(オンラインハローワーク紹介及びオンライン自主応募による充足を含む)です。

※3 雇用保険受給者の早期再就職件数は、基本手当の所定給付日数の3分の2以上残して早期に再就職した件数です。

## 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、令和4年度の主要指標目標値を就職件数 5,370 件、求人充足件数 5,867 件、雇用保険早期再就職件数 1,349 件をとし、目標達成に向けて以下の取り組みを行いました。

これまでコロナウイルス感染症拡大に伴い、中止していたミニ面接会や職場見学会等のイベントを再開したほか、雇用保険受給者の早期再就職に対する取り組みとして、初回認定日までのマッチングの強化、求人者・求職者担当者制の実施、求人充足フォローアップのため、事業所PR動画の収集を行い、所内のデジタルサイネージで放映する等、求人者・求職者に対する支援の強化を図ったところです。

具体的なイベントの開催内容については、人手不足分野である各業界団体（警備、運輸、保育、介護）と連携した「業界説明会」「職場見学会」を開催し、仕事内容について mismatch がないよう理解を深めて頂いたほか、就職氷河期世代を支援する「正社員就職応援コーナー」においては、サポートステーション及び市町と連携を図り、「個別相談会」を実施する等多様な求職者ニーズに応じた就職支援を行いました。

また、オンライン化の加速に伴い、オンライン登録者の増加促進を図るため、雇用対策協定を締結している市町のホームページにハローワークの支援メニューの掲載依頼を行ったほか、オンライン登録者に対し、メールでハローワークの利用についてお知らせする等、ハローワークの周知広報についても力を入れたところです。

その他、高齢者の新規求職者が増加したことから、4年ぶりに高齢者を対象としたセミナー及びミニ面接会を開催するなど、高齢者の職域拡大についても取り組みを行い、令和4年度の65歳以上の就職率81.7%（就職率目標値80.2%）を実現す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、全職員を対象とし、専門性の向上や知識の付与を図ることを目的として、集合研修を実施したほか、システムのオンライン化に伴い、これまで以上に利用者本位のサービスを展開していく必要があることから、所内の若手職員を中心に検証・検討会議（「システム刷新にかかる業務検証チーム」会議）を実施し、自主的に業務を進められるよう、若手職員の育成に努めました。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

オンライン紹介、求人情報の提供、求人受理のオンライン化に必須となる「求職者マイページ」及び「求人者マイページ」の開設促進に向け、各担当職員が令和4年度より具体的目標をもって取り組みを行ってきました、

求職者マイページについては、1人月20件の開設目標を持ち、マイページ開設に対する意識づけを行うため、毎月開設件数を各部門の長に報告させる方式をとった結果、令和4年度4月の新規求職者に対するマイページ利用率28.0%から、令和5年3月には、42.2%となり、求職者マイページ利用率が14.2%上昇しました。

求人者マイページについては、求人担当職員、求人者支援員を中心に事業所への訪問や電話、郵送によるアプローチを行った結果、令和4年4月の求人者マイページの利用率63.3%から令和5年3月には、86.9%まで上昇し、取り組みの成果を得ることができました。

## (3) 今年度みえてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善について

システムのオンライン化に伴い、ハローワークの職業紹介のあり方も変化しております。ハローワークインターネットサービスを利用し、安定所に来所せずとも自由に安定所と同じフォーマットで求人が閲覧できるようになったことで、来所して求人を検索し、気になる求人があった際に窓口で紹介を受けるというスタイルは、高齢者等が主となってきており、それ以外の求職者は、相談援助等のニーズを期待して来所するという流れとなっております。

今後、求職者の来所頻度の低下が見込まれることから、ハローワーク内のサービスの見直しも必要であり、支援が必要な者に対しては、ハローワークの支援につなげるための周知広報や利用勧奨を積極的に行い、相談窓口に来所した求職者に対しては、来所目的をこれまで以上に把握し、その方のニーズに応じた支援ができるよう、求職者担当者制（双方向型、一方向型）等の積極的实施も含め、就職者支援の強化を図っていく必要があると考えております。

