

**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**

**令和3年度就職支援業務報告**

**福岡労働局**

# ハローワーク福岡中央 就職支援業務報告（令和3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 求職者マイページの開設促進

新規求職登録者および求職再受理の求職者に対し、求職者マイページの開設を開設することで、求人情報検索の利便性の向上や求職者マイページを活用した情報提供や職業紹介ができるなどのメリットを教示し、開設率の向上に努めました。

#### ② 就職氷河期世代活躍促進

「ミドル世代サポートコーナー」（就職氷河期世代専門窓口）において、求職者向けのリーフレット（支援メニュー、セミナー等の案内）を見直すとともに、求人者、ハローワーク職員向けのリーフレットを作成するなどして、氷河期世代求職者の増加に向けた取組を強化、福岡局の好事例にも選ばれました。また、福岡県中高年就職支援センターや若者就職支援センター、九州経済産業局、福岡県雇用対策協会などとも連携し、ミニ面接会や合同説明会などの機会を活用して、事業所との接触を図り、「歓迎求人」等の求人開拓に結びつけることができました。

#### ③ 子育て支援に関する取組の強化

求職者マイページの開設促進を図り、マイページによる情報提供を重点的に実施しました（令和4年3月度マイページ開設率55.6%）。また、担当者制による重点支援のほか、令和3年7月からオンライン職業相談及びオンラインセミナーを開始するとともに、マザーズハローワーク天神では、令和4年1月から、LINEを開設しSNSによる情報発信を開始、LINE登録によりハローワークインターネットサービスの求人検索画面にリンクし、求職者における求人検索の利便性の向上を図りました。

#### ④ 新規学卒者等への支援の強化

新型コロナウイルス感染症による影響を踏まえ、令和3年10月からオンライン職業相談を開始（令和3年度28件／うち福岡外国人雇用サービスセンター6件）。また、福岡新卒応援ハローワークとして、Twitterによる情報発信（令和3年度174件）により大学生等（3年以内の既卒者を含む。）に対して本ハローワークへの誘導を図りました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

#### ① 「Smartハローワーク」を目指した取組

コロナ禍における本所の過密状態緩和を図るため、各付属施設へ求職者を誘導する対策（求職者の分散化）の一環として、情報提供機能の強化、情報コンテンツの充実に取り組みました。特に、ハローワークプラザ（わかものハローワーク）においては、まだハ

ローワークを利用したことのない潜在的求職者への利用勧奨や就職氷河期世代専門窓口の周知浸透（局方針「必要な方に必要な情報を届ける」）に資するため、求職活動に役立つ各種情報（セミナー、ミニ面接会、職業訓練情報など）をTwitterの活用により積極的に発信。併せて、発信内容に係る決裁処理の効率化を図るため、エクセルのマクロを使った「簡易決裁様式」を作成し活用することにより、文字数カウントの手間の解消、決裁過程の修正内容の可視化・共有化、決裁完了までのスピードアップを可能とし、業務の効率化、簡素化にもつなげることができました。

② 「求人充足会議」のあり方の見直し

求人票の魅力向上のための記載内容の充実（求職者ニーズを踏まえたもの）と事業所情報の収集、提案可能求人の確保を基礎とした能動的マッチングの促進、求人部門と職業相談部門の連携（情報共有）による求人充足サービス（特に人材不足分野）の推進を図るため、「求人充足会議」のあり方を見直すことで、求人・職業相談部門間の相互理解・情報共有の場としての機能をより強化いたしました。

③ 新型コロナ感染拡大防止に向けた取組

注意喚起のための管内アナウンスを実施。職業相談や求人閲覧後の座席や利用カードの消毒をこまめに行うとともに、ハローワーク内の換気にも努め、新型コロナ感染拡大防止にも努めました。

(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  
令和4年度における重点的取組（課題）として、次の取組をより一層強化します。

① 雇用保険受給者の早期再就職の促進、支援の強化

コロナ禍により受給期間（求職活動期間）が以前よりも長期化している現状を踏まえ、職業訓練への受講あっせんはじめ、雇用保険受給者に対する再就職支援を強化します。

② 人材不足分野におけるマッチングの推進

人材不足分野への興味・関心を高めるため、各業界別セミナーを実施するにあたっては、求人企業による「ミニ説明会」を併せて実施するほか、仕事の内容がよりリアルに体感できるよう「体験型」セミナーを実施します。

③ 求職者担当者制を柱とする能動的支援（求人提案型紹介）の推進

求職者マイページを活用するなどして、ハローワークからの求人情報の提供を積極的に行うほか、求職者ニーズに応じた提案可能な求人の確保に努めます。

(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、特に、ネットの利用に慣れている若年層求職者においては、コロナ禍とも相まって、密集を避け

るために来所そのものを控える傾向が強くなるなど、こうした求職者への SNS 等の活用も含めた能動的アプローチの方策や、一方で、引き続き、利用割合の増加が見込まれる高齢者層や就職困難性のより高い求職者への対応など、来所時の受付体制、相談窓口への誘導、就職支援メニューの説明、待ち時間の対応といった点について、従来型ハローワークービスの見直し、再構築を図ることとしています。

## 2 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	紹介率	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	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
令和3年度実績	7,229	13,010	4,388	80.2%	692	2,940	428	633	98.1%	54,798	3,430	1,726	414
過去3年度平均	8,288	15,031	5,161	96%	667	3,755	360	582	96%	63,256	4,203	1,871	403
R2年度実績	6,639	12,588	4,956	86.4%	580	2,710	360	516	96.8%	49,801	3,238	1,604	288
対R2比	108%	103%	88%	92%	119%	108%	118%	122%	101%	110%	105%	107%	143%
R1年度実績	8,629	15,380	5,329	94.6%	754	4,393	-	582	94.2%	67,808	4,383	2,137	458
対R1比	83%	84%	82%	84%	91%	66%	-	108%	104%	80%	78%	80%	90%
H30年度実績	9,595	17,124	5,197	106.6%	666	4,162	-	647	97.3%	72,160	4,987	-	464
対H30比	75%	75%	84%	75%	103%	70%	-	97%	100%	75%	68%	-	89%

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件数の合計となっている。

# ハローワーク飯塚 就職支援業務報告（令和3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

令和2年度に引き続き、令和3年度においても新型コロナウイルス感染症の感染拡大による影響もある中、新規求職者数は前年比4.5%増、新規求人数は前年比14.8%増となりました。

一方、求職者の早期再就職を促すために求職者担当制を用い、①来所者端末利用者への声かけによる職業相談窓口の利用勧奨②複数紹介・求人情報提供の強化③充足会議等を通じた求人事業所部門との連携強化④採否確認の徹底などの取組を行いました。

しかし、在職中の求職者が増加し、求職申し込みは行うものの、コロナ禍で実際に応募するかどうかの様子見の傾向が令和2年度に続いて見られ、特に55歳～64歳未満の年齢層の紹介件数が前年度比12.9%減、就職件数が12%減と共に二桁の減少となり結果的には、就職件数（目標＝2,728 実績2,440）、充足件数（目標＝2,529 実績＝2,391）ともに目標達成となりませんでした。

一方、達成できた指標として「マザーズハローワーク事業における就職率」については、応募書類の添削や的確求人への提案について強化を図りました。また、「就職氷河期世代の就職件数」においては①応募書類の添削②就職氷河期世代歓迎求人などの求人情報の積極的提供により目標を達成できました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、「事業所訪問実施要領」に基づき職業相談第一、第二部門、求人、専門援助部門の職員において事業所訪問を実施していましたが、2度の緊急事態宣言やまん延防止等重点措置により思った通りの事業所訪問ができませんでした。求人票記載内容以上の企業の情報を把握することが求人と求職のマッチングを高めることに繋がるため、今後も計画的な事業所訪問に努めます。

