

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

(福岡労働局)

令和元年度 就職支援業務報告

ハローワーク福岡中央 就職支援業務報告（令和元年度）

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、人材不足分野の人材確保対策を強化するため、平成30年6月に「就職支援サービスコーナー」を設置しました。令和元年度においても、人材確保対策を最重要と考え、「福祉」、「建設」、「警備」、「運輸」の各分野において、セミナー、会社面談会・会社説明会・事業所見学会を積極的に開催しました。

「福祉」分野では、セミナーは39回開催（730名参加）、会社面談会等は7回開催（79名参加）しました。「建設」、「警備」、「運輸」分野では、セミナーは21回開催（219名参加）、会社面談会等は5回開催（19名参加）しました。また、業界団体と連携し事業所の方々を対象に人材確保支援に関する説明会、求職者の方々を対象に就職相談を実施しました。引き続き、セミナー、会社面談会等の開催を中心に、人材確保対策を推進して参ります。

次に、高年齢求職者については増加傾向にあることから、「生涯現役支援窓口」にて担当者制による就職支援をはじめ、これから就職活動を行う方などを対象に「生き生きセミナー」を10回開催（294名参加）しました。セミナーの参加者からは、「いろいろな就職支援機関があることがわかり、これから頑張ろうと思う。元気がでた。」等の感想をいただいております。みなさまに好評のセミナーです。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員の資質向上を図るため、福岡労働局主催のキャリアコンサルティング研修を受講するとともに、相談窓口では各種労働法の知識が必要になることから、監督署と連携し労働法の研修を実施しました。また、新規採用職員については、OJT研修等を実施し業務に関する必要な知識・技能の習得を図り、メンター制度を取り入れて先輩職員がフォローを行うなど取り組んでいます。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

職業訓練機関によるハロートレーニング（職業訓練）相談会を、これまで「雇用保険受給者説明会」（当所外の別会場で開催）の際に、午前と午後の計2回開催していましたが、併せて、当所内でも開催することにしました。事業所の方から「訓練修了者の雇用について相談したい」等の相談もあり、求人者・求職者双方の相談に対応できるようサービス向上を図りました。

（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

今年度はコロナ禍の中、来所されなくとも電話による職業相談・職業紹介を積極的に周知し、マイページ登録を行った求職者の方々は、求職条件に該当する求人票をメールで提供いたしました。今後も当該機能を周知し積極的に活用していくことといたします。また、タブレット等を活用したリモートでの職業相談等の実施についても検討する必要があると考えています。

(4) その他業務運営についての分析等

求人への充足件数、求人に対する紹介率が目標に届かない状況でした。求人者に対する求人の充足支援に力を入れていきたいと考えています。具体的には、求人充足会議を充実・強化し、一つ一つの求人の充足支援に向けて組織的に取り組んで参ります。

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	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	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 練修了3か 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	正社員 求人数	正社員 就職件数	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	雇用保険受 給者の紹介 就職件数
実績	8,629	15,380	5,329	36.3%	36.6%	754	4,393	582	94.2%	67,808	4,383	2,137	458	2,725
目標	9,328	16,315	4,619	38.0%	40.2%	666	4,490	576	92.7%	74,481	4,893	2,142	311	2,962
目標達成率	92%	94%	115%	95%	91%	113%	97%	101%	101%	91%	89%	99%	147%	91%

ハローワーク飯塚 就職支援業務報告（令和元年度）

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、新規求職者数の減少傾向（平成30年度比95.8%）となる中、就職件数の目標（3,112件）達成に向け、総合案内からの相談窓口への利用勧奨を行うことで、相談件数の増加（平成30年度比101.8%）に努めました。

また、担当者制（就職件数目標就職率88.0%以上の目標に対し89.2%を達成）の積極的实施により、きめ細やかな職業相談に努めること、さらには、職業紹介時において求職者の方が自ら選んだ求人他に、希望に近い内容の求人の提案を積極的に実施することにより、就職件数（3,151件）の目標達成（101.3%）に繋げ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、職業紹介部門を中心とした事業所見学を年9回（44名参加）実施し、各企業における専門職種の仕事内容等の蓄積に繋がっています。このことは、職業相談及び職業紹介時の求職者に対する求人の記載内容以上の企業の情報の提供によるマッチングを高める効果もあり、就職及び定着に繋がるものと考え、今後も引き続き実施することとしています。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

雇用保険関係の手続きで来所する方が1階の総合案内を通らず、直接2階の雇用保険窓口へ行けるように玄関フロアの正面壁に雇用保険窓口への誘導案内表示を新規に設置しました。また、苦情等提出ポストを玄関フロアのわかりやすい場所に移設し、利用しやすいよう改善を図りました。さらに、求人検索システムの改編に伴い、周知用ポスターの掲示及び検索機利用カードの裏面に利用方法の表示を行いました。

（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

介護職等の人材不足分野職種の求人を主としたミニ面接会を実施し、6人が採用となりました。来年度も人材不足分野の人材確保のため、引き続き人材不足分野のミニ面接会等を開催し、人材の確保とマッチングの強化に取り組めます。

また、高齢者の就職促進のため、生涯現役支援窓口への対象者の誘導と就職支援について取組を強化していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

- ① 生活保護受給者等就労支援事業については、管内自治体と「生活保護受給者等就労自立促進事業協議会」を開催し、定期的な支援調整会議及びケース会議の開催など関係自治体との連携を図り、生保受給者の目標就職件数319件に対し325件となりました。引き続き自治体との連携と生保受給者等への就労支援に取り組んでいきます。
- ② 飯塚商工会議所の広報誌（「所報」月1回発行）への安定所作成の人材情報（求職者情報）の掲載を依頼し、毎月の掲載により会員企業等への情報提供を行い、企業からの問い合わせ等もあり有用な取組となっています。