## (4) その他業務運営についての分析等

幅広い年齢層で、収入を重視した求職活動を行っている方が多く見受けられ、背景に物価高騰の影響があると思われます。

そこで、物価高騰による生活苦を理由に求職活動を行っている者を把握した場合、求職者の状況等を踏まえ、職業訓練等による技能向上を含め、求職者に応じたサービス提供が必要であると考えています。

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)	①ハローワーク紹介により、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 数	②障害者の就職件 数	③公的職業訓練修了後の就職件数	④生涯現役窓口での65歳以上の就職件数
令和4年度実績	5,190	5,797	1,354	64.8%	97.1%	639 件	363 件	224 件	156 件
令和4年度目標	5,370	5,867	1,349	90.0%	90.0%	499 件	360 件	150 件	132 件
目標達成率	96%	98%	100%			128%	100%	149%	118%

※ 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

新型コロナウイルス感染症の影響が継続する中、特に求職者担当者制による積極的なマッチングの強化に取り組むとともに、積極的求人提案型紹介の実施や求職者のニーズに応じてオンライン相談やオンライン紹介の活用を検討するなど就職支援に取り組みました。

その中で、若年求職者に対する就職支援の一環として、就職支援ナビゲーターを中心に、若年者や就職氷河期世代、フリーター世代の求職者が職業や企業に対する理解を深めるために、直接企業を訪問し、職場見学を行う「ハローワーク わくわく見学ツアー」や自分自身に不安を抱えていたり、自信を喪失している就職氷河期世代の求職者が同じ立場の求職者と共有することで、就職活動に前向きに取り組むきっかけづくりとするための「就職氷河期世代応援セミナー」を企画・開催しました。また、高年齢者に対する就職支援として、原則60歳以上の求職者を対象に、高年齢者の雇用状況や応募に関しての知識や理解を深めることを目的とした「シニア向け応募準備セミナー」を開催しました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員会議等にて各種目標の進捗状況を全職員・相談員に伝達し、目標達成に向けて全職員で取り組んでいくよう一体感を持った意識啓発を行いました。

また、技能向上及び専門知識の付与を目的に、キャリアコンサルティング研修（動画視聴、座学）や、新任職員に対して個別に業務研修（雇用保険給付、職業訓練他）を実施し、職員・相談員の専門性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

各目標に対する毎月の進捗状況については、まず業務運営計画会議において実績等の分析及び検討を行い、その内容を踏まえ、職員会議で全職員に伝達することにより情報共有を図り、所全体の共有認識とした上で業務を推進しました。これにより、担当部署の職員に対しての指示内容や意図などがより伝わるようになったり、職員より業務改善に関する具体的提案がより行われるようになりました。

さらに、求人者に対しては、求人数の増加に伴い、企業における人手不足感が強くなってきていることから、昨年度まで月2回の開催であった求人充足会議を毎週1回の開催に改め、対象求人についても充足可能性のある求人に絞り込むなど求人充足対策を強化しました。

(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

ハローワークが入居している市民プラザの3・4階には子育て関連の施設があり、当該施設を利用しながらハローワークで求職活動を行っている求職者も多く存在しています。こういった子育て中の求職者が集まりやすい環境的利点やニーズを踏まえ、パパママ・スキルアップコーナーを設置して、子育て中の求職者に寄り添った職業相談及び職業紹介や各種支援メニューの情報提供及び実施をしていく他、職業訓練の受講等スキルアップを目指す方、育児から職場復帰を目指す方に対して積極的に支援していきます。

また、自治体や商工会議所等と連携して、ハローワークの支援メニューについて幅広く周知・広報を行い、管轄地域の方々に幅広く知ってもらうことで、ハローワークを活用していない求職者も含めてハローワークの利用促進を図っていきながら、求職者の状況に応じた支援策を積極的に講じていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