また、新規採用職員に対し各課・部門の課長・統括による部門間研修を実施し、目標達成に向けた取組についても説明を行っています。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

新型コロナウイルス感染症の感染対策として、来所者端末や待合室の椅子の座るスペースの間隔を一人おきにしたり、積極的に声かけ

をして待ち時間を短くし、「密」な状況を作らない工夫をしました。

また、令和3年7月1日に「人材確保対策コーナー」を開設しましたが、設置場所が明確に分かるレイアウトの変更及び表示を行い、「説明会、ミニ面接会」などのイベント開催の案内を写真やイラストを交えて分かりやすいように工夫しました。

(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

令和3年7月1日に「人材確保対策コーナー」を開設しましたが、1階玄関フロアに事業所PRボードを設置し、イベント状況を明示するなどの工夫を行い、ミニ説明会、面接会を11回開催(11社)し、求職者の参加は71名、ミニ面接会に参加した求職者は22名となり、結果的に10名の採用がありました。令和4年度においてもこの取組を継続して行うこととし、令和4年度は介護職において求職者向けにDVDセミナーも実施しましたが、さらなる求職者の参加や就職者数を増やすため、求職者に対する周知、誘導について工夫が必要と思われます。

さらに、低調であった求人者・求職者マイページ開設率については、職員・非常勤職員への研修を行い、相談窓口で共に開設方法を説明できる体制を構築し、開設率をあげるための取組を行います。

(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率63.7%に対し72.9%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 生涯現役支援窓口においては、更なる対象者の取込を図りつつ就職件数を向上させるため、窓口への誘導及び高齢者応募対象求人を選定し、庁舎内での掲示及び求人情報誌及び高齢者求人票ファイルを作成する等、求人情報の周知に取り組んだ結果、目標の70を遥かに上回る131件となりました。
- ③ 飯塚商工会議所の広報誌(「所報」月1回発行)へのハローワーク作成の人材情報(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 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	紹介率	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	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	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 就職件数
令和3年度実績	2,440	2,391	739	82.9%	290	99.0%	7,668	1,319	131
過去3年度平均	2,995	2,820	829	96%	197	96%	7,385	1,573	75
R2年度実績	2,479	2,454	819	85.5%	197	95.7%	6,629	1,293	59
対R2比	98%	97%	90%	96%	147%	103%	115%	102%	222%
R1年度実績	3,151	2,929	849	98.1%	-	95.8%	7,813	1,680	62
対R1比	77%	81%	87%	84%	-	103%	98%	78%	211%
H30年度実績	3,356	3,078	820	102.9%	-	96.1%	7,713	1,746	104
対H30比	72%	77%	90%	80%	-	103%	99%	75%	125%

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件数の合計となっている。

# ハローワーク大牟田 就職支援業務報告（令和3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、人材不足分野の企業による個別面談方式の会社説明会を開催し、求人者に向けた求職者ニーズの把握、求職者に向けた求人票以上の情報収集及び職場検討の場を設けマッチングの向上を図りました。また、令和3年度下期からは、柳川市と連携し、市役所の会議室を活用し、当該取組を展開しました。

イ コロナ禍で事業所訪問による情報収集が十分にできないことへの対応として、「新型コロナウイルス感染症による雇用への影響調査」を、企業規模200人以上の34社へ郵送で実施しました。管内3市を訪問し、調査結果を基にコロナ禍の影響等について説明を行いました。

ウ 求職者の窓口誘導を目的として、掲示板を新設し、マザーズコーナー、職業訓練相談窓口及び新卒応援コーナー利用者の成功体験（生の声）を所内に掲示しました。また、職業訓練相談窓口への誘導のために、ロゴマーク「ハロトレくん」、「じょぶまる。」を活用したPR動画を作成し、所内大型モニターにて放映しました。

エ 幹部を除く、職員、相談員全員を対象に「公共職業安定所におけるマッチング機能に関する評価・改善の取組について」をテーマにした研修会を開催し、PDCAサイクルによる目標管理について、所全体で共有化を図りました。また、原則毎月、総合評価管理表を基に、全相談員に担当業務も含め主要指標等の進捗状況を説明し、目標達成のための意欲喚起を図りました。

オ 紹介件数が5年前と比較し約半減していたため、「ハローワークの利用促進の方法」「必要な方に必要な情報が伝わる効果的な情報発信の方法」等をテーマとして、職員、相談員に「アイデア募集」を行った。その結果を受け、効果的なPR等を検討するプロジェクトチームを設置し、当所及びふるさとハローワークのポスターを作成、自治体や大学等と連携し、駅構内、大型商業施設等、周知に効果的と考えられる場所への掲示に取り組みました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

ア 所内の掲示・パンフレットラックの陳列等を、全ての利用者に分かりやすいよう、大きな字の見出しやポップ（装飾）を施し、色分け等も活用し見やすさに重点を置いた改善に取り組みました。掲示板は、清潔感が保たれるよう白い壁紙で既存のものを補修しま



した。

イ 待ち時間解消策として、初回認定日を火曜日の午後に移行しました。認定日以外も、「三密」を防ぎながら、来所による相談が効率よくできるよう窓口混雑予想カレンダーを作成し、庁舎内に掲示しました。

ウ 職業相談部門で、「60歳以上採用事業所一覧表」を毎月作成し、事業所訪問や求人受理時のアクティブ求人提案等に活用しました。また、窓口相談時において、高齢者への求人情報提供の参考とし、マッチングの向上を図りました。

(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

ア 雇用保険受給者の早期就職件数の達成率向上を図るため、認定日別来所予定者数の平準化に取り組み、職業相談の時間を確保しながら、支援サービスの説明や積極的な求人の提案を行っていきます。

イ 求職者の減少への対応として、必要な人に必要な情報が届くようハローワークの利用促進の強化が必要と考えます。管内自治体及び大学等関係機関と連携し、刷新されたハローワークシステムについて、幅広く周知を行っていきます。

ウ 求職者担当者制による支援の中で、求職者マイページの周知、利用勧奨、求職者マイページを活用した来所時の求人情報の提案等能動的マッチング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

ア 医療・福祉、建設業の求人が全体の約半数を占めており、当該職種の充足対策が当所の充足数及び就職数に大きく影響するため、医療・福祉を中心に求人のフォローアップ、求職者への働きかけ、会社説明会、面接会の実施を積極的に推進していきます。

イ 高年齢者が新規求職者の36.0%を占めており、特にパートタイム希望者は、半数以上の51.8%を占めています。高年齢求職者への就職支援の強化及びニーズに合った求人の確保が課題であり、職業相談部門と求人・事業所部門が緊密に連携し、緊要度の高い高年齢者への積極的支援及び高年齢者のニーズに応じた求人の確保並びに求人条件緩和指導に取り組みます。

ウ 令和3年度の紹介率は、89.4%で前年度比1.5ポイントの増加となっていますが、平成28年度と比べると42.1ポイントも低下しているため、紹介率の向上が課題です。令和4年度においては、所独自の紹介件数の年間目標、月間目標を設定し、求人への提案（プラスワンサービス）などの能動的マッチングを推進していきます。

エ 若年者を始めとする求職者の減少を、34歳以下の求職者で比較してみると、平成28年度に比べ、令和3年度は、37.1%の減少となっています。地域の社会的インフラとしてハローワークの認知度の向上が課題です。令和3年度に立ち上げたPRプロジェクトチームの提案を活用し、自治体や大学等と連携した広報の強化に取り組みます。

## 2 特記事項

- ア コロナ禍、求人事業所への能動的な情報収集ができなかったことにより、求職者の職業相談時に十分な情報提供ができない状況でした。
- イ 当所高年齢求職者は、コロナへの感染の不安が大きかったため、求職活動への意欲喚起が難しい状況でした。
- ウ 当所の就職、充足に大きく影響する医療・福祉分野において、クラスターが発生する等し、コロナへの感染不安が増大した結果、当該職種へ応募が期待される求職者の意欲に抑止がかかりました。

