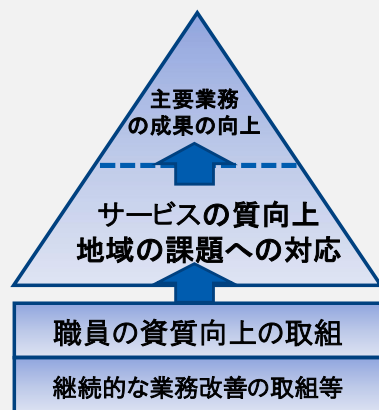


# ハローワーク総合評価の概要について

- 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、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・取組の評価

- ・ 就職件数等の**主要指標**のみに基づく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 ハローワーク毎に、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。  
（【別紙1】参照）



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（【別紙2】参照）
- ・ 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 労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークにおいて、相対的に高評価とな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

# 【別紙 1】ハローワーク総合評価（令和 5 年度）の評価指標の構成

## 1 全ハローワーク共通の評価指標

### ◆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（受理地ベース・一般）
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

### ◆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

- 満足度（求人者）
- 満足度（求職者）

### ◆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
- 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
- 求人者マイページのオンライン利用率
- 新規等求人の開拓
- 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

## 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

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新規卒業予定者等（既卒者含む）の正社員就職件数
- ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数
- わかものハローワーク等を利用して就職したフリーター等のうち、正社員として就職した者の割合
- 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
- その他、安定所と労働局が調整し設定するマッチング業務指標

## 【別紙2】ハローワーク総合評価の評価方法

ハローワーク総合評価は、年度単位で実施し、

- ① 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、
- ② 年度終了後に、ハローワークごとに評価指標の目標達成状況等に応じて点数化し、同一のグループ内で相対評価を行う。

① 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)ごとに、年度当初に定めた目標への達成状況を基に、点数を付与する。

A指標の目標達成率



A指標のポイント化係数



〇〇ハローワークの  
A指標のポイント

(例) A指標のポイント化係数が100点、目標達成率が105%とすると、 $100点 \times 105\% = 105点$ がA指標の点数となる。

② 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)の目標達成率が100%以上の場合等に、点数を加点する。

(例) 上記①のA指標の目標達成率は105%なので、105点に加え、15点を加点。

③ 評価指標(所重点項目)の実施状況を基に、点数を付与する。

※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や継続的な業務改善の取組を実施した場合に、取組ごとに点数を付与。

④ ①～③の点数を合計し、ハローワークごとに、総点数を計算する。

〇 11グループのうち同一グループ内で、ハローワークごとに、総点数を比較の上、4段階(「非常に良好な成果」、「良好な成果」、「標準的な成果」、「成果向上のため計画的な取組が必要」)の相対評価を行う。

## 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」を実施しています。
- 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しています。
- 福井労働局管内の各ハローワークの令和5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5年度 総合評価 結果
	目 標	5年度実績	目 標	5年度実績	目 標	5年度実績	
福井	5,578	5,239	5,917	5,795	1,496	1,506	良好な結果
武生	2,940	2,953	2,663	2,597	849	882	良好な結果
大野	1,062	1,069	849	872	256	269	良好な結果
三国	1,462	1,453	1,548	1,409	437	420	標準的な結果
敦賀	1,437	1,254	1,303	1,160	384	339	良好な成果
小浜	940	944	848	853	227	198	良好な結果
福井労働局	13,419	12,912	13,128	12,686	3,649	3,614	—

※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。



# ハローワーク福井 就職支援業務報告（令和5年度）

## 1. 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

当所では、令和5年度の主要指標目標値を就職件数5,578件、求人充足数5,917件、雇用保険早期再就職件数1,496件とし、目標達成に向けて、以下の取組を行いました。

求人者に対しては、求人提出の利便性を図るため、事業所訪問時にマイページを利用した求人提出をアピールしたことにより、オンライン提出が、令和5年度においてマイページ利用割合が90%を超えるに至りました。また、人手不足の現状を鑑み、求人条件の緩和等、人材確保のため労働条件の見直しを積極的に提案しました。併せて、安定所にて事業所をアピールする場としてPR動画の募集を行い所内にて放映し、求人者・求職者に対する支援の強化を図りました。

