

**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4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4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 求職者担当者制の更なる推進を図るため、求職者担当者制実施要領を改訂し、8月から双方向型個別支援のみでなく、一方向の個別支援についても対象として実施しました。

イ 人材不足分野では、看護・介護・保育関係の事業所訪問を行った際、訪問シート及び事業所紹介チラシ「行ってきましたシート」を作成して所内に掲示したり、相談窓口で求職者に情報提供も行いました。

ウ 就職氷河期世代の方については、不安定就労の中でも就業経験が長く、ビジネスマナーが習得できている方も多いため、事業所向けリーフレットに採用好事例を盛り込み、求人部門における事業所訪問の際に活用しました。

1～2か月に1回程度（令和4年度の実績は計8回）、ミドル世代サポートコーナー（就職氷河期世代専門窓口）と求人部門でミーティングを実施して、限定求人や歓迎求人の受理状況及び利用者の希望職種等の情報を共有しました。

エ ハローワークプラザ福岡では、職員ミーティングにおいて、就職件数等の目標値の共有及びその振り返りを行いました。また、窓口で障害者の来所相談も見受けられることから、本所の障害者担当部門職員による障害者に対する基礎的な知識及び窓口へ来所した際の対応に係る研修を実施しました（当研修はプラザ以外の天神庁舎全体でも実施しました。）。

オ マザーズハローワーク天神では、令和4年8月にホームページを拡充し、周知・広報を強化して潜在的な求職者の利用促進に努めました。また、求職者マイページの開設促進を継続的に進めており、マイページによる情報提供を職員一丸となり取り組んでいます（令和4年度末現在のマイページ開設率は59.6%）。

カ 新規学卒者等では、令和3年10月からオンライン職業相談を開始し、令和4年度においても福岡新卒応援ハローワークで179件、福岡外国人雇用サービスセンターで7件と、漸次、拡大しながら実施しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

求人・求職のマッチング力の強化を目的として、中堅職員を中心とした「マッチング向上委員会」を立ち上げ、当所のマッチング業務推進に係る現状の課題を把握するとともに、課題の背景等を検証するための委員会を開催しました（4回）。その取組としてロールプレイングや意見交換等を取り入れた研修（マッチング向上研究会）を行って職員の資質向上に結びました（参加者：11名）。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 求職者マイページについては、オンライン登録者のハローワーク利用登録者への切替が進んでいないことから、繁忙期を終えた7

月以降、オンライン登録者のうち、当月に有効期間が到来する求職者に勧奨文を送付し、切替の促進を図りました。

- ② 就職氷河期世代の支援として、他局の好事例を参考に、定着支援のための少人数制による座談会を実施しました。(2回)
- ③ 外国人雇用サービスセンターにおいて、下期後半から新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金に係る申請用件での来所がなくなったため、真に求職相談を必要としている求職者に対して、求人情報の提供に留まらず、応募書類の添削を行うなどプラスワンスサービスを充実するとともに、事業所訪問を行って外国人応募可能先の開拓に取り組みました。

(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 今年度の求人者満足度調査の結果、満足度が目標に達しておらず、有効求人倍率が高水準で推移する中、求人者ニーズに応え、求人者支援を強化するための取組の一つとして事業所向け人材確保説明会「採用担当者セミナー」を実施します。
- ② 当所の職員年齢構成上、若手職員の割合が増加している状況に伴い、中長期的な職員の育成を図る必要性が高まっていると思料されることから、人材強化に特化した委員会を立ち上げて活動していきます。
- ③ コロナ禍及びシステム刷新により、特にネットの利用に慣れている若年求職者層においては、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り、コロナ禍による行動制限がなくなってからも、来所する求職者が減少しています。こうした求職者へのSNSや求職者マイページの活用も含めた能動的なアプローチが必要と考えることから、広報に係るプロジェクトチームを立ち上げて活動していきます。