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	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	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	正社員 求人数	正社員 就職件数	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
実績	3,151	2,929	849	39.9%	50.4%	95.8%	7,813	1,680	1,100	62
目標	3,112	2,853	811	42.3%	51.7%	92.7%	7,923	1,674	1,057	51
目標達成率	101%	102%	104%	94%	97%	103%	98%	100%	104%	121%

※ 「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

ハローワーク大牟田 就職支援業務報告（令和元年度）

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

ア 人手不足対策として、人材不足分野を対象とした個別面談方式の会社説明会を開催し、求人者には求職者ニーズの把握、求職者には職種検討の場を設け、マッチングの可能性を広げました。また、職業相談窓口担当者による事業所訪問を計画的に実施し、求職者に求人票以上の情報を提供できるよう毎朝行っている職員等のミーティングで情報の共有を図ると共に、当該事業所の情報を玄関ホールに掲示し多くの求職者に情報の提供を行いました。

イ 求職者の個別支援の強化として、職員による担当者制を実施し求職者との信頼関係を構築しつつ、求職者一人ひとりの状況を把握しながら提案型紹介を行い早期再就職に向けての支援を行いました。

ウ マッチングの強化として充足会議、早期再就職の促進、求職者支援の観点から、職業相談窓口で求職者が応募したい、あるいは興味を示す求人を提案出来るように取り組みました。職業相談窓口担当者を同行した事業所訪問により、求人票以上の事業所情報を把握することが出来るため、相談時や紹介時にプラス情報として提供す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

各行政機関等から講師を依頼して研修を行いました。「生活保護制度について」は、市役所の保護課からの講師を招き受講しました。「在留管理制度」については、出入国在留管理局から講師を招き受講しました。「働き方改革」については、働き方改革推進支援センターのアドバイザーを招き受講しました。こうした、取組が職員の資質を向上させ求職者サービスにプラスされるものと考えています。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

システム刷新に伴い、利用カードの見直し、検索方法の設置、注意点のフリップを作成し、求職者の方が利用しやすいよう配慮しました。

また、フロアナビゲーターだけでなく受付担当者も、利用に戸惑う求職者の方に積極的に声かけを行いました。

（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

① システム刷新に伴い、求人検索端末も変更になり、年齢に関係なくマウス・キーボードの操作が苦手な求職者の方に対して、紙ファ

イルによる求人情報の提供等を検討しています。

- ② 来所者端末とHWISの情報が同様となったことに伴い、職業相談窓口において求人票以上の事業所情報の提供等が来所するメリットとなり得るために、事業所訪問等での情報収集を計画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

- ① 当所の課題は、急速に進展している少子高齢化への対応であると考えています。そのため関係自治体・団体と連携して若者の地元就職を促進するとともに、高年齢者の就職支援についても強化してまいります。
- ② 事業所の人手不足感が継続している中、求職者への様々な情報提供等による就職意欲喚起を行うとともに、自治体による広報活動や各種面談会等の場を利用して、ハローワーク未利用の求職者に対するハローワーク利用の取組を行っていく必要が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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	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	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
実績	3,449	3,095	1,056	40.0%	52.9%	8,881	1,873	169	94.6%	1,138
目標	3,646	3,320	896	43.4%	55.3%	9,335	1,869	164	92.7%	1,113
目標達成率	94%	93%	117%	92%	95%	95%	100%	103%	102%	102%

※ 「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

ハローワーク八幡 就職支援業務報告（令和元年度）

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、充足件数、就職件数、雇用保険受給者の早期再就職件数を重点的に取り組むため、全職員に対し定期的に進捗状況について周知を図り、意識づけを行いました。具体的には、日々のデータをグラフ化したものを全職員の目に付く場所に掲示し、進捗状況をいつでも確認できるよう取り組みました。

雇用保険受給者早期再就職件数については、認定日を活用し、職業相談窓口にてハローワークの就職支援メニューの周知に努めるとともに早期の就職に向け、窓口利用を積極的に勧奨した結果、目標を達成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

職業相談窓口職員に対して、管内事業所の現状把握やハローワークの事業所サービスを勧めるために事業所部門と連携のもと事業所訪問を実施いたしました。（24人により101件訪問）

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

土曜開庁しているハローワーク、職業相談窓口が込み合う曜日、時間帯をコムシティ6F入口に表示し、来所者に長時間待つことなく相談できるよう配慮しました。また、掲示しているポスター、リーフレット等の期限についても常時チェックを行いました。

（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

利用者から職員の接遇等に対する厳しいご意見をいただいたことを踏まえ、より一層利用者サービスの向上を図るため、次年度には全職員、相談員に対し「個人情報保護及び接遇等に関する研修」を実施します。研修において、利用者目線に立った適切な対応を行うよう資質向上に取り組めます。また、新型コロナウイルス感染の影響による離職者、事業主への支援策について全職員がワンストップで説明できる知識等を蓄積するため、それらの習得のため各部門内でのミーティング、研修を充実していくこととします。

（4）その他業務運営についての分析等

管内の商業施設ビルの廃業に伴い、次年度中に当該ビルに入居しているテナント従業員等の大量離職に対する再就職支援のため、北九

州市、福岡県、産業雇用安定センター、福岡労働局、八幡所との間で情報共有を図り、支援計画を検討してきました。今後においても、地域の雇用情勢について情報収集を行い、迅速なる対策を実施することとします。

人材不足分野（介護、看護、保育、警備、建設、運輸）の管内中小企業を対象に会社説明会（4社）を前年度に引き続いて毎月開催しました。おおむね、説明会参加者は25名前後で徐々に参加者が増えてきています。今後においても、求職者、求人者支援サービスの一環として人材不足分野等を中心としたマッチングを推進するためにあらゆる機会を活用し、求職者への周知を図っていきます。