求職者に対しては、ミニ面接会を毎月2回開催したことや、職場見学の開催など、直接事業所と話す機会を多く設けることで、求職者の多様なニーズに合わせた内容を提供する事ができました。特に「ミニ就職面接会」には、人材不足分野の「介護・看護」「警備」「運輸」等を必ず参加企画しており、毎月複数名の就職の結果を出してました。11月には「介護・看護・保育士」を中心に行い、複数名が就職に至りました。

運輸関係においても、福井県の各団体と業界説明会を企画し、就職に結び着くケースが増えています。各団体からも好評を得ており、令和6年度においても継続的に行っていくこととします。

また、就職氷河期世代については、アドバイザー、コーディネーターによるキャリアコンサルティングを実施し、再就職に際し適正・能力の明確化や課題となる要因（仕事理解・自己理解不足・応募書類作成支援・模擬面接が必要）等の把握、解決に努め就職支援を行ったことや、就業ニーズを的確に把握し、求人開拓を積極的に行った結果、目標達成率128%となりました。その他、公的職業訓練修了3か月後の就職件数についても、マッチング相談を積極的に進め、求職者の就職意欲の高揚を常に意識した職業相談を行うことで、目標達成率132%となりました。

オンライン利用登録者に目を向けると、4年度は76.1%でしたが、5年度には85.0%と8.9%（146人）の増加となりました。若い世代以外に、オンラインが苦手な世代においては、窓口職員がサポートするなど積極的な利用促進を促した結果となりました。

### （2）前年度の課題を受けて今年度にサービス改善・業務改善を図った事項についての分析等

求職者に寄り添った就職支援を行うため、求職者担当者制を設けているところでもあります。多くの求職者への相談・就職へのアドバイスなど、支援対象者ごとの支援内容及び支援状況を見える化するため「担当者制管理表 運営シート」を作成し、職業相談部門（学卒、専門援助を除く）の各職員が各自の状況を入力することとしました。このことにより、担当者自身が進捗状況を把握することができるとともに、管理者は、部門員が能動的に支援ができているのか確認・点検を行うことができ、進捗状況に応じた助言・指導を行い、個々人のスキル向上を図ることができました。

これは、管理者の職員育成に有効な手段であったことから、大量募集の求人がないにもかかわらず、就職率は4年度より0.8ポイント増加しました。

### （3）その他の業務運営についての分析等

令和4年度から引き続きみられる傾向として、システムのオンライン化に伴い、安定所に来所せずとも、安定所と同じ求人が閲覧できるようになったことから、若年層の来所が減少しており、反対にオンラインが不得手とする高齢者の来所が目立つようになっています。また、来所される求職者については、職業訓練を希望する者や、職業援助などのニーズを期待しているものと思われます。都市部と違い、オンラインによる相談等よりも、来所し対面による職業相談が圧倒的に好まれており、車社会である地方において、オンラインにメリットを感じている求職者は少ないように感じます。今後も、この傾向が続くと思われることから、来所される求職者にいかに手厚い支援を行っていくことができるか、安定所での充実した支援の在り方を常に検討する必要がありますと考えます。

#### (4) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえて次年度以降に取り組むべき更なるサービス改善・業務改善の方向性

幹部職員も自らが、事業所見学に参画し地元企業から提出される求人内容を把握すること等、求人充足のために能動的に考える職員を育成し、地域に密着した行政として貢献できるよう意識の向上を図っていく必要があると考えております。このため、紹介窓口職員の事業所見学の目標を年間4回とし、求人者の実情を把握するとともに、求人者に対し求職者の実情を説明し、要件緩和など求人充足に向けて積極的に提案できるようにしていく事も併せて行っていく必要があると考えています。

また、令和4年度後半から取り組みを開始した「PR動画～求人票の向こう側～」を継続的に行い、特に雇用保険受給者の待ち時間に映像を流すことで、事業所への関心を図るなど、有効活用を図っていくこととします。