マイページ利用促進の取り組みが進み、新規求人受理件数のうちマイページ利用割合が93.1%と高い割合となりました。その一方で、満足度（求人者）は目標に大きく離れる結果となりましたが、マイページの利用が進むにつれ、事業所に対して接触する機会が減少したことも要因の一つと考えられます。そのため、事業所来所時又は電話対応時、求人者支援員による求人開拓・事業所訪問など、接触した機会においてより積極的にハローワークの支援・サービスのPR、ニーズの把握、適切な対応の実施に努めていきます。

## 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)	正社員に結びつい た就職氷河期世代 の件数	生活保護受給者等 の就職率	公的職業訓練の修 了後3か月以内の 就職件数	
令和4年度実績	2,740	2,493	819	65.8	92.6	446	96.2	191	
令和4年度目標	2,830	2,650	761	90.0	90.0	286	63.3	150	
目標達成率	96%	94%	107%	-	-	155%	151%	127%	

※ 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）について、次のとおり重点的に取り組みました。

##### ○ 就職件数

毎日、13時から行う求人、紹介担当の全員が参加する部門内ミーティングにおいて、求人の補足情報や求人票には表れない情報を共有しマッチング業務に活用しました。

また、求職者担当者制により求職者の課題に寄り添った個別支援を実施するとともに、求人者へ紹介する際、事前に事業所見学を実施することにより、求人者・求職者双方にメリットがある適格な紹介を行うことができました。

##### ○ 充足件数

求人充足会議を定期的開催し、求人充足に向けた方策の検討を行うとともに、充足の可能性を高める求人条件等の見直しや求人票記載内容の充実の提案を行いました。

##### ○ 雇用保険受給者の早期再就職件数

雇用保険受給者に対しては、ハローワークの支援メニューを説明するとともに、認定日に合わせて事前にマッチングした求人情報を提供する等早期再就職を促進しました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な職員の資質の向上を図るため、職業相談に係るロールプレイングや雇用保険制度、各種助成金制度及び個人情報保護等に関する研修等、業務に必要不可欠な事項について計画的に研修を実施しました。

また、日々窓口で起こっている小さな事象を逃さず、適宜、OJTを中心とした即効性のある研修を行いました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

他のハローワークでの求職者の求人検索の利便性を向上させる取り組みを取り入れ、ハローワークの利用促進を図るとともに、求人者から求職者へ直接仕事内容の説明等ができる場を設け、求職者には求人担当者からの生の声が聞ける場として、個別の「会社説明会」を積極的に実施しました。

(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

新規求人数が新規求職者数を上回る状況の中、求人件数及び充足率をアップさせるため、求人者に有効なサービスを如何に提案できるかが課題となっています。そこで、求職者ニーズに近づくような求人内容見直しの提案や「会社説明会」及び「事業所見学」を、積極的に実施していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

当所が管轄する大野市、勝山市は総務省の過疎地域に指定される等人口の減少・高齢化が急速に進んでおり、令和4年度の新規求職者の約3割が60歳以上の者である一方、求人者側は依然として40代までの求職者を希望していることが多く、年齢のミスマッチが続いています。両市とも移住・定住策により若い人を呼び込もうとしています。即効性がないため、当所としては、求職者に労働市場の状況と自己の能力に対する理解の促進を図りながら就業ニーズに合った就職支援を行い、求人者には求職者の年齢分布を説明しながら高齢者に合った短時間勤務の求人の提案等を行い、高齢者の就職支援サービスを実施していきます。

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)	正社員に結びつ いた就職氷河期 世代の件数	生活保護受給者 等の就職率		
令和4年度実績	1,075	862	271	96.0	97.9	83	100.0		
令和4年度目標	1,025	846	230	90.0	90.0	68	63.3		
目標達成率	104%	101%	117%	-	-	122%	157%		

※ 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

# ハローワーク三国 就職支援業務報告（令和4年度）

別紙3

## 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、求職者への相談支援サービスを充実することが重要と考え、紹介担当者が1人の求職者の求職申し込みから就職まで一貫した職業相談を行う「求職者担当者制」を前年度より拡充して取組を行いました。具体的には担当者1人あたりの支援対象者について、新規支援対象者を前年度3人から今年度4人に増やし、常時10人程度を支援することとし、マッチング、情報提供、応募書類の書き方、模擬面接等の支援サービスを行いました。その結果、今年度の就職件数目標を6.8%（95人）上回ることができました。