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	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	正社員 求人数	正社員 就職件数	人材不足分 野の就職件 数	雇用保険受 給者の紹介 就職件数
実績	5,734	5,714	2,549	37.5%	44.2%	388	525	99.8%	21,090	2,968	1,920	1,815
目標	6,120	6,134	2,297	40.3%	45.7%	373	582	92.7%	23,835	3,336	1,872	2,026
目標達成率	93%	93%	110%	93%	96%	104%	90%	107%	88%	88%	102%	89%

※ 「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

ハローワーク久留米 就職支援業務報告（令和元年度）

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み

雇用失業情勢の改善により、求人が増加する一方で求職者が減少しており、従前、求人倍率が高めであった職種を中心に人材不足がますます深刻化しているなか、そのような状況に対応するため、当所においては令和元年7月から人材確保・就職支援コーナーを設置し、福祉・建設・運輸・警備分野における人材確保に資する対策を講じてきたところです。具体的には、マンツーマン支援に積極的に取り組むことで人材不足分野の就職目標件数を達成することができました。

また、就職件数及び充足件数について目標にはあと一步届かなかったものの、雇用保険受給者の早期再就職促進については、認定日の相談時に雇用保険受給者の支給日数の状況を具体的に求職者が把握できるよう、ハローワークシステムのデスクトップに表示できるシートを活用し、求職者の意欲を喚起できるような取組を実施することで目標を達成しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、福岡労働局主催のキャリアコンサルティング研修に職員を受講させるとともに、職員の資質向上を図るため、佐賀労働局鳥栖所と交換業務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

慢性的な人材不足問題が顕在化しており、中には事業の縮小をせざるを得ない事業所も出ているなか、人手不足が顕著な産業や職種の理解促進及び職種転換を促すことを目的として、令和元年7月に設置した人材確保・就職支援コーナーにおいて「事業所PRボード」を実施しました。さらに、8月から事業所面談会を実施するとともに、12月には事業所見学会を実施し、人材確保に資する対策を講じてきました。

また、久留米市との雇用対策協定に基づく面談会等についても、共同開催や当所のブースを設置するなど連携強化を図ってきたところです。

なお、1月からのハローワークシステムの刷新（以下「システム刷新」といいます。）においては、新たに設置された来所者端末の操作についてわかりやすくお伝えするため、留意点を示した番号カードを作成するとともに、中高年齢層を中心にキーボード操作等に慣れていない方に対しては、各ブースに操作方法を示したものを掲示するなど工夫をして参りました。

(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

システム刷新後のハローワークのサービスの周知について取り組んで参ります。具体的には、求職者及び求人者ともにマイページを活用したサービスの周知に努め、効果的なマッチングに資するよう取り組んで参ります。

また、来所者端末の利用者に向けての端末の利用方法や検索の仕方に関するわかりやすい案内資料の作成など様々な取組を実施します。一方で、真に相談が必要な求職者への対応として、求職活動が上手くいかない求職者を窓口へ誘導し、マンツーマン支援に積極的に取り組むことで、課題解決支援サービスの充実に努めて参ります。また、求人者への対応としては、「働き方改革」に対応できていないため求人提出に至っていない求人者への助言、支援を通じて、魅力ある求人のさらなる確保に努めます。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルス感染症の影響により先行き不透明感が増すなか、システム刷新後のマイページ等の機能を周知し、ハローワークに来所しなくても効率よく就職活動ができるように取り組むことが重要だと考えています。また、様々な状況に対応できるよう、当所で培ってきた求職者に対するマンツーマン支援及び求人充足会議の活性化に引き続き積極的に取り組んで参ります。

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	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	公的職業訓 練修了3か 月後の就職 件数	正社員求人 数	正社員就職 件数	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
実績	6,400	6,336	2,056	41.0%	47.9%	477	656	329	18,626	3,107	1,849	200
目標	6,637	6,459	1,986	43.8%	50.1%	404	543	275	19,182	3,356	1,813	124
目標達成率	96%	98%	103%	93%	95%	118%	120%	119%	97%	92%	101%	161%

※ 「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

ハローワーク小倉 就職支援業務報告（令和元年度）

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、人手不足分野と言われる業界、事業所（福祉・建設・警備・運輸等）が増加する中、「就職支援・人材確保コーナー」において、求人充足対策として、業界団体とも連携しながら有資格者、経験者等の求職者への支援、未経験者への業界、職種のPRを積極的に実施しました。

具体的には、ミニ面接会・相談会・見学会を55回(参加企業：73社、参加人数：619人、就職件数：58人)開催し、高い評価をいただきました。

また、高年齢求職者が増加傾向にある中、「生涯現役支援窓口」においては、シルバー人材センター等関係機関と連携して、月1回「高年齢者の能力を活用する生き生きセミナー」を開催しました。10回で174名の参加があり、大変好評でした。

さらに、職業グループ全体の年度重点として定めた、①求職者に対する個別支援の充実、強化、②充足会議を起点とした職業相談担当者による事業所訪問を含めた求人事業所のフォローアップの推進については、人材確保支援コーナー、生涯現役支援窓口等の各コーナーの取組とも相まって、就職件数、充足件数の確保に繋がりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な職員の資質向上を図るため、福岡労働局主催のキャリアコンサルティング研修を6名の職員に受講させました。

また、ハローワークシステムの刷新に当たって、中長期的な利用者ニーズの変化と求められる行政サービスのあり方、それを実施する方策について若手、中堅職員による討論会を開催し、ハローワークが目指すべき方向性について共有しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

高年齢求職者給付（一時金）の認定に来所された方に対して、給付課とも連携して生涯現役支援窓口を案内し職業相談を行い、一人ひとりに合う求人情報の提供等を行うとともに、職業相談、給付窓口の混雑の解消、スムーズな窓口誘導を行うためにボイスコールの見直しを行いました。