(4) その他の業務運営についての分析等

- ① 有効求人倍率が高水準で推移している状況を踏まえ、求人者の人材確保を支援する観点から、「魅力ある求人票」「選ばれる求人票」とするためのアドバイスを更に積極的に行うべきであると考えています。
- ② コロナ禍及びシステム刷新により、特に、ネット利用に慣れている若年層求職者においては、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り、コロナ禍による行動制限がなくなってからも来所する求職者は減少しています。こうした求職者にハローワークに来ていただき、適切な情報提供と必要な支援をするため、SNSや求職者マイページの活用も含めた能動的アプローチの方策を検討する必要があると考えています。
- ③ 今後も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、真に支援が必要な方に対する相談窓口への分かりやすい誘導、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、現行サービスの見直し、再構築が必要と考えています。

2 総合評価 (※)

成果向上のための計画的な取組が必要

※業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数	雇用保険受給者早期再就職件数	満足度(求人者)	満足度(求職者)	ハローワークの職業紹介により正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	生活保護受給者等の就職率	障害者の就職件数	新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	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	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4年度目標	8,174	14,585	4,197	90.0%	90.0%	519	63.5%	692	3,364	517	94.0%	1,894	382
令和4年度実績	7,046	13,645	4,599	85.4%	96.7%	557	59.0%	690	3,174	642	97.7%	1,591	387
目標達成率	86%	93%	109%			107%	92%	99%	94%	124%	103%	84%	101%

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

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

ハローワーク飯塚 就職支援業務報告（令和4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 新規求職者が減少傾向で推移している中で、「就職件数」及び「充足数」の目標達成のため、当所では来所者端末利用者への積極的な声掛け及び窓口誘導への取組や、新規求職者等に対しては来所者端末を案内することなく窓口誘導に努め、複数紹介や求人情報の提供、採否確認の徹底及び各種セミナーへの参加案内に努めましたが、就職件数や充足数の目標は未達成となりました。

イ 人材確保対策コーナーの取組では、「人材確保・就職支援コーナー」の設置に係る周知用リーフレットを所内及び関係自治体等に配架し周知に努めました。求職者に対しては就職支援ナビゲーターによる予約・担当者制による職業相談・アドバイスを行い、事業所情報の提供、求人情報紙の配布等により人手不足分野求人への情報提供を行いました。求人者に対しては、就職支援ナビゲーター及び就職支援コーディネーターによるセミナー・会社説明会等（会社説明会を24回開催（32社参加）求職者の参加は122名、面接者は20名で11名の採用）の提案を行うとともに、事業所の魅力を発信する手段として、PRボードを活用した（令和4年度は34社）結果、「人材確保・就職支援コーナー」の令和4年度の実績としては、支援対象求人件数753件、充足数136件、就職数229件となりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

利用者によりよいコミュニケーション作りを進めるため非常勤職員を含む全職員に対し接遇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

人材確保対策コーナーによる人材不足分野への支援の強化に努めました。具体的には、会社説明会やセミナー等の回数を増やし、新たにPRボードを活用した会社案内や求人情報の提供を積極的に行い、充足数は136件、就職件数は229件となりました。

また、低調だった求人者・求職者マイページの開設についても、職員や相談員への研修を行い、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の向上に努めましたが、開設率は低調なため更に研修や体制の強化を図ります。

（3）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 ハローワークの利用離れに歯止めをかけるため、来所者のみならず潜在的な求職者となり得る者及び若年者層をターゲットとしてホームページの改修やSNS等においてもハローワーク飯塚の広報を行うことにより利用者の拡大を図る取組を行っていきます。

② PDCAサイクルを円滑に回していくため、所長を講師とするPDCAサイクルに係る共通認識を高める研修を全職員（非常勤職員を含む）に対し実施します。

(4) その他の業務運営についての分析等

① 令和4年度は、コロナの収束が見えない中で、年度後半からは、経済活動の再開等により人の動きが活性化したことで、多くの職種で人手不足となり新規求人数は増加傾向が続いています。

また、経済活動は再開しましたが、原材料の高騰や円高等による物価上昇が続いており起業活動の足かせとなっている部分も少なくないと思われます。人手不足分野を中心に求人はありますが、希望する求職者が少なく人手不足感が続いています。そのため、引き続き、求人者・求職者マイページの開設を推進し、マイページの活用を含めた求職者への積極的な求人情報提供やその他の支援、求人者マイページ、求職者マイページの利点を生かしたオンライン職業相談及び職業紹介等様々なサービスの展開と支援が必要と考えます。