また、新たに「ミニ求人企業説明会」を毎週開催し（8月～3月中25社実施、参加求職者数515人）、求人票だけでは伝わりにくい「企業の魅力」「業界の魅力」「働きがい」等を求職者が直接企業から話を聞くことによって理解を深める機会を設け、ひとりでも多くの求職者が求人企業と結び付くことができるよう支援しました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、「業務改善」「サービス向上」「職員の専門性向上」を目的に各課・部門が連携して週1回「ミニ業務検討会議」を開催しています。会議では日頃各職員が感じている疑問や課題を自由に意見交換し、知識・技術の習得が必要と判断したテーマについて積極的に研修や勉強会を行って職員の専門性向上に努めています。令和4年度は、「困難な課題を抱えた方への就職支援」「社会保険加入要件の改正内容と相談時の留意点」「求職者マイページの開設と利用支援」「職業相談時に必要な雇用保険制度の知識と事例検討」等をテーマに5回開催し、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

令和4年度は、企業への求人充足支援として「求人担当者制」を実施する業務改善を行いました。

新たに作成した「求人担当者制実施要領」に基づき同一の職員が求人の受理から充足サービスを担当し、求職者がわかりやすく応募したくなる求人票の作成及び近年の政策、労働市場情勢、求職者ニーズに応じた求人条件変更のアドバイス、マッチングによる求職者への情報提供、企業説明会・見学会・面接会等の実施など具体的な充足サービスの提案を行い、求人者（利用者アンケート）からは「適切なアドバイスに満足している」とコメントを頂きました。

（実績：7月から開始し3月まで128件の求人を支援、うち3月末時点支援終了104件(求人数190人)、紹介数144人(紹介率75.8%)、充足又は一部充足した求人件数47件(充足成功率45.2%)、充足数58人(求人数に対する充足率30.5%)）

## (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

令和4年度に新たに業務改善を行った「求人担当者制」について、各種充足サービスメニューのうち求人票作成及び求人条件変更のアドバイス、マッチング情報提供の取組みは順調でしたが、企業説明会、見学会、面接会等への実施提案は低調でした。今後はより効果的な取組みとするため、今年度の順調な取組みに併せて、求職者ニーズを的確に把握しながら低調な取組みを推進するなど、より効果的な充足サービスとなるよう改善します。

## (4) その他業務運営についての分析等

令和4年度は、新型コロナウイルス感染症防止のための行動制限が徐々に緩和されるにつれ企業の経営活動が活発になり、採用意欲が高まって年度後半から求人数が増加しました。一方求職者は、これまでのコロナ禍で当所管内の主要産業のひとつである宿泊業等をやむを得ず退職するなどした中高年者の割合が増加していたため、求人開拓や求人条件緩和等の働きかけにより企業の理解を得て就職に結びついたケースが多くありました。今後も求職者、求人者のニーズに細かく丁寧寄り添って取組んでいきます。

## 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)	正社員に結びつ いた就職氷河期世代 の件数	生活保護受給者等 の就職率		
令和4年度実績	1,496	1,374	433	96.2	99.0	154	73.5		
令和4年度目標	1,401	1,564	393	90.0	90.0	143	63.3		
目標達成率	106%	87%	110%	-	-	107%	116%		

※ 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

従来から実施している求職者担当者制によるきめ細かい個別支援及び紹介担当職員等が集中的にマッチング業務を行うため、個別に時間を設けて行う能動的なマッチングの取組みに加え、令和4年度からは、雇用保険受給者に対する就職支援の強化を目的に、「職業相談部門と雇用保険給付係との連絡要領」を策定し、所内での連携体制をより一層密接なものとして、受給者のニーズ、緊要度等をより迅速かつ的確に把握するとともに、サービス向上と早期再就職の促進を図りました。