（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

今後も人手不足が見込まれることから「就職支援・人材確保コーナー」において、業界団体、企業とも連携して、求人の充足、求職者の就職支援(特に有資格者、経験者等)の充実、強化に取り組むとともに、高齢求職者の増加は今後も続くことから「生

涯役支援窓口」での職業相談をさらに充実させ、併せて高齢者向け求人の確保等を強化して、高年齢者層の就職促進を進めていきます。
 なお、少子化の中、子育て中の求職者等が働きやすい求人（子育て応援求人）の確保を重点的に行います。

また、就職氷河期世代に対する支援施策については、施策の周知を十分に行うと同時に、また、自治体の関係部署とも連携を図りながら、チーム支援を中心とした就職促進を図っていきます。

おって、コロナ過の影響により求人数が大幅に減少する中で、全職員が求人開拓や応募条件の緩和要請に積極的に取組み、様々な希望を持つ求職者の皆様が、満足できる選択をし、応募が叶うよう、求人数の確保に努めて参ります。

(4) その他業務運営についての分析等

主要項目中「充足件数」「雇用保険の早期再就職件数」は数値目標を達成しましたが、「就職件数」は目標に達しませんでした。若年層の減少を背景に、正社員就職の減少幅が大きくなったところを、高年齢者、子育て中の求職者、人材不足分野、生活保護受給者等及び障害者の就職の伸びで補う形となりました。

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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職 件数	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	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	マザーズ HW 事 業における担当 者制による 重点支援対象者 の就職
実績	6,286	7,370	2,480	36.4%	44.9%	571	514	25,297	3,194	2,009	277	94.1%
目標	6,433	7,275	2,082	38.0%	47.1%	568	439	26,277	3,409	1,878	202	92.7%
目標達成率	97%	101%	119%	95%	95%	100%	117%	96%	93%	106%	137%	101%

※ 「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

ハローワーク直方 就職支援業務報告（令和元年度）

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、有効求人倍率が過去最高水準で推移する中、管内事業所の人手不足解消に最重点を置き、充足件数（受理地）の目標達成に向けて取り組みました。

求職者に分かりやすい求人票を作成するため、事業所から仕事内容などの求人条件を詳細に聴き取り、求人内容の充実を図るとともに、求人条件に合致する求職者に対し、郵送等で求人情報の提供を行いました。

また、求人票以外の事業所情報も収集し、「事業所PRシート」を作成して庁内に掲示しました。さらに、少しでも求職者に興味を持っていただくため、職業相談部門を設置している庁舎2階待合スペースにおいて、デジタルサイネージシステムを活用した「事業所PRシート」のスライド上映を行いました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

事業所情報収集による職員の資質向上のため、紹介担当部門及び求人担当部門職員・相談員を中心とした管内事業所訪問を計画的に実施しました。事業所を訪問した際は、工場などの現場を見学して、事業所の設備や作業工程、求人募集職種の詳細な仕事内容など、求人票以上の情報を紹介担当者自身が把握することにより、求人応募を検討している求職者等に対し、求人条件と併せた詳細な事業所情報の提供が可能となり、結果として、的確紹介につなげることができました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人検索目的の来所者に対し、「求人に応募以外でも職業相談窓口をご利用ください！」と記載したリーフレットを配布して、職業相談窓口では、求人事業所へ紹介するだけでなく、求人票の見方や有効求人倍率など雇用失業情勢等の説明、履歴書等応募書類の添削・アドバイス、職業訓練等の就職支援施策の案内など、来所者の目的に応じた相談ができることを説明し、積極的に相談窓口へ誘導しました。

今年2月からは、新型コロナウイルス感染防止対策として、求職者が利用する求人情報検索端末のモニター、キーボード等の除菌作業、待合長椅子の洗浄等を毎日徹底して実施しています。

(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

当所管轄地域は、管内求職者が通勤可能な福岡東所や八幡所の管轄地域と隣接していることもあり、充足件数（受理地）確保が課題です。充足件数確保のため、求人担当部門と職業相談担当部門の職員等で構成する求人充足会議において、重点支援対象求人等を選定し、職業相談部門の職員・相談員に求人内容の詳細について情報共有を図ることにより、求人条件に合致した求職者への求人情報提供等の充実・強化を図ります。

また、雇用保険受給資格者の早期再就職促進のため、認定日毎に相談を実施する等、職業相談体制の更なる充実を図り、相談件数の増加が就職件数の増加につながる好循環を構築することに努めます。

(4) その他業務運営についての分析等

事業所の人手不足感が強まる中、求人事業所に対し一人でも多くの求職者を紹介することが、ハローワークに強く求められているため、引き続き求人票の内容充実や求人票以上の事業所情報の収集に努めるとともに、求人充足会議の充実・強化と求職者へのマンツーマン支援の取組が重要だと考えています。

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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者早期再 就職件数	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	障害者の就職件数	人材不足分野の 就職件数
実績	1,897	1,546	527	40.1%	51.6%	4,179	1,055	110	737
目標	2,045	1,805	465	41.9%	55.4%	4,876	1,130	103	705
目標達成率	92%	85%	113%	95%	93%	85%	93%	106%	104%

※ 「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

ハローワーク田川 就職支援業務報告（令和元年度）

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、新規求職者の減少が予想される中、主要指標である「就職件数」及び「充足件数」の目標達成を最重点と考え、求職者担当者制によるマンツーマン支援への誘導を積極的に行い、毎週実施している「マッチング対策会議」で選定した正社員求人を中心とした重点支援対象求人の情報提供や提案紹介等に取り組みました。また、職業相談窓口の活性化の促進として、求人閲覧利用後の来所者に対し、声掛けを行い、新規求職登録や相談窓口利用の勧奨に取り組んだ結果、相談件数は前年度より305件の増加（対前年比101.1%）となりましたが、「就職件数」は目標に達しません（目標達成率96%）でした。一方、「充足件数」については目標達成（達成率101%）す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、職業紹介関係職員の資質向上の一環として、職業紹介関係職員・職業相談員が管内の事業所訪問を計画的に実施し、実際の事業活動の見学等を通じて、より深く事業所及び関係職種を理解を深めながら的確な職業紹介に繋げるための知見の蓄積を目的とした取組を継続的に実施しました。