## 2. 特記事項

雇用保険受給者に対して、初回認定後の相談時に積極的な窓口利用を促す内容のリーフレットを配布しました。また給付制限中の方への働きかけとして、給付制限中に1ヶ月以上相談していない受給者の方に対し、早期再就職及びハローワーク窓口利用を促すリーフレットなどの郵送を行いました。このことにより、令和4年度より早期再就職件数が11.9%増との結果になりました。今後も、早期再就職に向けての積極的な働きかけを行っていきたいと考えています。

## 3. 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

## 4. マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数	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)	④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	⑤わかもの ハローワーク 等を利用して 就職したフ リーター等 のうち、正社員 として就職し たものの割合	⑥公的職業 訓練修了3 か月後の就 職件数	⑨生涯現役 支援窓口で の65歳以上 の就職件数				
令和5年度目標	5,578	5,917	1,496	90.0%	90.0%	610	65.0%	170	155				
令和5年度実績	5,239	5,795	1,506	79.0%	98.3%	781	82.1%	225	169				
目標達成率	93%	97%	100%			128%	126%	132%	109%				

※ 「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

※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。

# ハローワーク武生 就職支援業務報告（令和5年度）

## 1. 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

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んだ。

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・開催した。また、高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」を開催した。

### （2）前年度の課題を受けて今年度にサービス改善・業務改善を図った事項についての分析等

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。

また、具体的な取組の改善・強化については、各課・部門の幹部職員から担当部署の職員に対して指示を行っているが、指示の内容や意図などがより伝達するようになった。

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るなど充足対策を強化した。

### （3）その他の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、有効求職者のうちマイページ利用割合が56.1%（福井局48.9%、全国平均37.9%）、新規求人受理件数のうちマイページ利用割合が93.0%（福井局92.4%、全国平均84.1%）と高い割合となった。

ハローワーク満足度については、前年度の実績が65.8%と目標の90.0%を大きく下回っていたことから、事業所との来所又は電話対応時、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、適切な対応を実施した結果、満足度（求人者）は96.3%と大きく改善し、目標の90.0%を達成した。

(4) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえて次年度以降に取り組むべき更なるサービス改善・業務改善の方向性

充足数が2,597件で目標の2,663件を下回った。求人充足数（充足率を含む。）の向上に向けて、求人者に対して求職者のニーズ、応募の傾向等を数値で見える化して提供するなど、求人条件の緩和・向上支援等を積極的に強化していく。  
また、求人者マイページ、求職者マイページの開設率が全国平均を上回っている環境を活かして、オンラインHW紹介のサービスを推進していくなど、求人充足に向けて新たな取組を行っていく。

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	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)	④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	①生活保護 受給者等の 就職率	⑥公的職業 訓練修了3 か月後の就 職件数					
令和5年度目標	2,940	2,663	849	90.0%	90.0%	415	64.6%	175					
令和5年度実績	2,953	2,597	882	96.3%	100.0%	456	90.9%	196					
目標達成率	100%	97%	103%			109%	140%	111%					

※ 「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

※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。



# ハローワーク大野 就職支援業務報告（令和5年度）

## 1. 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

#### ① 各指標に対する取組

当所では主要指標目標の就職件数、充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数について以下のとおり重点的に取り組みました。

求職者に対する取り組みとして、求職者に応じた就職支援サービスを実施するとともに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しました。

また、求人・求職のマッチングを強化するため、ハローワーク内で「奥越おしごと説明会」を実施するほか、事業所へ紹介する際に事前に事業所見学をすることにより、求人・求職者双方にメリットがある確な職業紹介を行うことができました。

充足件数の取り組みとして、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い、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訪問や電話等により行いました。

雇用保険受給者の早期再就職に対する取り組みとして、受給資格決定時や初回講習会における早期再就職によるメリットの説明、受給資格決定時や早期タイミングでのマッチングの強化、求人情報の提供などにより早期再就職を促進しました。

その他、重点指標目標として、障害者の就職件数、ハローワークの職業紹介により正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数について取り組み、障害者向けのチーム支援、ケース会議及びサービス調整会議を積極的に実施しました。また、法定雇用率未達成企業への指導を積極的に実施し、多くの障害者の就職に結びつけることが出来ました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、求職者の事例検討会議を定期的実施し、職員の専門性向上に努めました。また、職業相談部門の職員に対し雇用保険制度の再確認と早期再就職促進および、雇用関係助成金を活用した就職困難者に対する支援など、専門性を向上するための研修を実施しました。