## 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	紹介率	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	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	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 就職件数
令和3年度実績	2,919	2,720	760	89.4%	307	96.0%	9,585	1,540	81
過去3年度平均	3,383	3,101	966	98%	256	95%	8,725	1,757	88
R2年度実績	2,826	2,724	894	87.9%	256	95.4%	8,229	1,434	72
対R2比	103%	99%	85%	101%	119%	100%	116%	107%	112%
R1年度実績	3,449	3,095	1,056	99.0%	-	94.6%	8,881	1,873	79
対R1比	84%	87%	71%	90%	-	101%	107%	82%	102%
H30年度実績	3,874	3,484	947	106.1%	-	95.0%	9,066	1,965	112
対H30比	75%	78%	80%	84%	-	101%	105%	78%	72%

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件数の合計となっている。

# ハローワーク八幡 就職支援業務報告（令和3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、全職員に対しミーティング等で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つく場所に掲示し、進捗状況をいつでも確認できるように取り組みました。

また、コロナ禍において、雇用保険受給者を中心に三密回避を図るために、簡易相談に係るアンケート（相談票）の活用、電話相談等の積極的な周知を行いました（電話による求職登録：83件・職業相談：914件・職業紹介：65件）。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

全職員に対しミーティング等で常に進捗状況等について情報の共有化を図りました。また、コロナ禍において非常に厳しい状況ではありましたが、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求人・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（16人により15件訪問）。利用者により良いサービス提供ができるよう職員の資質の向上を図るため、幹部職員以外の職員が講師となる職員研修を行いました（業務研修のべ74回のうち52回）。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

令和2年度に引き続き新型コロナウイルス感染防止対策としてリーフレットラック等の整理を行い、待合スペースの拡充とフロアナビコーナー設置による利用者の円滑な窓口誘導を心掛けました。雇用保険受給手続のため来所された方に対しては受給資格決定窓口、失業認定窓口への窓口番号表示がわかりにくかったため、フロアにそれぞれの動線を色分けした蛍光テープで表示し、来所者にわかりやすく案内ができるようにしました。新規求職申込時にアンケートにより緊要度を把握し、求職者の状況に応じた支援サービスを提供しました。併せて、ハローワークサービス憲章について研修を行い、職員の接遇向上に努めました。

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、利用者サービスの改善を図りました。

(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

常に利用者の目線でサービス提供を行うため職員、相談員等全員に対して「接遇」に特化した研修を行います。併せて利用者により良いサービス提供ができるよう職員の資質の向上を図るため、今年度も幹部職員以外の職員が講師となる職員研修を行います。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナの感染拡大による保育園や小学校の休校等により、子育て中の方が休暇を取得しやすい職種・事業所への転職を希望する求職者が増加していると思われまます。また、正社員希望の求職者の割合は高いものの、正社員への諦めや家族からの早期就職へのプレッシャーなどから非正規雇用へ方針転換する若年層が増えていると思われまます。

雇用保険受給者については新型コロナの状況が落ち着いてからの再就職を考えている方が多く、じっくりと求職活動を行う傾向が見受けられ、早期再就職件数は対前年比83.9%となりました。資格決定時や初回認定日の職業相談において早期再就職のメリット等の周知を徹底していきたいと思ひまます。

令和3年度はオンライン紹介が4件、オンライン自主応募が11件でそのうち就職件数は、オンライン自主応募での1件のみとなりました。オンライン自主応募による就職の影響は特にありませんでした。

今後も高齢化が進んでいる当所管内において65歳までの雇用確保措置の定着促進と併せて高年齢者の雇用確保を行うため、地方自治体や労働局、産業雇用安定センター等関連機関とも連携を深めながら、必要な就職支援等対応を強化していく必要があるものと判断しまます。

## 2 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	紹介率	生活保護受 給者等の就 職率	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	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
令和3年度実績	4,772	4,413	1,971	74.0%	65.3%	502	429	99.4%	20,538	2,405	1,632
過去3年度平均	5,663	5,598	2,494	87%	67%	513	392	99%	20,871	3,000	1,808
R2年度実績	4,854	4,616	2,348	76.4%	66.3%	431	392	99.4%	18,500	2,514	1,696
対R2比	98%	95%	83%	96%	98%	116%	109%	100%	111%	95%	96%
R1年度実績	5,734	5,714	2,549	88.8%	66.1%	525	-	99.8%	21,090	2,968	1,920
対R1比	83%	77%	77%	83%	98%	95%	-	99%	97%	81%	85%
H30年度実績	6,401	6,465	2,585	94.5%	67.5%	582	-	98.3%	23,024	3,518	-
対H30比	74%	68%	76%	78%	96%	86%	-	101%	89%	68%	-

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件数の合計となっている。

# ハローワーク久留米 就職支援業務報告（令和3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

当所では、①「生活保護受給者等就労自立促進事業の就職率」、②「障害者の就職件数」、③「公的職業訓練修了3か月後の就職件数」、④「人材不足分野の就職件数」、⑤「生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数」を最重要事項と位置づけ、重点的に取り組みました。

うち、①については、関係機関との連携を強化し、特に支援対象者の送り出しの徹底等に努めたことにより、63.7%の目標値に対し、79.1%の実績を上げることが出来ました。②については、関係機関との連携をはじめ、事業所訪問、同行紹介等を積極的に展開し、一定の成果をあげることが出来ました。③については、求職者の就職可能性を見据えた訓練あっせんを念頭に取組を実施し、訓練修了後のフォローを徹底したことにより、目標件数275件に対し、332件という実績を上げることが出来ました。④については、コロナ禍の中にあっても、感染防止策を徹底した上での事業所説明会等に積極的に取り組んだ結果、目標値には若干届かなかったものの前年度の実績を上回ることが出来ました。⑤については、支援対象者の早期就労に資するため、例えばシステム等による求人検索を苦手とする求職者に対しては、積極的に窓口で誘導して職員と一緒に適職の検索を行うなど、求職者の態様やニーズに応じた丁寧な職業相談・職業紹介を実施しました。その結果、年間目標170件を大きく上回る182件という実績を上げることが出来ました。

#### ② 求職者のニーズ（労働条件）に重点を置いた求人開拓の実施

コロナ禍の中で事業所訪問に難色を示す事業所が散見されたことから、訪問に代えて、郵送による開拓301社を実施した結果、47社分の求人を開拓することが出来ました。

#### ③ 就職氷河期世代専門窓口におけるチーム支援の実施

支援対象とすべき求職者を積極的に窓口で誘導するとともに、自治体が参加する協議会等の場において、関係窓口利用の周知依頼及び就職氷河期世代を対象とした求人提出依頼を積極的に実施しました。

更には、求職者担当者制について、所独自に求職者担当者制に係る実施要領を策定し、積極的に取り組みました。

#### ④ 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員等の資質向上を図るため、労働基準監督署の職員を講師に迎えた「労働関係法令の解説」をテーマとした研修、同和問題・人権に関する研修、ハローワークシステム刷新の追加リリース第2弾に関す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

来所者等に対するコロナ感染防止の徹底のため、特に年度当初の雇用保険受給手続き等による3密（過密）状態を回避するため、高齢一時金の手続きについては、2階の雇用保険給付課を避け、1階の職業相談窓口において対応する等の工夫をした結果、3密回避に大きな効果がありました。更には、雇用保険給付課窓口への案内の際、受付票に離席票（受付順番となった際に担当者から本人へ連絡可能）を添付・提出いただき、ハローワークの庁舎の外でも順番待ちができるようにしました。加えて、雇用保険給付課窓口においても、待ち時間表示を行ったことにより密集回避及び窓口に対する待ち時間の問合せが減少するなど大きな成果をあげることが出来ました。