また、総合案内業務を全職員で行うことで、接遇マナーの向上に取り組んでいます。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人者からの要望の多くが、面接希望者が少なく、求職者のより多くの紹介要望であったことから、求人提出企業の事業所見学を実施し、事業所内の仕事内容等を理解することで、希望する求職者とのマッチングに役立てる為、収集した事業所の外観、作業風景、使用する機械などの情報を求人票やスタッフインタビューとともに安定所玄関フロアに掲示し、来所者に対して広く情報提供を行いました。

なお、職業訓練校と協力し、訓練生の就職促進を図るため、各訓練校に対しても同様に情報提供を行いました。

また、毎月第2木曜日に福祉関係の「ミニ面接会」を実施、正社員求人を提出している事業主に対して、積極的な参加の呼びかけを行い、参加事業所の求人案内コーナーへの掲示、求職者への呼びかけ、求人検索システムでの案内等、積極的な周知に努めマッチングを図りました。

(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

公的職業訓練の受講希望者の減少に歯止めをかける為、更なる周知広報策として訓練生の作品の展示コーナーの専用棚設置、ポリテクセンターの訓練説明会時に案内用のぼりを新たに庁舎内に設置します。また、訓練案内DVDを雇用保険説明会開始前に上映し、待ち時間を有効活用し訓練の周知を図ります。更に、訓練応募者の増加を図る為、職業相談部門から訓練窓口への誘導を円滑にし、職業相談部門職員に対し、職業訓練内容を記載した手持ち資料等を配布し、説明を行います。

(4) その他業務運営についての分析等

高校生の職業意識形成事業の一環として、平成27年度から毎年、田川管内の高校1、2年生を対象に自治体と連携して、地元鉄道会社の協力も得ながら、「就活列車事業」に取り組んでいます。今年度も参加事業所23社（列車同乗6社、パンフレット参加17社）、管内高校4校・50名の参加者で開催、地元企業の紹介と地元企業への就職意欲の喚起、地域の活性化に繋げることを目的に実施しており、高校や自治体、企業関係者からも好評をいただいております。今後も自治体、企業、学校とも連携して取り組んでいきます。

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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	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	公的職業訓練の 修了3ヶ月後の 就職件数	正社員求人数	正社員就職件数
実績	2,173	1,843	631	40.5%	48.8%	249	223	4,825	1,200
目標	2,260	1,822	583	42.3%	50.9%	248	177	4,462	1,168
目標達成率	96%	101%	108%	95%	95%	100%	125%	108%	102%

※ 「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

ハローワーク行橋 就職支援業務報告（令和元年度）

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、充足件数と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ました。

充足件数については、求人受理時に求人票「仕事内容欄」の記載内容の充実や求人条件緩和等に取り組み、求職者に理解し易く応募し易い求人票の作成に努めました。また、求人充足会議（年55回実施）で選定した求人が早期に充足するように、求人者支援員によるフォローアップ訪問を行い、現場を見る事で、求人内容欄等を更に充実させ、求人条件緩和要請、事業所の画像情報の収集に努めました。収集した事業場の社屋や作業現場の画像情報に事業所からの説明を加えたものを、求人票とともに玄関フロアに掲示することで、求職者の皆様に足を止めて熱心にご覧いただいています。その取組が実り、充足件数目標 2,202 件に対し、2,226 件と目標値を達成することができました。

雇用保険受給者の早期再就職件数については、求職者担当者制を活用した職業相談や初回認定日相談における求人情報等の提供を中心に取り組みました。資格決定時や職業相談時には担当者制利用の案内を行うとともに、窓口で求人検索を行い、積極的に求人情報を提供しました。初回認定日には全員にアンケートを実施の上、求人の探し方や応募書類の添削指導など職業相談窓口の支援メニューの説明を行うなど、ハローワークの積極的な活用を促しました。

この結果、雇用保険受給者の早期再就職件数は、目標 796 件に対し、864 件と目標値を達成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、職員・相談員を対象にPDCAサイクルによる目標管理について研修を行いました。PDCAサイクルの目的、主要指標、所重点指標等について説明を行い、職員等が1年間、業務を推進していくための、目標の共有化を図りました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

庁舎工事に伴うレイアウト変更により、マザーズコーナーが求職者の方からわかりにくい場所へ移動したため、窓口誘導が円滑に進むようにボイスコールを新設することで、効率をアップさせることができました。

システム刷新後は、求人検索機全てのパソコン画面の上部に、操作についてのわかりやすい表示パネルを貼って、求職者の求人検索が円滑に進むように、注意喚起を行っています。また、求人検索機の操作方法が、従来のタッチパネルからマウスでの操作に変わったこと

も、わかりやすい表示で周知しています。

(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・業務改善の取り組みについて

利用者サービス向上のため、令和元年10月下旬から庁舎内レイアウト変更の工事を実施しております。現在のスペースより広くなることで、利用者の皆様に快適にご利用いただけるよう一層のサービス向上に努めて参ります。

また、この改装により、マザーズコーナーを拡充しキッズコーナーを設置することとしました。子育て中の方が安心して求職活動が行えるよう、月に数日、保育士も配置する予定です。