### （2）前年度の課題を受けて今年度にサービス改善・業務改善を図った事項についての分析等

新規求人が増加傾向の中、充足率のアップが課題となっていたため、求人充足会議の内容の見直しを行うことにより、同会議で求人内容の見直しが有効と判断された求人内容の見直しの提案を事業所訪問や電話により実施しました。

また、「奥越おしごと説明会」については、事業所に開催を積極的に呼びかけるとともに、ハローワーク大野のホームページに開催案内を掲載したり、所内に掲示するなど求職者の参加を積極的に呼びかけることにより、年間で96回実施し、求職者183名参加、就職33件となるなど、充足数の向上につなげることが出来ました。

### （3）その他の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など人口の減少・高齢化が急速に進んでおり、60歳以上の新規求職者が3割を超えている一方、事業所は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。

また、両市から県庁所在地が通勤圏にあるため、地元企業を選択せず同地域の企業に就職する者が多くなっており、管内事業所の募集条件の向上や企業の魅力をいかに伝えるかが課題となっており、求人充足に向けた支援を実施してまいります。

(4) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえて次年度以降に取り組むべき更なるサービス改善・業務改善の方向性

求人数が増加傾向にある反面、求職者は大幅な減少傾向にあり、求人の充足対策が重要な課題となっています。  
 今年度も実施した求人充足支援をより強化するとともに、事業所の人材確保に向けた賃上げなどの処遇改善について各種助成金の活用を呼びかけるなど、積極的に周知に取り組んでいくことといたします。  
 また、高齢層の求職者の割合が増加する中、求人の年齢要件見直しの助言や、高齢者向け求人の確保に取り組んでまいります。

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	充足数	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						
令和5年度目標	1,062	849	256	90.0%	90.0%	80	75						
令和5年度実績	1,069	872	269	78.7%	100.0%	87	110						
目標達成率	100%	102%	105%			108%	146%						

※ 「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

※ 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。

# ハローワーク三国 就職支援業務報告（令和5年度）

## 1. 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

#### 1 求人充足に向けた求人担当者制の取組

求人・事業所担当者制を行っている。職業相談部門と事業所・専門援助部門の担当者各3名をペアとしている。流れとしては(1)事業所・専門援助部門の担当者が求人を選ぶ(2)職業相談部門の担当者と事業所・専門援助部門の担当者がミーティングを行う(3)事業所・専門援助部門の担当者がマッチングを行う(4)マッチングの結果を職業相談部門の担当者へ伝え情報提供してもらう、となっており、ミーティングでは求人の条件緩和や、ほかに有効な求人者への支援について話し合い、前回までの担当者制対象求人を情報提供した結果についても話し合っただけでさらなる求人のブラッシュアップを行い、必要に応じて事業所訪問や求人企業説明会を開催するなどして取り組んだ結果、充足件数については、目標には達しなかったものの前年度以上の実績となった。

### （2）前年度の課題を受けて今年度にサービス改善・業務改善を図った事項についての分析等

#### 1 求人企業説明会の開催

雇用保険受給資格決定後の初回講習会に併せて事業所概要や求人について説明をしてもらう「ミニ求人企業説明会」を開催している。令和5年度より求職者アンケートを見直している。具体的には、参加事業所へのフィードバックやどういった説明方法がよいのかの参考とするために説明が分かりやすかったかどうかとその回答の理由を質問に加え、聞いてみたい企業や職種についても質問に加えた。このことにより、どのような説明をしたらよいかとの事業所からの問い合わせへの対応に活用している。また、少しでも求職者ニーズを踏まえた事業所選定を行う上での参考となった。

#### 2 オンライン機能を活用したサービスの向上

オンライン職業相談については、ホームページに特設ページを作成して周知を行った結果、令和5年度は相談実績があった。オンライン紹介については、在職中や訓練中で求職が困難な求職者を中心に周知を行い、利用を推進した。また、求人者に対しては、リーフレット等を活用して、マイページのサービス内容を周知したことで画像情報の登録等の利用が進んだ。