② 生活保護受給者等就労支援事業については、管内自治体と対面により「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巡回相談の開催など関係自治体との連携を図り、生活保護受給者の就職率は目標の63.5%を上回り73.6%となりました。引き続き自治体との連携を図り、生活保護受給者等への就労支援に取り組みが必要と考えます。

③ 前年度に比べ、相談件数や紹介件数が減少しているため、求人閲覧の来所者への積極的な声掛け及び窓口誘導を試みた結果、就職件数は微増しました。今度も引き続き、積極的な声掛け及び窓口誘導を試みや利用の少ない若年層を中心にハローワーク利用促進のための周知に取り組みます。

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	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 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4年度目標	2,836	2,644	705	90.0%	90.0%	260	94.0%	975	100
令和4年度実績	2,645	2,629	769	88.3%	97.9%	279	97.1%	915	131
目標達成率	93%	99%	109%			107%	103%	93%	131%

※ 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

ハローワーク大牟田 就職支援業務報告（令和4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 求職者担当制実施要領について、双方向型のみ支援であったところ、新たに一方向型の支援を加えることで、より能動的な支援を図りました。

イ 離職票交付時に配布する書類（「離職されたみなさまへ」）に求職者マイページの解説案内を同封するとともに、該当者が来所した際に改めて説明を行うことでオンラインサービスの普及が進みました。

② サービス改善・業務改善を図った事項

当所のサービスメニューを分かりやすく、また、必要な情報を必要な方に届けるため、ホームページへのアクセスや簡単に求人検索ができるよう、新たに二次元バーコードを活用するなど、ホームページの改修にも取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 効果的な認定日相談を実施すべく、認定日毎の雇用保険受給者数の平準化を図り、11：00～11：30までの新たな認定時間の設定に取り組み、待ち時間の解消や職業相談時間の確保を図りました。

② 総合受付に来客者が滞留してお待たせすることがないように、受付にベルを設置し、混雑時にベルを鳴らすことですぐに応援出来る体制作りに取り組みました。

③ 管内事業所に対して、雇用・景況に関するアンケート調査を実施（89事業所）し、景況感や人手不足感、物価高の影響などの把握に努め、人手不足分野の人材確保支援に取り組みました。

（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 子育て中の求職者のオンライン職業相談が低調であったことから積極的に周知し、子育て中の求職者等に対し、オンラインサービスの普及・定着を進めます。

② 改修した当所ホームページについて、あらゆる機会を捉えて周知を行うとともに、内容については適宜見直しを行い、ハローワークの利用を促進します。

③ 求職者マイページ登録者を増やすことにより、オンラインによる積極的な一方向型支援等による求人情報等提供を行い、ハローワークの利用促進を図るとともに紹介件数、就職数の増加を目指します。

（4）その他の業務運営についての分析等

- ① 新型コロナウイルス感染症の影響で、十分な取組ができなかった認定日相談について、若者や緊要度の高い受給者を重点支援対象者として選定し、より効果的な支援を実施します。
- ② 若年の求職者が減少する一方で、高齢の求職者が増加していることから、求人事業所に対する求職者年齢構成等の労働市場の説明によるシニア歓迎求人確保に取り組めます。

2 特記事項

大学生等の新規学卒者については、オンライン相談やオンライン模擬面接を積極的に実施したことで、オンラインサービスの利用が広がりました。

3 総合評価 (※)

標準的な成果

※業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数	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	新卒者支援 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	マザーズハ ローワーク 事業におけ る担当者制 による就職 支援を受け た重点支援 対象者の就 職率	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上の就 職件数
令和4年度目標	3,238	2,953	809	90.0%	90.0%	295	230	94.0%	79
令和4年度実績	3,077	2,856	855	91.3%	94.5%	338	298	97.0%	83
目標達成率	95%	96%	105%			114%	129%	103%	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