また、ハローワークシステム刷新を踏まえ、「求職者マイページ」の開設促進のため、所独自にチラシを作成し、主に新規求職登録時に窓口で手交し、これまで以上に便利になった機能を説明する等、求職者マイページの開設促進に努めました。一方、「求人者マイページ」の開設促進のため、所独自のリーフレットを作成し、各地域の商工会等に配布依頼を行う等、管内事業所に対する積極的な周知に努めました。

#### (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

今後においても、雇用保険受給手続き及び失業認定時等の過密状態を回避するため、高齢一時金の受給手続きについては、1階の職業相談窓口において対応を図るほか、庁舎外での順番待ちを可能とした「離席票」は効果が高かったことから引き続き活用していきます。

また、職業紹介件数の減少傾向が著しいことから、職業相談窓口でのプラスワン・プラスツーサービスの徹底や来所者端末利用者に対する職業相談窓口利用の声かけを積極的に実施していきます。

加えて、ハローワークシステム刷新の影響により、今後は課題解決支援サービスを行うケースが増加すると思われることから、職員等のカウンセリング能力・技法の向上を図るための職員研修に積極的に取り組んでいきます。

#### (4) その他業務運営についての分析等

引き続きコロナ禍の影響から、これまでの2年間は事業所訪問による求人開拓や関係機関等を訪問しての情報収集等、能動的業務を積極的に展開できなかったため、事業所や関係機関との関係性が一定程度希薄になった感もありました。今後は、管内事業所及び関係機関等との改めての関係構築を行う必要があると考えます。

## 2 特記事項

令和4年度においては、当所管内にネームバリューが高い企業の大型工場が稼働されることから、労働市場の影響については注視する必要があります。

## 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	紹介率	生活保護受 給者等の就 職率	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 びついた就職水 河期世代の不安 定就労者・無業 者の件数	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
令和3年度実績	5,071	5,079	1,847	83.1%	79.1%	574	498	16,540	2,494	1,614	182
過去3年度平均	6,076	6,028	2,054	97%	57%	601	474	17,213	3,018	1,709	184
R2年度実績	5,003	5,060	1,953	87.6%	52.6%	604	474	14,582	2,465	1,569	166
対R2比	101%	100%	94%	94%	150%	95%	105%	113%	101%	102%	109%
R1年度実績	6,400	6,336	2,056	99.6%	61.5%	656	-	18,626	3,107	1,849	200
対R1比	79%	80%	89%	83%	128%	87%	-	88%	80%	87%	91%
H30年度実績	6,824	6,688	2,154	105.0%	57.5%	543	-	18,431	3,483	-	185
対H30比	74%	75%	85%	79%	137%	105%	-	89%	71%	-	98%

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件数の合計となっている。



# ハローワーク小倉 就職支援業務報告（令和3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

1月から続いた「まん延防止等重点措置」が3月6日に解除された影響から雇用失業情勢も緩やかに持ち直しています。

当所では人材不足分野の就職促進に係る求人事業所支援として、広告用ボードを一階玄関に設置し、事業所のPRや見学会、ミニ会社説明会、就職相談会を開催しマッチングの促進に取り組んでいます。

また、就職氷河期世代対策として、職業相談窓口に「ミドル世代サポートコーナー」を設置し、求職者の態様に応じた相談を行っています。特に3年度9月から「求人の見方、探し方のコツセミナー」「面接対応セミナー」「応募書類作成セミナー」を毎月開催し、定員15名に達することが多いなど好評を得ています。

生涯現役支援窓口の対象者に係る支援としては、高年齢者一時金受給対象者全員を資格決定後支援窓口へ誘導し、中でも就職意欲が高い者に対して各々の希望に合致した求人の情報提供や個別支援の説明などを行っています。

求人部門と職業相談部門との連携による事業所訪問を14社実施し、そこで得られた情報をシステムの事業所管理情報へ入力することで事業所情報の共有を図りました。求人部門単独でも69社の求人開拓を行いました。

一方、マザーズハローワーク北九州では、福岡労働局、福岡県、北九州市の共催により、11月3日にAIMビルで『女性の「はたらく」応援フェスタ』を企業16社と302人の参加者で開催しました。また、SNSを利用した子育て女性への情報発信のため、12月23日にマザーズハローワーク北九州公式LINEアカウントを開設しました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

9月のシステム刷新第2弾後に求職者マイページ利用促進に向けプロジェクトチームを結成し、職業相談部門内外でマイページ開設に係る研修を行いました。一般窓口で積極的に求職者マイページの登録を促した結果、新規開設率、利用率ともに刷新前よりも10%増加しました。また、職員及び非常勤職員の職務遂行に必要な知識、技能を習得するための業務研修、個人情報保護研修、人権研修、伝達研修、部門間研修等を年間16回行い職員及び非常勤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

生涯現役支援窓口については、高年齢者が未経験の職種に就く不安を取り除くため、12月と2月に職場見学会を開催し、参加した10名のうち2名の就職が決まりました。

職業訓練の掲示を玄関横から玄関中央の求職者から目につきやすい位置に移動し分かりやすい掲示を行いました。

門司出張所では高年齢求職者が多いため、門司出張所限定のアクティブシニア・生涯現役応援求人情報誌を月に1回作成しています。

また、運輸職・販売職の臨時号も定期的に発行しています。前日に受理した求人をHOT求人として張りだしており閲覧者から好評を得ています。

(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

今後も人手不足が見込まれることから、「人材確保・就職支援コーナー」において業界・企業とも連携し、求人充足、求職者担当者制などの求職者支援を充実・強化していきます。事業所との信頼関係構築、ミニ会社説明会、面接会の開催に向け、優良な新規参加事業所を確保します。高齢求職者の増加は今後も続くことと見込まれることや、北九州市に高齢求職者が多いことから、「生涯現役支援窓口」での職業相談の充実、高年齢者層の求人の確保を引き続き実施していきます。また、高年齢者の職場見学会も好評で、再就職にも繋がったことから今後も求人部門と連携して高齢者雇用に理解のある事業所を選定し、参加依頼を行っていきます。コロナ禍で中断していた求人充足会議も原則週1回定期的に行います。

(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の影響で、積極的に来所できない学卒未就職者も見受けられました。今後もコロナが少なからず影響すると思われるので、積極的にオンラインと対面支援を平行して就職支援に取り組みます。求職者マイページの開設も推奨し、開設者に対して求人情報の提供やオンラインによる職業紹介を行います。公正な採用選考人権啓発研修については、北九州市、北九州市教育委員会及び労働基準監督署と連携して確実にを行うとともに、人権啓発推進員未設置事業所に対しては、引き続き積極的な加入勧奨を行います。

## 2 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	紹介率	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	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
令和3年度実績	5,335	6,100	1,991	79.9%	495	698	95.6%	24,976	2,728	1,878	343
過去3年度平均	6,078	7,053	2,341	93%	487	423	95%	24,687	3,109	1,927	273
R2年度実績	5,304	6,230	2,277	86.2%	507	423	93.5%	23,042	2,627	1,845	264
対R2比	100%	97%	87%	92%	97%	165%	102%	108%	103%	101%	129%
R1年度実績	6,286	7,370	2,480	94.8%	514	-	94.1%	25,297	3,194	2,009	277
対R1比	84%	82%	80%	84%	96%	-	101%	98%	85%	93%	123%
H30年度実績	6,645	7,558	2,265	98.1%	439	-	97.4%	25,723	3,506	-	279
対H30比	80%	80%	87%	81%	112%	-	98%	97%	77%	-	122%