(4) その他業務運営についての分析等

当所では、新規求職者の減少傾向が続いており、より多くの方にハローワークをご利用いただくことが課題となっています。毎月2回、「求人情報誌」及び「子育て応援求人一覧表」を大型商業施設、スーパー、JR行橋駅、JR宇島駅、地域職業訓練センターのラック等に配置し、求職者の方がハローワークへの来所につながるよう努めています。スマホ等が主流になっても、紙媒体での情報を希望される求職者の方もおられ、特に高齢者等の方には貴重な求人情報媒体であるようです。

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	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	公的職業訓練 修了3か月後 の就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	2,478	2,226	864	43.4%	48.6%	227	141	4,514	1,151
目標	2,504	2,202	796	45.6%	51.4%	195	110	4,839	1,214
目標達成率	98%	101%	108%	95%	94%	116%	128%	93%	94%

※ 「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

ハローワーク福岡東 就職支援業務報告（令和元年度）

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、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3つの目標達成をスローガンに掲げ、全職員一丸となって積極的に業務に取り組みました。

具体的には、「進捗状況の回覧や毎月目標に対する達成度グラフの掲示」、「管理職による各担当者の業務取扱件数（紹介・就職件数）の把握」、「職業相談第一部門・第二部門合同の業務研修や非常勤職員ミーティング」等を実施しました。

それにより職業紹介部門が一体となり、目標件数や到達度について意識化できるようになり、非効率な業務の見直し・改善、求職者に対する窓口相談への誘導や求人提案・複数紹介などをこれまで以上に積極的に取り組みました。

上半期は、順調に主要指標の3項目とも目標を達成していましたが、下半期は1月のシステム刷新による影響、2月以降はコロナウイルスの感染拡大防止のため、セミナー中止や事業所訪問中止等、通常業務を行うことができず、「就職件数」「充足件数」については下半期の目標を達成することができませんでした。最終的には、年度当初からの積極的な取組により、「就職件数」と「雇用保険受給者早期再就職件数」について目標を達成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

平成30年度まで、「全体研修」として全員参加の研修を主体に基礎力向上を図ってきましたが、さらなる資質向上のために、令和元年度は部門内・部門間研修の回数を増やし、より具体的・実践的な知識を身につける事に重点をおきました。

部門内研修においては、管理職以外の職員が講師役を担い、指導力やプレゼンテーション力等の向上も目指しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

令和2年1月のシステム刷新へ向けて、求人者・求職者への周知や取扱方法の説明等を丁寧に行い、移行に伴うサービス低下を防止するために、求人部門・職業相談部門それぞれ、計画的に職員研修を行い、スムーズな移行へ向けて準備をしました。求人部門においては、事前に事業所リストを作成し、事業所登録シートや新様式求人票の周知を行いました。職業相談部門においては、求職者向けに「求人情報検索のしかた」「求職者マイページのご案内」等の資料を作成し、活用を図りました。

(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

- ① システム刷新後の求人者支援サービスの向上のため、求人票記載内容の充実を図り、応募者にわかりやすい求人票になるよう事業所へのアドバイスを充実・強化していきます。
- ② 求職者に対しては、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底しながら、一旦中止していた各種「セミナー」や雇用保険受給者に対しての「認定日相談」、「初回講習会」等の実施方法や時期等を再検討し、紹介件数・採用者数の増加を目指す取組をすすめていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

- ① 全職員一人ひとりが目標を持って業務に取り組めるよう、当所のP D C A進捗状況を回覧やグラフの掲示等で共有し、就職件数の増加へ向けた個々の取組を確実に推進していきます。
- ② さらにマッチングの向上と新システムの効果的な活用を目指し、より専門性を高めるために部門内研修を強化し、全職員の知識と資質の向上を図るとともに、部門内・部門間でのコミュニケーションの活性化と情報共有により、「安心」「信頼」「満足」が得られるサービスの提供を目指します。

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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	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	公的職業訓 練修了3か 月後の就職 件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	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
実績	5,939	5,294	3,356	36.1%	41.6%	504	571	441	21,193	2,963	1,856	203
目標	5,907	5,495	2,806	37.6%	43.0%	483	533	369	22,965	3,061	1,626	122
目標達成率	100%	96%	119%	96%	96%	104%	107%	119%	92%	96%	114%	166%

※ 「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

ハローワーク八女 就職支援業務報告（令和元年度）

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、「雇用保険受給者の早期再就職」の促進を重要視し、目標達成の最重要課題として重点的に取り組みました。初回認定日相談時において再就職手当シミュレーション表の配布を徹底するとともに求職者のニーズを丁寧に聞き取り、求職者が必要な支援を得られるよう職業相談の充実を図りました。

また、企業説明会を毎月2回実施し、企業と雇用保険受給者との出会いの場を提供することにより、就職意欲の喚起に努める等の取組を行った結果、703件の早期再就職に結びつけ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

求人に対する職員・相談員の理解を深めるため、事業所訪問について積極的に取り組み、人事担当者から直接話を聞くなどして求人票以上の情報収集を行い、求職者への積極的な情報の発信を行うことにより就職意欲を喚起し、早期再就職及び求人充足の促進を図りました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

職場見学を歓迎する求人事業所については、2階踊り場の掲示板に「職場見学歓迎事業所」として求人早見シートの掲示を行いました。

また、ハローワーク庁舎外に設置している求人情報ボックスの認知度が高く、利用される方が多いことから、求人情報誌だけでなくハローワークの利用方法や支援メニューチラシ、企業説明会開催案内チラシ等を追加で配置しました。

その他、気軽に手に取れるような求人情報誌として簡易版を作成し、市中のスーパー等小売店に配架するなど、来所出来ない方やハローワークを利用したことのない求職者への来所勧奨のため、求人情報の提供に取り組みました。