また、全ての指標に通じる「ハローワークを利用する方（新規求職者等）の増加」を目的に、各自治体の協力のもと、広報用に作成したチラシ「ハローワーク敦賀のご案内」について、敦賀市、美浜町及び若狭町の全戸に回覧又は配布を行いました。加えて、行政チャンネルや自治体ホームページへの掲載も行い、ハローワークのサービスを広く周知しました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

全職員に対して、専門性の向上や知識の付与を図ることを目的に、職業紹介業務にかかる研修を実施したほか、監督署の職員を外部講師として招聘し、労働基準法に関する研修会を開催し知見を深めました。

また、キャリアコンサルタント資格取得促進として、北陸地区研修会に職員を送り出し、キャリアコンサルティング技法等に必要な知識及び技能習得を後押ししました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

新規求職者に占める60歳以上の高齢者の割合は年々増加傾向にあり、高齢者の70%以上がパート就労を希望していることから、高齢者の就職促進及び求人者の人材確保に資することを目的に、求人者向けリーフレット「シニア向け求人を作成してみませんか？」を作成して、求人者に提案・働きかけを行い、高齢者向け求人確保に積極的に取り組みました。

(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

コロナ禍中は一時的に求人・求職とも活動が停滞していましたが、いずれも回復してきており、コロナ禍前から人手不足であった医療福祉分野等をはじめ、コロナ禍中において一時的に人員を抑えたサービス業など、多くの分野で人手不足感が高まっています。このことから、求人者支援として求人内容の充実と条件緩和の提案、今年度は十分にできなかった事業所訪問による求人情報以上の情報の収集と効果的な情報発信、求人充足に向けた相談の強化及び効果的な充足会議の実施を通じて「求人の充足支援」を重点的に取り組みます。また、求職者に対しては、就職氷河期世代を中心に実施している求職者担当者制による個別支援の強化、増加傾向にある高年齢求職者に対するマッチング強化を図り、積極的な対人サービス及びオンラインサービスを含め「『ハローワークを利用したい』とお願いいただけるサービス」を進めるものとします。

(4) その他業務運営についての分析等

ハローワークシステムの刷新により、ハローワークインターネットサービスを利用してハローワークに来所しなくても求人を検索・閲覧できるようになったことから、来所する方は、特定の求人への紹介を希望して来所する場合や、相談援助等のニーズをもって来所する方が中心となっていくと思料されます。

このため、職業相談窓口では、来所者との対話による相談を重視し、求職活動の進捗状況、不安や悩み、就職を妨げる課題の確認を行いつつ、必要な支援を提供することを徹底いたします。

また、来所を待つだけでなく、ハローワークが適格な求人を選定して提案する求人提案型紹介、オンラインを活用した求人情報の提供、各種セミナーや面接会等を積極的に実施していくとともに、在職者を含めたオンライン登録者に対するハローワーク窓口の利用勧奨など能動的なマッチングの推進を図ります。



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)	正社員に結びつ いた就職氷河期世代 の件数	生活保護受給者等 の就職率		
令和4年度実績	1,320	1,168	344	96.4	95.6	93	68.8		
令和4年度目標	1,385	1,299	343	90.0	90.0	63	63.3		
目標達成率	95%	89%	100%	-	-	147%	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