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件数の合計となっている。

# ハローワーク直方 就職支援業務報告（令和3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、主要指標を達成するためには各重点指標の目標達成が重要であるとの認識を共有し「正社員に結びついた就職氷河期世代の無業者の就職件数」「人材不足分野の就職件数」「正社員求人件数」及び、「正社員就職件数」の目標達成に向け重点的に取り組むこととし、人材不足分野専門の求人情報誌を新たに発行することとしました。また、求職者が視覚的に事業所を理解できるよう庁舎入口にある求人掲示板を「スポットライト求人コーナー」としてレイアウトを工夫し、加えて入社3年以内の就職者からの近況報告を新たに掲示することとしました。

また、氷河期世代を中心にマンツーマン支援にて積極的に求人情報提供に努めた結果、コロナ禍においても「正社員に結びついた就職氷河期世代の無業者の就職件数」については、年間目標119件を上回る127件、「正社員求人数」は年間目標4,116件を大きく上回る4,583件と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、職業理解等を深めることを目的に令和元年度より職業紹介部門及び事業所部門の職員と相談員で管内事業所訪問を実施していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響から令和2年度は中止していました。令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症の発生状況を踏まえ、断続的ではありますが再開をしました。

また、令和3年度一新した求人充足会議では、事業所部門求人担当職員、職業相談部門職員及び職業相談部門専門相談員（輪番で1名ずつ出席）を構成員とし、双方の情報を共有することで求人内容や求職者の傾向など理解を深め、もって求人充足対策を図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

求職者や事業所との信頼関係を構築するため、求人充足会議の見直しを行い、求人票以上の事業所情報の提供と求職者フォローの徹底、当該内容に関する求人者へのフィードバックに努めました。

環境面では、既設のパーテーション間の隙間をビニールで埋め新型コロナウイルス感染防止対策を徹底しました。また、求職者端末の利用者に繰り返し使用するラミネートした番号カードを手交する方法から使い捨ての紙の番号札に変更し、接触感染の不安解消に努めま

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

生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数が68件と目標の65件を上回ることはできたのですが、当所管轄地域は高齢者率が高く今後においても高年齢者の増加が見込まれるため、個別支援の徹底と充足会議の更なる活用などを推進します。

(4) その他業務運営についての分析等

直方所の令和3年度有効求人倍率は前年度を0.11ポイント増の1.09倍となり、回復傾向にありますが、引き続き新型コロナウイルス感染症の影響に加え、ウクライナ情勢等による原油高、原材料高などの影響が懸念され、今後も注視を要するところです。

コロナ禍において、雇用保険説明会を中断していましたが感染状況を見据え再開することとしています。

また、新規求人開拓については、求人マイページ開設と併せて推し進め、より多くの求人（特に正社員求人）を受理できるよう取組めます。

## 2 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	紹介率	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	正社員 求人数	正社員 就職件数	人材不足分 野の就職件 数
令和3年度実績	1,577	1,421	429	89.1%	127	4,583	845	582
過去3年度平均	1,854	1,615	481	99%	119	4,254	1,014	649
R2年度実績	1,517	1,359	451	93.5%	119	3,940	810	560
対R2比	103%	104%	95%	95%	106%	116%	104%	103%
R1年度実績	1,897	1,546	527	99.4%	-	4,179	1,055	737
対R1比	83%	91%	81%	89%	-	109%	80%	78%
H30年度実績	2,149	1,940	464	105.1%	-	4,643	1,176	-
対H30比	73%	73%	92%	84%	-	98%	71%	-

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件数の合計となっている。

# ハローワーク田川 就職支援業務報告（令和3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」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・提案紹介等に取り組みました。その際、新型コロナウイルス感染症の影響（以下、「コロナ禍」という。）による来所者減少が想定されたことから、電話や郵送での情報提供・提案紹介等を積極的に実施しました。また、「看護職」に特化し求人情報を作成、管内の看護師・准看護師資格所持者に郵送で情報提供に取り組みました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

i 当所では例年、管内事業所10社から15社を選定し、職業紹介関係職員の資質向上の一環として、職業紹介業務関係職員・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ています。令和3年度はコロナ禍により、事業所訪問は7社に止まりました。

ii 全職員（全職業相談員含む）対象の接遇サービス研修を実施することに併せ、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みました。

iii 全職員対象に「ハローワークのマッチング機能に関する業務」研修を実施し、所全体で取り組む意識を構築しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

庁舎1階玄関フロアには求職者向けパンフレットラック（以下、「ラック」という。）を、庁舎2階事業所部門入り口踊り場には求人者向けラックを設置していますが、期限切れパンフの放置や煩雑に配置されている状態でした。そのため、所幹部会でラック委員を任命し（令和2年度から引き続き実施）、その委員が週に2～3回、ラックのチェックを実施することで期限切れパンフ等の放置等は改善されました。

また、庁舎1階待合スペースの長椅子の配置間隔を空けることに併せ、椅子の方向を変更することで、利用者の狭隘感、圧迫感を和らげるスペースとなりました。

(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 令和3年度も求人提出企業の事業所見学を10社から15社計画していましたが、コロナ禍により7社のみの事業所見学に止まりました。事業所見学は、事業所内の仕事内容等を理解（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ハローワーク玄関フロアに掲示）し、希望する求職者とのマッチングに役立つことから、今後もコロナウイルス感染拡大に留意しながら実施します。
- ② 毎月第2木曜日に福祉関係の「ミニ面接会」を計画していましたが、年間12回実施すべきところ、コロナ禍で6回のみの実施に止まりました。福祉関係事業所からの「ミニ面接会」参加の要望も多く期待も高いことから、今後もコロナウイルス感染拡大に留意しながら実施します。
- ③ 当所管内で発生した大量離職案件（令和4年3月31日付事業所閉鎖、約110名）に対する雇用保険受給資格決定集団受付、その後の再就職支援、管理選考が円滑に実施できる対応方法について、全職員に周知徹底します。

(4) その他業務運営についての分析等

令和3年度はコロナ禍の影響による社会経済活動の一部制限などにより、予定された業務が計画どおりに実施できない部分がありましたが、今後は、コロナ禍においても状況を踏まえつつ、感染予防に配慮しながら可能な限り計画どおりに実施できるよう努めます。

また、当所管内においては生活保護率及び地域の人口から見た高齢化率が県内で最も高い割合となっている地域性を有していることから、今後は、生活保護受給者及び65歳以上の高齢者の就職に重点的に取り組みます。



## 2 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	紹介率	生活保護受 給者等の就 職率	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	正社員 求人数	正社員 就職件数
令和3年度実績	1,758	1,467	488	83.0%	64.9%	200	4,516	929
過去3年度平均	2,107	1,746	590	94%	62%	144	4,487	1,122
R2年度実績	1,757	1,496	510	89.0%	56.1%	144	4,284	943
対R2比	100%	98%	95%	93%	115%	138%	105%	98%
R1年度実績	2,173	1,843	631	93.8%	66.6%	-	4,825	1,200
対R1比	80%	79%	77%	88%	97%	-	93%	77%
H30年度実績	2,390	1,898	630	98.0%	63.8%	-	4,352	1,224
対H30比	73%	77%	77%	84%	101%	-	103%	75%

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件数の合計となっている。

# ハローワーク行橋 就職支援業務報告（令和3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。

雇用保険受給者の早期再就職件数については、当所では認定日における職業相談を実施しました。しかし、緊急事態宣言の発令により認定日における職業相談が中止となった期間や新型コロナの感染を恐れ来所することをためらう者も見られたため、通信手段（電話・FAX等）を活用した職業相談・職業紹介を行いました。雇用保険受給者の早期再就職件数は740件、年間目標783件を上回ることはできませんでした。

充足件数については、コロナ渦の中オンラインの活用により来所しなくても求人申込ができることから、求人者マイページの登録を推進しました。求人票以上の情報収集のための事業所訪問ができなかったことから、対面でしか得られない情報収集に苦慮しましたが、情報収集は電話で丁寧に行いました。マイページを活用することで、「ハローワークオンライン紹介」「オンライン自主応募」の活用や事業所の画像情報等を求職者へ公開が出来ること等のメリットも説明しました。充足可能性が高まる求人条件の助言、魅力ある求人票作り等求人者担当者制によるきめ細かな充足支援を行うとともに、事業所から提供を受けた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、求職者にPRすることにより、充足件数は、2,075件、年間目標1,919件を上回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