（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

簡易版の求人情報誌を作成して市中のスーパー等小売店に配架する取組により、来所出来ない方やハローワークを利用したことのない求職者に一定のPR効果があったと思われる一方、配架するスーパーによって求人情報誌の残数に差があることから、今後は配布場所については見直しを行い、より効果的な配布場所を開拓することに取り組み、求職者へのPR効果を高めていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

雇用保険受給者の認定日全員相談は継続して実施しており、相談件数は23,225件と前年度実績を上回ったものの、紹介件数は前年度を下回りました。

結果として就職件数の目標は達しなかったことから、今後は、個別担当者制の充実を図るため、担当職員の相談内容の質や窓口で提案する力の向上を図る必要があると考えています。

人材不足分野の就職件数に関しては、701件と目標件数を達成しました。毎月実施している企業説明会は人材不足分野を中心に企業を選定しているほか、求人担当者制求人にも選定するなどして積極的な取組を行った結果、人材不足分野の求人に対する職員・相談員の意識付けが進んできたものと思われまます。

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	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	人材不足分野 の就職件数	雇用保険 受給者の紹介 就職件数
実績	2,180	2,035	703	42.7%	52.0%	5,150	1,135	701	698
目標	2,337	2,135	645	48.0%	56.1%	5,284	1,214	686	701
目標達成率	93	95%	108%	88%	92%	97%	93%	102%	99%

※ 「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

ハローワーク朝倉 就職支援業務報告（令和元年度）

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」、「充足件数」及び「生活保護受給者等の就職件数」の目標達成を最重要事項と位置づけ、重点的に取り組みました。「就職件数」（目標件数1,460件）については、求職者担当者制による就職支援の充実・強化を柱に、個々の求職者に応じて求人情報の提供やきめ細やかなマンツーマンによる就職支援等を実施した結果、1,428件（目標達成率は97.8%）となりました。

また、「雇用保険受給者の早期再就職件数」（目標件数389件）については、早期再就職意欲喚起のために資格決定時及び初回認定日における職業相談の充実・強化を図り目標件数を上回る432件（目標達成率111.1%）と目標値を達成することができました。

「充足件数」（目標件数1,264件）については、求人充足会議の充実を図り、求人部門と職業相談部門の連携を強化するとともに、両部門の全職員による事業所訪問を実施し、事業所情報の収集に努め、収集した事業所情報を両部門の職員等全員が共有することで、積極的な情報提供によるマッチングに努める等行ったものの、1,227件（目標達成率97.1%）となりました。

「生活保護受給者等の就職件数」（目標件数53件）については、関係自治体との連携のもと担当者レベルでのケース会議等を開催し、ハローワークの支援窓口への誘導を積極的に行いました。とりわけ児童扶養手当受給者が来所された際には、支援窓口への誘導を積極的に行い、支援対象者に対して最低毎月1回以上の求人情報提供を実施しマンツーマンでの就職支援強化に加え、関係自治体へ定期的な巡回相談を行う等により77件（目標達成率145.3%）と目標を大きく上回る就職件数を達成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

職員及び相談員の資質の向上を目的として、年間7回にわたり職員研修（研修内容は「労働時間法制等の見直し」に関する労働法令の知識の付与、「特定技能外国人受け入れ制度」に関する制度の仕組みと総合的対応など）を行い、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

求人者に対しては、引き続き労働市場情報や賃金情報等の積極的な提供を行うほか、特に人手不足分野の事業所を対象として、求人票には記載できない事業所の情報や職場の状況のわかる写真等を掲示できる「事業所PRボード」を活用する取組を開始し、多くの事業所の利用があり、「事業所PRボード」を見たことがきっかけで求人に応募し、採用へつながった実績もあります。

また、先般のハローワークシステム刷新に伴うレイアウト変更に併せて、新規にパンフレットラックを設置し事業所向けリーフレットを種類別に整理をし、また、座って記載できる書記台を設置等することにより、求職者及び求人者の利便性の向上に努めました。

さらに、人材不足分野である介護業界について、「面談会」ではなく「事業所説明会」としてイベントを開催し、事業所2社、求職者16名の参加がありました。その後、参加した求職者から事業所見学の希望や面接の希望があり、5名の求職者を採用へつなぐことができました。

(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

ハローワークシステムの刷新に伴い、例えば、求人者においてはマイページの活用により雇用保険の電子申請と同様、来所の必要がなく、いつでも手続きできる等利便性が向上したことをアピールすることで、マイページの利用促進を図る等、省力化できるところは省力化を図り、重点を置くべきところに注力する等により、今後、更なるサービスの向上に努めます。

なお、今般の新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言の影響等、管内事業所の現状及び今後の動向を注視していくとともに、求職者のニーズを踏まえ、的確なサービスの提供に取り組む必要があると考えています。

(4) その他業務運営についての分析等

平成30年7月に発生した西日本豪雨により復興工事が本格化する中、人手不足分野でもある建設の分野における就職支援について、建設分野を希望する求職者に対するマンツーマン方式による職業相談について継続的に取り組みます。

なお、今年度の第4四半期においては、新型コロナウイルス感染症の影響から、新規・有効求人数をはじめ充足数、紹介件数及び就職件数が軒並み減少し、今後の動向を踏まえながら業務運営を実施していく必要が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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	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	1,428	1,227	432	20.7%	49.5%	77	6,228	785
目標	1,460	1,264	389	21.2%	55.1%	53	6,653	775
目標達成率	97%	97%	111%	97%	89%	145%	93%	101%

※ 「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

ハローワーク福岡南 就職支援業務報告（令和元年度）

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、人材不足分野の充足支援・就職支援を最重要と考え、労働局配置の就職支援コーディネーターと連携を図り、面接会や事業所見学会の取組を行いました。面接会は、保育所、介護事業所を中心に5回開催し、参加事業所は計8社、参加者は計35名のうち5名が採用に結びつきました。事業所見学会は、医療、介護事業所において実施し、参加者は計21名のうち1名は見学会の翌日に紹介後即採用されるという効果もありました。事業所や求職者の方々からも好評をいただき、継続実施のご要望も多数いただきました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談・求人受理事等の業務を行う上で重要となる「働き方改革」に係る研修を全職員対象に実施しました。