ハローワーク八幡 就職支援業務報告（令和4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 主要3指標、所の重点指標に係る目標値及び毎月の進捗状況を非常勤を含む全職員に対しミーティング、庁舎内掲示等により共有を図ることにより、各人の意識付けを図りました。また、コロナ禍における待合室の三密回避のために電話相談等を実施（電話による求職登録：56件、電話による職業相談：371件、電話による職業紹介：6件）しました。
- ② 求人者マイページの開設については、窓口や郵送・電話等でリーフレット等を用いてマイページ開設のメリット等を案内するなど積極的に利用勧奨を行いました。大口事業所等からのFAXでの求人更新依頼の際にもマイページ登録を積極的に誘導しました。
また、訪問を希望する事業所、開設から活用がなされていない事業所及び開設が旨くいかない事業所を中心に個別に事業所訪問を実施しました。その結果、マイページ開設率は、令和4年4月は40.6%でしたが令和5年3月には84.1%と向上し、目標値80%を達成しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ① 令和4年度は、昨年に引き続き新型コロナ感染防止対策を行いながらリーフレットラック等の整理、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。
- ② 当所は雇用保険適用業務、求人業務、学卒及びマザーズ業務を岸の浦庁舎で、雇用保険給付業務、職業紹介業務及び専門援助業務を黒崎駅前庁舎で行っており、当該移転が行われて9年が経過しているものの、以前の記憶のままに来所される方が依然として散見される状況であり、苦言をいただくこともありました。このようなことから来所された方を確実に誘導するため、来所者と相互確認の上、双方の総合案内において案内時に所用目的を明記した連絡票をお渡しすることで所定の窓口案内できるようにしました。
- ③ 職員研修においては、若手職員を講師とした部門間研修を実施することで資料作成による構成力及び表現力の向上を図り、そして伝える力を養うことにより窓口サービス業務等の改善を図りました。
- ④ 各次長及び出張所長が毎週金曜日に期限切れのポスター・リーフレット等チェックを行い、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 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ていることを踏まえ、より一層利用者サービスの向上を図るために、職員、相談員全員に対して「接遇・苦情対応研修」を行います。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。
- ② 令和5年度も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、採用5年目までの若手職員による部門間

研修を行います。若手職員が自ら講師となることで資料作成による構成力及び表現力の向上を図り、そして伝える力を養うことにより窓口サービス業務等の改善を図ります。

(4) その他の業務運営についての分析等

① 前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、事業所訪問等によるアウトリーチ型の支援や情報の収集が困難な状況が続きました。また、高齢者層を除く求職者数の減少が続き、職業紹介件数は前年度から5%減少しました。その結果、求人充足件数は前年度から9.4%増加したものの、目標としていた件数には及ばず、求人者の期待に応えることができませんでした。

求人者マイページを活用した求人活動が利用者に浸透し、対面による求人者支援の機会が減少する中、マッチング精度を向上させるための取組として、事業所訪問による求職者のニーズに合わせた求人開拓や企業情報の収集が重要となることから、次年度以降、職業相談担当と求人担当との情報共有の強化を図り、計画的な事業所訪問とマイページを活用した提案および情報提供をより積極的に推進していきます。

② また、個別延長給付の終了等に伴い、雇用保険受給者の早期就職への意欲が高まる中、雇用保険受給者の認定日職業相談についても、事前にマイページ等で求人情報を提供したうえで実施するなど、相談の実効性を高めることで、利用者の満足度を向上させていくことが重要です。そのためには職員が共通の認識を持って情報を共有していく必要があり、それを担保するために、システム入力内容等の管理者による点検およびその結果に基づく助言を継続的に実施し改善を図る取組を継続していきます。

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 就業者・無 業者の件数	生活保護 受給者等 の就職率	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	マザーズハ ローワーク 事業におけ る担当者性 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
令和4年度目標	5,421	5,485	2,055	90.0%	90.0%	434	63.5%	502	396	94.0%	1,702
令和4年度実績	5,286	4,835	2,102	82.7%	96.7%	524	68.8%	526	466	98.9%	1,657
目標達成率	97%	88%	102%			120%	108%	104%	117%	105%	97%