- ・応募前職場見学の推奨。求人者に対しては見学の受け入れを、また応募を迷う求職者等に対しては見学の実施を積極的に勧奨し、ミスマッチの防止と応募の促進を図りました。
- ・応募支援サービス提供の徹底。応募書類の書き方や面接に不安がないかを能動的に声かけし、応募書類の添削、時間的余裕がある方には「お預かりサービス（一旦書類を預かり、複数人で検討を行う）」による助言、模擬面接などのサービスについても積極的に案内・実施することで、紹介成功率の向上を図りました。
- ・事業所訪問の推進と訪問記録の活用。紹介窓口職員・相談員の事業所訪問を計画的に実施し、訪問後に作成した企業情報を、企業情報ステーションへの掲示や求職者への情報提供等に積極的に活用することで、充足促進や職員の資質向上を図りました。
- ・ハローワークサービスの周知と利用促進。管内市町の協力によるハローワーク利用案内リーフレットの全戸配布、雇用保険部門での求職者・求人者向けハローワークサービス案内チラシの配布等により、新規求職・求人の掘り起こしを図りました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・職員間でのノウハウの標準化とスキル向上。上記お預かりサービスや模擬面接などについて、複数人で行うことによりお互いに見方・やり方・捉え方などを共有し、双方のスキルアップを図りました。
- ・各種研修の実施。課題解決支援サービスのノウハウ強化に向けて事例検討を含むキャリアコンサルタント研修を実施する他、所内・局内での各種研修を積極的に実施・受講させ、職員の知識向上やスキルアップを支援しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・雇用保険受給者に対する早期マッチング等の実施。受給者の早期再就職促進のため、資格決定手続き直後の早期マッチングと、初回認定日までに2回以上の相談の実施に取り組みました。また、給付制限中にも積極的なマッチングを実施しました。
- ・職業紹介担当職員による求人担当者制の強化。求人充足支援会議を職業紹介担当者が輪番で参加する形に変更し、求職者目線での求人票の内容充実支援や条件緩和指導、マッチングを実施することで、充足の可能性が高い求人ばかりではなく、幅広く充足が図られるよう対策を強

化しました。

- ・ミニ面接会・説明会の積極的・能動的な実施。求人への応募の可能性を広げるため、ミニ面接会・説明会を計画的に開催しました。特に多数求人事業所や新規開業事業所などには能動的に声かけし、必要に応じて誘致した自治体とも連携するなど、ミニ面接会・説明会を積極的に実施しました。

- ・オンラインサービスの利用促進。オンライン相談に係る規約や取扱方法等を整備しオンライン相談の環境を整備するとともに、求職者マイページ促進のため資料作成・検討会・研修会を実施しました。さらに、求職者の求人検索をアシストするため、所のホームページ上に「かんたん検索」サービスページを設定し周知しました。

#### (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

- ・求職者担当者制の拡大・強化。職員等一人あたりの人数の拡大、統括官等によるマネジメントやケース会議等の実施により、支援の充実を図ると同時に、職員等のスキルアップを図ります。

- ・HAM プロジェクトの省力化。雇用保険受給者に対する支給終了までの紹介率アップを図る HAM プロジェクトについて、手続き方法を簡略化しつつ、効果的に取り組みを継続します。

- ・登録求職者の活性化のための取組を実施。ハローワークに求職登録した後、求職活動に消極的な求職者に対して、状況確認や情報提供など、ハローワークから能動的な働きかけを実施します。

#### (4) その他業務運営についての分析等

- ・有効求人数は増加傾向にあり、新型コロナウイルス感染症感染拡大の前の状況に戻る一方、有効求職者数は横ばいが続き、管内の雇用情勢は人手不足感が高まっているため、求職者の掘り起こしや、求人充足支援対策がますます重要となっています。

- ・新規求職者に占める 45 歳未満の割合は減少傾向が続き 4 割近くまで低下しています。一方 55 歳以上が約 4 割、65 歳以上が 2 割近くまで増加しており、求職者の高齢化が顕著化しています。シニア向けの支援サービスを継続・充実するとともに、オンラインサービスの活用促進等による若年求職者の取り込みの強化が課題です。

- ・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の観点から、面接会その他イベント等での人数制限などの制約や開催見送りなど、業務推進に大きな影響を受けました。

- ・大規模なものではないが、新型コロナウイルス感染症及びウクライナ侵攻に伴う部品不足や原材料高等による生産制限や事業所閉鎖での求人・求職の変化がありました。

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)	正社員に結びつ いた就職氷河期世代 の件数	正社員に結びつ いたフリーター等の 件数		
令和4年度実績	1,004	950	170	93.5	96.8	23	40		
令和4年度目標	870	815	205	90.0	90.0	33	38		
目標達成率	115%	116%	82%	-	-	69%	105%		

※ 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