また、雇用保険受給者に対する職業相談の業務品質の向上を目的に職業相談部門の職員等を対象に雇用保険給付に関する研修を実施したほか、労働者派遣に係る基礎知識を付与するため福岡労働局需給調整事業課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

当所独自の「自己分析セミナー」を9回「再就職スタートセミナー」を6回の計15回開催し、延べ297名の方々が受講されました。

また、ハローワークや関係機関が実施する面接会やセミナー等のイベントについて一覧化し、ハローワーク利用者に広く周知するため、1Fロビーに「イベントスケジュールカレンダー」と、その直下に各イベントのチラシやリーフレットを配架するためのパンフレットラックを設置しました。

さらに、ハローワークシステム刷新に伴い、当所で作成している求人情報誌をリニューアルし、配架場所を増設しました。

（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

人材不足分野の求人に対しては希望する求職者数が少なく求人充足に結びつきにくいことから、今年度も事業所への賃金・休日等の求人条件緩和の助言等、求職者への情報提供や職業訓練への誘導を行い関係機関と連携し面接会等の開催を進めてまいります。

また、新型コロナウイルス感染症のため来所を要しない業務運営から通常の業務運営に戻った際を想定して、求人・求職者のニーズに迅速・的確に対応する為、求人充足会議の見直しを図り事業所訪問再開時の体制、確認事項、情報提供ツール等の準備を進めてまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

55歳以上の新規求職者は平成30年に比べて令和元年度は、9.5%増加したことから、生涯現役相談窓口において積極的支援等を実施したことにより高齢者の就職件数の増加に結びつけることができました。次年度においても福岡県70歳現役応援センター等との連携を強化し、更なる就職支援の推進を図ってまいります。

一方、44歳以下の若年の新規求職者は平成30年に比べて令和元年度は4.2%減少したことから、面接会、地方公共団体・関係機関等の行うイベント等を契機に新規求職者として取り込む等の求職者確保対策を推進してまいります。

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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	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 練修了3か 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	正社員 求人数	正社員 就職件数	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
実績	5,951	5,180	3,846	40.6%	40.2%	288	385	93.6%	18,802	2,962	1,855	132
目標	6,277	5,308	3,251	43.4%	43.0%	277	315	92.7%	19,553	3,222	1,893	126
目標達成率	94%	97%	118%	93%	93%	103%	122%	100%	96%	91%	97%	104%

※「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

ハローワーク福岡西 就職支援業務報告（令和元年度）

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

求人充足サービスを積極的に展開するため、年間を通して求職者・求人者双方への働きかけを積極的に行いました。（ア）**福祉分野ミニ面接会**：医療・福祉系求人が新規求人に占める割合が52.4%（局全体26%）と高いため毎年開催（8月、参加事業所3社、求人27件、参加12名、採用3名）、（イ）**事業所見学&面談会**：求人事業所の見学後に採用面接を行うセット開催。参加者を一定数確保するため、仕事と子育ての両立や高齢者雇用に理解のある事業所を選定し、希望人材をヒアリングした上で、子育て、高齢者層をターゲットとして計3回開催（10月、参加事業所2社、求人3件、参加19名、採用4名）、（ウ）**いとしま就職面談会**：自治体との共催（11月、参加事業所19社、求人97件、参加46名、採用11名）等を企画しました。各面談会ともに継続開催の強いご要望をいただいております。特に、事業所見学&面談会は、求職者の皆様から働く現場の雰囲気を知ることができ、仕事内容も体感できることを喜んでいただきました。新型コロナウイルス感染拡大防止のため2月開催分は断念せざるを得ませんでした。時期を見て実施する予定です。

また、「**求人担当者制**」（対象65件、うち充足43件※充足率66.2%）により、求人部門と職業相談部門との連携による求人の提案等を今後も積極的に実施して参ります。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

労働局主催のキャリア・コンサルティング研修を職員に受講させるとともに、当所独自の取組として就職支援サービスの充実強化を図るため、職業相談担当全職員を対象に研修を実施し、好事例や対応パターンの共有により、利用者の方々に満足していただき、早期就職、定着につながるサービスの提供を行いました（「**課題解決支援サービス**」研修5回、「**事例検討会**」1回）。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所作成の各種資料・リーフレット等の内容について、雇用保険受給者説明会用の資料はハローワークの利用方法を実物写真、イラスト、グラフ等の視覚効果を取り入れた内容に見直したほか、当所の就職支援サービス、マザーズコーナー、糸島ふるさとハローワークの利用案内等各種リーフレットについても、単なる案内から利用を促進する内容に見直しを行うことで、職業相談の件数や求人提案件数の増加につながりました。

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

求人提案件数は前年度の約2.4倍となるものの、紹介成功率は前年度に比べて減少したため、次年度はマッチングに必要な求人票以上の情報収集を強化するため、職種別のヒアリングシートを作成する等、マッチング精度を向上させる取組を推進します。

(4) その他業務運営についての分析等

若年層の、新規就職申込件数に対する就職件数の割合が低いことから、求人の提案、応募書類の添削等、具体的なサービスの提案による窓口利用を働きかけて参ります。

2 総合評価 (※)

良好な結果

※ 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	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	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
実績	4,252	2,485	1,536	43.9%	47.8%	296	6,480	1,977	1,519	98
目標	4,576	2,457	1,410	47.3%	50.9%	270	6,247	2,122	1,470	88
目標達成率	92%	101%	108%	92%	93%	109%	103%	93%	103%	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