当所で取り組んでいる業務内容等（求人情報、セミナー等に関する情報など）を幅広く周知する為に、SNS（Twitter）を活用した情報発信を行いました。また、それに係る周知用カード（Twitterのアカウントと裏面にハローワークインターネットサービスのアドレスを

記したものを)を作成し、周知方法の多様化を図り、より多くの求職者への周知につながりました。

(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

令和3年度からは、スマートフォンやパソコンの利用が可能な方には、オンラインでのハローワークインターネットサービスの求職登録やマイページの開設、オンラインでの職業相談・紹介の活用もお勧めしています。スマートフォンや求人検索端末の利用が苦手な方には、これまで通り、窓口の担当者によるきめ細やかな求人情報の提供や相談を行っています。

職業訓練をより一層周知するため、周知方法を多様化するため地方自治体に働きかけて、地方自治体ホームページから福岡労働局ホームページの「公的職業訓練の案内」ページにリンク設定を行う地方自治体数を増やす取り組みを行っています。また、当所の公式 Twitter への職業訓練の投稿について最新の訓練情報が提供できるように投稿数を増やすなどの取り組みを行っています。

令和4年度も求人者の利便性を高めるため、求人者マイページ開設を推進していきます。求人申し込みのオンライン化を促進していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

当所では、新規求職者数が横ばいとなっており、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、JR行橋駅、ゆめタウン、エル苅田等の大型商業施設に配置、地方公共団体、関係機関、図書館等に郵送し、これまでハローワークを利用していない求職者の方の来所につながるよう努めています。紙媒体での情報は、特に高齢者の方には貴重な情報源となっているようです。また、令和3年12月から Twitter も開始し、SNSを活用した情報発信にも取り組んでいます。求人情報誌の掲載、就職支援セミナーやマザーズコーナーの案内、職業訓練等に関する情報等を行っています。

マザーズコーナーにはキッズコーナーを設置しており、子育て中の方が安心して求職活動が行えるよう、月に4回(基本金曜日)、保育士を配置し託児も行っていきます。

当所管内で開講される職業訓練は少ないため、求職者との訓練相談に重点をおき、求職者の就職につながるよう、通学可能な近隣の北九州市、田川市、飯塚市、直方市で開講される職業訓練へあっせんを行っています。

## 2 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	紹介率	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	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
令和3年度実績	2,355	2,075	740	78.1%	171	154	4,752	1,087
過去3年度平均	2,429	2,134	843	83%	131	139	4,274	1,138
R2年度実績	2,166	1,906	786	81.6%	131	135	3,682	978
対R2比	108%	108%	94%	95%	130%	114%	129%	111%
R1年度実績	2,478	2,226	864	81.5%	-	141	4,514	1,151
対R1比	95%	93%	85%	95%	-	109%	105%	94%
H30年度実績	2,643	2,269	878	86.5%	-	141	4,626	1,284
対H30比	89%	91%	84%	90%	-	109%	102%	84%

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件数の合計となっている。

# ハローワーク福岡東 就職支援業務報告（令和3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「雇用保険受給者早期再就職件数」の目標達成を最重要事項と位置づけ、①P D C A進捗状況の回覧や毎月の目標に対する達成度グラフの掲示、②管理職による職業相談部門の各担当者の業務取扱件数（紹介・就職件数）の把握及び職業相談スキル向上のため職業相談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。これらにより職業相談部門が一体となり、目標やその到達度についての共通認識を継続的に持つことができました。

また、全員が新型コロナウイルス感染防止に関する共通の認識をもちながら、求職者に対する窓口への誘導や求人提案・複数紹介などに積極的に取り組むこともできました。

しかし、コロナ禍において、求人充足支援のための事業所訪問のアプローチを行ってもほとんど断られたり、求職者向けの各種支援セミナーの中止等で一部の業務を積極的に行うことができなかったこともあって目標未達成となりました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

20代の若手職員に対して課・部門をまたいだ実践的な研修を行い、担当業務以外の業務知識を習得させることにより職業安定行政に関する幅広い知識を有する人材を育成することに努めるとともに、当該若手職員を指導する中堅層の“教える”“伝える”能力の育成にも努めました。特に新規採用職員については、O J T研修等を実施し、業務に関する必要な知識・技能の早期習得を図るとともに、メンター制度を取り入れて先輩職員がさまざまなフォローを行いました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

生活保護受給者等の就職促進については、より効果的・効率的な就労支援を実施する必要があることから、ハローワークと自治体の福祉部門の役割分担と連携方法を明確にするとともに、自治体の保護課新任ケースワーカー等に対する研修を行いました。その結果、生活保護受給者等の就職率は、66.1%と目標を達成することができました。

また、生涯現役支援窓口では、シニア応援求人情報を定期的に発行するとともによりの確に求職者の緊要度を把握するために、高年齢

求職者給付金対象者の認定日前に電話で求職活動に関する意識を再確認した上で認定日相談を積極的に行いました。

(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

ハローワークインターネットサービスのオンライン機能の拡充により、求人情報検索が自宅のパソコンやスマートフォンで可能となったことから、オンライン職業相談の効果的な実施、オンラインハローワーク職業紹介を推進するための前提条件でもある求人者マイページや求職者マイページの開設の促進、そしてそれを踏まえての求人記載内容の充実や提案紹介の推進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

最重要事項の一つと位置づけた、就職件数が目標達成できなかった原因の一つとして、ハローワークインターネットサービスのオンライン機能の拡充と連動した相談窓口での支援のメニューや内容の充実またはそのPRの強化が十分でなかったことも考えられるため、その充実や強化にも努めてまいります。

## 2 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	紹介率	生活保護受 給者等の就 職率	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	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
令和3年度実績	4,917	4,220	2,651	85.9%	66.1%	542	455	19,548	2,349	1,607	167
過去3年度平均	5,701	5,020	3,207	101%	62.0%	535	516	20,035	2,859	1,715	187
R2年度実績	4,974	4,124	3,069	94.7%	57.8%	501	516	16,758	2,429	1,573	182
対R2比	98%	102%	86%	90%	114%	108%	88%	116%	96%	102%	91%
R1年度実績	5,939	5,294	3,356	101.2%	62.7%	571	-	21,193	2,963	1,856	203
対R1比	82%	79%	78%	84%	105%	94%	-	92%	79%	86%	82%
H30年度実績	6,189	5,643	3,195	108.5%	65.5%	533	-	22,153	3,185	-	175
対H30比	79%	74%	82%	79%	100%	101%	-	88%	73%	-	95%

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件数の合計となっている。

# ハローワーク八女 就職支援業務報告（令和3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

就職件数・充足件数を確保するため、「提案求人」（ハローワーク職員が求職者の希望条件等に合わせて選定したマッチング求人への応募を提案すること）について重点的に取り組みました。

また、管内は高年齢求職者の割合が高いことから、事業所に対しては「アクティブシニア求人」の提出と求人条件の緩和を図るよう呼びかけを行い、求職者に対しては、「生涯現役窓口」におけるきめ細かな職業相談に取り組んだ結果、65歳以上の就職件数については、目標以上の実績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

ハローワークの職業紹介システムに新たな機能が加わったため、システムの操作方法や便利な利用方法について全職員・相談員に対する所内研修を実施しました。その他、所長によるPDCAに関する研修や、労働基準監督署職員を講師とした、労働基準法についての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

所内に掲示する求人票について、求職者が求人票を自由に持ち帰ることができるよう、クリアファイルに求人票を複数部入れるよう改善を図りました。また、管内は高年齢の求職者が多いことを考慮し、「アクティブシニア求人」の中から可能な限り多くの職種を掲示するよう併せて改善を図りました。