### （3）その他の業務運営についての分析等

#### 1 部門間の連携強化と業務改善の取組

当所では、週1回職業相談部門と事業所・専門援助部門が連携し、週1回ミニ業務検討会議を実施している。内容としては、所内求人揭示の見直し、事業所見学会やミニ求人企業説明会の事業所選定に関する事、マイページの利用促進に関する事など多岐にわたる業務課題や部門間連携について話し合っただけで業務改善を検討している。実際にこの検討会議で業務改善が行われており、自分たちの意見が業務に反映されることでモチベーションアップにもつながっている。

#### 2 求職者ニーズを踏まえた事業所訪問の実施

事業所訪問をする前に参加希望者を募るのと併せて、よりよいマッチングとするために訪問の際に事業所に聞いてきてほしいこと、見てきてほしいこと等を提案してもらい、訪問後にフィードバックすることとしている。これにより、より求職者のニーズに合った事業所情報を提供することができるようにしている。

(4) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえて次年度以降に取り組むべき更なるサービス改善・業務改善の方向性

- 1 高齢求職者の就職促進  
当所に限った話ではないが、60歳以上の高齢求職者の割合が増えている。高齢求職者については、応募できる求人が限られており、パートを希望する者が多く、就職意欲が高い傾向がある。また、情報収集はインターネットを利用するのではなく、紙媒体により行う者が若年者より多い。こういった高齢求職者が応募できる求人を確保し、利用しやすいサービスを提供することは企業の人手不足対策にも資すると考えられることから、来年度において取り組む必要がある。
- 2 職業訓練受講の推進  
雇用保険受給者への初回講習会での訓練に関する説明、窓口での受講勧奨や訓練コースのリーフレットの掲示は行っているものの、訓練校による訓練コース説明を直接聞く機会がないため、来年度においては訓練校による訓練コースの説明がある訓練セミナーを実施する。これにより、訓練の受講を推進する。

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	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	既卒者支援に係る就職支援ナビゲーターの支援による新規卒業予定者等(既卒者含む)の正社員就職件数						
令和5年度目標	1,462	1,548	437	90.0%	90.0%	150	149						
令和5年度実績	1,453	1,409	420	94.3%	97.2%	158	157						
目標達成率	99%	91%	96%			105%	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

※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。

# ハローワーク敦賀 就職支援業務報告（令和5年度）

## 1. 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

#### ①各指標に対する取組

当所では、マッチング機能の強化を図るために、求人者に寄り添ったきめ細かな充足支援（伴走型支援）を実施し、その取組結果について、電話や訪問等によりフィードバックを行うと同時に、求人者が望む結果に至らなかった場合、更なるフォローアップを行うなど「求人者の充足支援」を重点的に取り組みました。また、求職者に対しては、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るとともに、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を図り、「『ハローワークを利用したい』とだけ思っていたサービス」を進めました。

#### 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、知識の付与及びモチベーションの向上を目的に、マンスリー研修（毎月開催）を実施し、多岐にわたる分野について知見を深めました。講師は、外部機関から招聘したり、当所の若手職員や就職支援ナビゲーター、求人者支援員が担当しました。当研修は、受講する全職員の人材育成はもとより、講師を担当する職員のモチベーション向上と自己研鑽に繋がりました。

### （2）前年度の課題を受けて今年度にサービス改善・業務改善を図った事項についての分析等

前年度までの課題についての認識共有と意見を積極的に吸い上げ、今年度新たな業務改善を実行するために、「ハローワーク敦賀2023チャレンジ大作戦」と銘打ち、全職員から業務改善案を募集し、チーム編成のうえ業務改善を進めました。改善を進めた主な取組として、ハローワーク支援メニュー等を効果的に情報発信するために、当所HPの大幅なリニューアル（見やすいデザイン、リンク機能の効果的な活用、情報の充実化）、所内掲示コーナーの刷新（求人者支援員おすすめコーナーの新設、掲示物の選定、レイアウトの見直し）を実施し、利用者に必要な情報を効果的に届ける工夫をいたしました。