### （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

ハローワークの職業紹介システムに新しい機能が段階的に追加され、オンラインでの職業紹介やオンラインでの自主応募が可能となりましたが、オンラインで就職活動を行う求職者の個々の課題に応じた支援ができるよう、窓口での就職支援メニュー（応募書類の作成支援、面接練習など）の周知方法の見直しなどを内容とする、オンライン業務に関する職員研修や事例研究などを今後実施予定としています。



(4) その他業務運営についての分析等

度重なるコロナの緊急事態宣言により、昨年度と同様に、事業所訪問を控えざるを得ない状況や求人者・求職者の来所控えが見受けられましたが、オンラインによる職業相談を試行的に実施するなど、新たな業務遂行方法への対応を図ることができました。

2 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	紹介率	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	正社員 求人数	正社員 就職件数	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 就職件数
令和3年度実績	1,826	1,707	595	92.5%	192	5,085	916	84
過去3年度平均	2,149	1,992	676	102%	184	4,926	1,127	82
R2年度実績	1,857	1,731	606	95.3%	206	4,529	962	82
対R2比	98%	98%	98%	97%	93%	112%	95%	102%
R1年度実績	2,180	2,035	703	102.1%	-	5,150	1,135	-
対R1比	83%	83%	84%	90%	-	98%	80%	-
H30年度実績	2,410	2,209	718	107.3%	-	5,100	1,284	-
対H30比	75%	718%	82%	86%	-	99%	71%	-

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件数の合計となっている。

# ハローワーク朝倉 就職支援業務報告（令和3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、①「就職件数」、②「充足件数」、③「雇用保険受給者の早期再就職件数」、④「生活保護受給者等の就職件数」及び⑤「人材育成に係る目標達成」を最重要事項と位置づけ、重点的に取り組みました。うち、①「就職件数」（目標件数1,270件）については、新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ禍」）の拡大状況等を踏まえ、積極的な来所勧奨型職業相談・職業紹介は控えざるを得ない状況の中で、個々の求職者に応じて求人情報の提供やきめ細かなマンツーマンによる就職支援等を実施した結果、就職件数は1,166件（目標達成率91.8%）となりました。②「充足件数」（目標1,091件）については、求人充足会議の充実をはじめ、求人部門と職業相談部門の連携を強化し、求人についての情報を両部門の職員等全員が共有し、積極的な情報提供によるマッチングを行ったものの971件（目標達成率89.0%）となりました。③「雇用保険受給者の早期再就職件数」（目標381件）については、早期再就職意欲喚起のために受給資格決定時及び初回認定日職業相談時に積極的に求人提案を行うことにより就職意欲喚起を行い、特に緊要度が高い雇用保険受給者への求職者担当者制への誘導強化に努めた結果、371件（目標達成率97.4%）と目標値にはあと一步及びませんでした。④「生活保護受給者等の就職率」（目標達成率63.7%）については、コロナ禍に係る感染防止策の徹底を行いつつ、「朝倉地域生活保護受給者等自立促進協議会」の開催をはじめ、各委員（朝倉市福祉事務所、朝倉市子ども未来課、福岡県北筑後保健福祉環境事務所）を訪問しての連携強化、ケースワーカー等自治体職員との意見交換を行いました。とりわけ、児童扶養手当受給者の来所の際には、支援窓口への誘導を積極的に行い、丁寧な職業相談に努める他、関係自治体への定期的な巡回相談を行う等により、104.8%と目標を上回る就職率を達成することができました。⑤「人材育成」については、日常的なOFF-JT、OJTの実施により所内応援体制の確立を図るとともに、例年実施している年間研修計画に加え、全職員に対するアンケートを踏まえ、業務に関連した幅広いテーマで所独自の研修を計画し、延べ19回の研修（勉強会）の実施により職員の資質向上に努めました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、年間研修計画に加え、全職員からのアンケート結果に基づき業務に関連した幅広いテーマで所独自の研修を計画し、延べ19回の研修（勉強会）を実施しました。そのアンケートの中で最も希望者が多かったテーマの一つである「働き方改革のポイン

ト」について福岡働き方改革推進センターに講師の派遣を依頼し、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

求人・求職の的確なマッチング、職業紹介担当職員の資質向上等を目的として、管内事業所による「事業所説明会」の開催に新たに取り組みました。事業所担当者から事業内容や詳細な仕事内容の説明を受け、質疑応答を行ったことで求職者は当該事業所への理解が深まり、また、職員は窓口でより詳細な説明ができるようになりました。求職者の中には、即座に事業所見学を希望する方もおられ、採用となった事例もありました。また、庁舎内掲示板に「事業所PRボード」を設け、事業所訪問の結果得られた画像情報等の掲示も行いました。

(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

オンラインでの求人、求職の申し込みが可能となったことから求人者、求職者にオンラインの活用（マイページの開設等）について更に積極的に周知することに努めます。とりわけインターネットを利用して求職活動を行う者に対してはハローワークの支援を届けていくために多様な方法でハローワークのサービスを周知し、利用勧奨に努めます。また、オンラインでの求人申し込みが増加し、窓口での情報収集が難しくなることが見込まれることから事業所を訪問し、求人票以上の情報を収集し職業相談に有効活用できるよう努めます。

(4) その他業務運営についての分析等

求人関係については、コロナ禍による経済活動への影響から、業種に差異はあるものの総じて求人数の減少となりました。そのような中であっても、建設業・製造業は前年同月と比較し、ほとんどの月で前年を上回り、新型コロナウイルス感染症拡大前の水準に戻りつつあります。また、宿泊業、飲食サービス業も前年を上回る時期もあり、持ち直しの兆候があります。

求職関係については、年度前半を中心に感染懸念等による利用の手控えが目立つ一方で、求職活動期間の長期化により有効求職者が増加しました（新規求職者は前年同月比では令和3年8月まで減少が継続し、9月～11月に増加に転じたものの12月は再び減少となりました。一方で、有効求職者に関しては、雇用保険受給者の給付日数延長とも相まって、令和3年度の7月～10月を除く各月において前年同月を上回りました）。

## 2 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	紹介率	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	正社員 求人数	正社員 就職件数
令和3年度実績	1,166	971	371	78.1%	176	6,572	570
過去3年度平均	1,377	1,206	401	93%	113	6,218	724
R2年度実績	1,159	1,062	367	85.2%	113	6,030	580
対R2比	100%	91%	101%	91%	155%	108%	98%
R1年度実績	1,428	1,227	432	91.2%	-	6,228	785
対R1比	81%	79%	85%	85%	-	105%	72%
H30年度実績	1,545	1,328	404	102.5%	-	6,396	808
対H30比	75%	73%	91%	76%	-	102%	70%