また、人事担当者が遠隔地にいる求人者への充足支援の一環として、オンライン対応を可能とした企業説明会を企画・開催し、求人者の利便性向上を図りました。

### （3）その他の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、ハローワーク窓口利用者は、特定の求人への紹介を希望される方や、相談援助等のニーズをもって来所される方が中心となっていくと预料されます。

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、ハローワークが的確な求人を選定して提案する求人提案型紹介や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、求人企業説明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を促し、能動的なマッチングの推進を図ります。

(4) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえて次年度以降に取り組むべき更なるサービス改善・業務改善の方向性

今年度はハローワークインターネットサービスの求職者マイページ開設を促進した結果、求職者マイページ開設者の割合が増加しました。求職者マイページは自宅のパソコンやスマートフォンで簡単に求人検索をする機能やハローワーク登録の求職情報の編集をする機能など、求職活動をするにあたっての便利な機能が多く備わっていますが、一方で、それを実際の求職活動で十分に活用できていないケースも一部見受けられました。次年度以降においては求職者マイページの効果的な利用方法の案内にも重点を置き、求職者のより効率的な就職活動に資することが出来るよう努めて参ります。

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	充足数	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5年度目標	1,437	1,303	384	90.0%	90.0%	75	64.6%						
令和5年度実績	1,254	1,160	339	93.3%	95.0%	124	70.5%						
目標達成率	87%	89%	88%			165%	109%						

※ 「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

※ 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。



# ハローワーク小浜 就職支援業務報告（令和5年度）

## 1. 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

当所は、福井県内のハローワークの中では雇用保険受給者の早期再就職割合が低い状態が続いているため、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進めることとしました。まず、雇用保険受給者の早期再就職を促進するための指針として「早期マッチングプラン（具体的な取り扱いルール）」を定め、職業相談窓口職員全員が雇用保険受給者（求職者）に対して均一の流れで、再就職支援プログラム等の説明、早期マッチング求人提供、ハローワークへの来所勧奨を行う等の就職支援を実施しました。

上記の結果、早期再就職率が前年度に比べて0.5ポイント上昇しました（令和5年度：34.7%、令和4年度：34.2%）。しかしながら、令和5年度の雇用保険受給者の早期再就職件数目標値が前年度実績に比べ約25%増の高い値に設定されていることもあり、目標達成とはならなかったものの、令和5年度実績は前年度実績に比べ16.5%増となりました（令和5年度：198件、令和4年度：170件）。

### （2）前年度の課題を受けて今年度にサービス改善・業務改善を図った事項についての分析等

前年度（令和4年度）は、雇用保険受給者の早期再就職件数以外の項目については、ほぼ目標を達成出来ていましたが、求職者の来所勧奨を強化するため、令和5年度は求職者担当制の担当人数を前年度の5人から8人に増やすなど工夫を行いました。その結果、令和5年度の正社員に結びついた就職氷河期世代の件数については目標値の約2.4倍の件数になるなど、担当者制の担当人数を増やしたことによる効果は一定程度認められるものの、雇用保険受給者の早期再就職件数は目標達成とならなかったこともあり、今後についても当該効果の検証およびその他の効果的なサービス改善・業務改善を図り、サービス向上に努めていきたいと考えています。

### （3）その他の業務運営についての分析等

当所管内は、家庭との両立を考えている求職者が希望することの多い求人条件（土日休みの日中勤務など）の求人が他地域に比べて少ないため、求人開拓については過去の求人参考を参考に家庭との両立ができる求人条件となるようにアプローチをかけていき、そのような求人を増やす取組を行っていきます。

(4) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえて次年度以降に取り組むべき更なるサービス改善・業務改善の方向性

求人充足サービス等、マッチングを強化していく中で、求職者の高年齢化に対する事業所への理解を進めていく必要性を強く感じています。そのため、求人者支援員を中心に、事業所訪問等を増やして求人事業所への現状説明および高年齢者の積極的な採用について検討していただくよう働きかけを行います。

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	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	公的職業訓 練修了3か 月の就職件 数						
令和5年度目標	940	848	227	90.0%	90.0%	36	15						
令和5年度実績	944	853	198	91.7%	98.9%	85	36						
目標達成率	100%	100%	87%			236%	240%						

※ 「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

※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。