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件数の合計となっている。

# ハローワーク福岡南 就職支援業務報告（令和3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

- ・ 人材不足分野対策として、労働局配置の就職支援コーディネーターと連携を図り、事業所説明会やセミナーを実施しました。説明会は、介護、医療・福祉事業所を中心に1月までに3回開催し、参加事業所は計3事業所、32名が参加し、4名の採用、2名の介護訓練の申込みに結びつきました。また、10月から2月にかけて「建設業」「運輸業」「警備業」の各セミナーを開催。3回の開催で14名の参加者があり、仕事の内容や基礎知識など人材不足分野の仕事の魅力の発信に努めたところ参加者の85%（12名）から「非常に満足」及び「満足」の満足度を得ることができました。
- ・ 子育て世代への支援のために管内の各自治体と連携し、福岡市南区、筑紫野市、太宰府市においてそれぞれ、結婚、出産後の子育て女性を対象とした再就職を支援するセミナーを開催しました。次年度はさらに、春日市とも連携し、女性の再就職を支援するセミナーの実施を予定しています。
- ・ 当所管内で発生した令和4年3月末の大量離職案件対策として、離職前から支援を開始し、求職活動及び雇用保険制度に関する説明会を令和3年12月と翌年3月に実施し、66名が参加。離職後も、雇用保険受給のための集団受付を4月12日に実施し、59名が参加。今後は雇用保険受給者を中心に認定日等を活用しながら再就職の支援を個別に進めていく予定です。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・ 職員の資質向上のために「職務経歴書の添削と事例検討」の所内研修を実施しました。専門研修を受講した職員（キャリアカウンセリング所持者）を講師として、令和2年度に受講した職業相談部門のナビゲーター以外にも対象を拡げ、令和3年度は職業相談部門以外の職員・非常勤職員も対象（希望者）としました。研修を実施したことで、若手職員のモチベーションがアップし、求職者担当者制への誘導がしやすくなった、求職者に支援内容を明確に説明できるようになった等の効果も見られるようになりました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ 公共職業訓練の制度説明リーフレットをモノクロの資料から、公共職業訓練と求職者支援訓練の違いや受講要件、公的職業訓練全般の

コース一覧を掲載したA3版見開きのカラー印刷に改訂し、求職者の方にわかりやすく、かつ、見やすいリーフレットに改善しました。

- さらに、待合室で公的職業訓練の制度をわかりやすく説明したDVD（ハロートレーニングのしくみ「概要編」「手当編」）を上映し、職業訓練の情報をわかりやすく提供した結果、職業訓練受講希望者が増加し、訓練終了後の就職件数も大幅に増加しました。

(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

- 相談スキル向上のための研修を継続的に取り組み、求職者担当者制による支援や課題解決支援サービスにより付加価値の高い相談を行うことができる組織づくりに取り組みます。
- システム刷新により機能が強化されたハローワークのサービスメニューを幅広く周知し、オンライン登録者にも積極的な窓口利用勧奨を行い、利用者のニーズに沿った就職支援を行います。
- コロナ禍における感染防止対策の一つとして、オンライン相談の効果的かつ積極的な活用に取り組みます。
- 事業所及び管内自治体・商工会等との情報交換・情報収集を積極的に行い、コロナ禍において縮小していた「事業所訪問」を再開し、「福岡南地区経済雇用懇談会」において地方自治体、商工会との連携を図り、地域のニーズに沿った業務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

- コロナ禍における業務運営として、システム刷新により強化されたオンライン機能を積極的に活用し、感染拡大防止を図るとともに、オンライン紹介及びオンライン相談のほか、各種セミナーについても、より多くの方に受講していただけるよう、オンライン機能を積極的に活用していきます。

## 2 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	紹介率	就職支援ナビゲーター の支援による 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	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
令和3年度実績	4,876	4,148	2,857	81.6%	296	468	497	93.8%	16,762	2,376	1,599
過去3年度平均	5,909	5,040	3,605	98%	292	307	393	95%	17,530	2,956	1,727
R2年度実績	5,000	4,238	3,302	86.9%	321	307	389	93.5%	15,115	2,455	1,598
対R2比	97%	97%	86%	93%	92%	152%	127%	100%	110%	96%	100%
R1年度実績	5,951	5,180	3,846	99.0%	288	-	385	93.6%	18,802	2,962	1,855
対R1比	81%	80%	74%	82%	102%	-	129%	100%	89%	80%	86%
H30年度実績	6,775	5,703	3,667	108.8%	268	-	405	98.4%	18,672	3,452	-
対H30比	71%	72%	77%	75%	110%	-	122%	95%	89%	68%	-

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件数の合計となっている。

# ハローワーク福岡西 就職支援業務報告（令和3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、主要指標のうち、就職件数を増加させることが、利用者の満足度を高める最重要課題であると考え、その基礎となる求人内容の充実と、職業相談時間を確保するための「お待たせしない」取組を重点的に行いました。

コロナウイルス感染症の影響で、計画していた面談会や事業所見学会、セミナーなどの催しの大半が実施できなかったため、特に求職者が得られる情報量の低下が懸念され、基本に立ち返り、窓口や電話等による丁寧な相談を徹底しました。その結果、福岡労働局内では唯一、新規求職者数に対する職業紹介件数の比率である紹介率が100%を超え、利用者の満足度の向上につながったと考えています。

また、求職者の46%を占める雇用保険受給者の就職支援を強化し、ニーズに合わせたマンツーマン支援や職業訓練の提供など積極的に実施し、雇用保険受給者のハローワークの職業紹介による就職件数は前年度から9.5%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、主に20代30代の若手職員による業務改善プロジェクトチームを創設し、待ち時間の解消やハローワークを利用したことのない層への情報の発信をテーマとした業務改善の取組を、検討から実行まで主体的に進めました。

ホームページの全面リニューアルや、雇用保険受給資格決定手続きの時間短縮を目的とした説明動画の作成など、業務の改善につながる成果を得ることができ、プロジェクトにかかわった職員の資質の向上と、業務を行っていく上での自信につながったと考えています。

この取組は令和4年度も継続して実施していくこととしています。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

コロナウイルス感染予防対策として、求人検索パソコンの利用可能台数の制限等を前年度から継続して実施したため、「お待たせしないサービス」を徹底するため、電話やZoomを活用した相談の実施など、来所によらない形のサービス提供を拡充する改善を行いました。



また、ホームページ上で、ハローワークのサービスメニューを見つけにくいとのご意見があったことから、所内プロジェクトチームを立ち上げ、全面的な見直し改善を実施しました。

(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

地方自治体や他局の安定所と連携した合同面談会を、コロナウイルス感染対策を徹底したうえで、1回開催しましたが、当初予定より参加者が少なく、企業の選定方法や周知方法について、他のハローワークの取組なども参考に、次年度については、より多くの求職者の皆様に参加していただけるよう改善を図ることとします。

また、所内ミニ面談会もコロナウイルス感染症の影響で令和3年度は3回しか実施できませんでしたが、次年度からは、発症状況を踏まえつつ月1回、人材不足分野であり、かつ管内主力産業である福祉業を中心に実施していく予定です。この取組により、管内求人率向上の効果を見込みます。

(4) その他業務運営についての分析等

前年度から引き続きコロナウイルス感染症の影響により、管内の事業所や関係機関への訪問による支援や情報の収集の実施が困難な状況が続きました。特に、求人を提出いただいた事業所に対する職業紹介やフォローアップ等のサービスについては、新規求人数が令和2年度と比較して29.4%増加したことと比べて、充足件数は11.4%の増加にとどまり、求人者の期待に十分応えることができませんでした。今後は、訪問による支援に加え、求人者・求職者マイページを活用した提案や情報の提供などの支援も積極的に取り組んでいくようにいたします。

また、職業相談サービスの提供方法についても、これまでの来所を求める形式だけでなく、新たな行動様式に対応したオンライン紹介などリモート形式の活用をより積極的に推進し、利用者のニーズの多様化に応じていきます。

## 2 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	紹介率	就職支援ナビゲーター の支援による正社員就 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	正社員 求人数	正社員 就職件数	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 就職件数
令和3年度実績	3,902	2,330	1,254	100.7%	217	325	7,099	1,728	144
過去3年度平均	4,200	2,409	1,468	114%	145	212	5,970	1,915	124
R2年度実績	3,555	2,091	1,366	103.5%	146	212	5,461	1,544	106
対R2比	109%	111%	91%	97%	148%	153%	129%	111%	135%
R1年度実績	4,252	2,485	1,536	118.1%	150	-	6,480	1,977	98
対R1比	91%	93%	81%	85%	144%	-	109%	87%	146%
H30年度実績	4,792	2,652	1,502	121.6%	140	-	5,969	2,224	168
対H30比	81%	87%	83%	82%	155%	-	118%	77%	85%

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件数の合計となっている。