※ 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

ハローワーク久留米 就職支援業務報告（令和4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

当所においては、所重点指標として選択する指標のうち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」、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（35歳～54歳）の不安定就労者・無業者の件数」、⑥「公的職業訓練終了3か月後の就職件数」、⑧「人材不足分野の就職件数」、⑨「生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数」を最重要事項と位置付け、重点的に取り組みました。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、63.5%の目標値に対し77.4%の実績をあげることができました。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たことで、目標値である574件を上回る643件の実績を上げることができました。④については就職氷河期世代専門窓口において支援対象とすべき求職者を積極的に窓口へ誘導するとともに、地方自治体が参加する協議会の場において、関係窓口利用の周知依頼及び氷河期世代を対象とした求人の提出依頼を積極的に実施したことで、目標値である498件を上回る507件の実績を上げることができました。⑥については求職者の求職者の就職可能性見据えた訓練あっせんを念頭に取り組みを実施し、訓練終了後のフォローを徹底したことにより、目標件数251件に対し263件の実績をあげることができました。⑧についてはコロナ禍にあっても感染防止策を徹底した上で事業所説明会等積極的に取り組みましたが、目標値を達成することができませんでした。⑨については支援対象者の早期就労に資するため、パソコンでの求人検索を苦手とする求職者に対しては、窓口へ誘導したうえで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、年間目標である173件を大きく上回る225件となりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

雇用保険初回受給者説明会における説明において、雇用保険受給に係る各種手続等（受給資格者証の見方、失業認定に係る失業認定申告書の記載方法、再就職手当申請等）及び再就職支援に係る動画を作成し、当所における認定日の流れや各種サービスについて効果的に案内することができました。これまでは説明会終了後に質問がある方が滞留し窓口の混雑を招いておりましたが、当該動画を開始した後は質問をいただくことがほとんどなくなり、大きな「サービス改善・業務改善」に繋がりました。

なお、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等による過密状態を回避するために、手続きの一部（高齢一時金）については、2階の雇用保険給付課で行っていたものを、1階の職業相談窓口においてワンストップで対応を行った結果、3密回避をしながらのサービス向上について、大きな効果がありました。

加えて、1階総合受付においては、雇用保険給付課の窓口への案内の際、受付票を配布しておりますが、受付票の本人控えに電話番号

を記載できるようにしたことで、庁舎外（車中等）でも順番待ちが可能となり、密を避け落ち着いた環境でお待ちいただけるよう改善するとともに、待ち時間の目安を示すための「待ち時間表示」を行ったことで、密集回避及び待ち時間の問合せが減少するなど大きな成果を上げることができました。

また、求人者マイページの利用率拡大のため、マイページ開設までの操作方法を示した「操作ガイドブック」を作成したところ、配布における求人者マイページの利用率アップに繋げることができました。

(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

当所においては、特に若年求職者層に係る職業紹介件数、就職者数の減少傾向が顕著となっておりますが、ハローワークの取組・支援について、若年層を含め、これまでハローワークを利用したことがない方々に対する広報強化のため、労働局ホームページ内の久留米所サイトの活用をはじめ、SNSを積極的に活用することで周知・広報に努めるとともに、今後は特に「動画による情報発信」に取り組んで参ります。

なお、上記（2）に記載したサービス改善・業務改善の取組については、必要に応じて改善を重ねることで引き続き実施して参ります。

併せて、「職業紹介基本業務の確実な推進と業務進捗管理（改善）の徹底」はもとより、利用者満足度を、より向上させるための人材育成（職員の資質向上のための研修等）、ハローワークの支援・取組に係る広報力強化及び関係機関との連携を図って参ります。

また、職業相談窓口における求職者担当者制の拡充及び職員による事業所訪問を確実に実施することにより、職業相談窓口における課題解決を図るための職員のカウンセリング能力・技法向上に取り組んで参ります。

(4) その他の業務運営についての分析等

① 求職申込件数の逓減（特に若年者層の低下）

新規求職申込件数は減少傾向（保険受給者は横ばい）であり、有効求職者数全体の推移に対し、特に若年層における有効求職者数の減少は著しいものがあります。これにより、若年層に対する職業紹介件数及び就職件数の低下が顕著に表れておりますので、若年層については、求人メディア等の活用により、ハローワークを経由しない就職の率が増加しているものと思料します。

② 紹介件数及び就職件数の減少

新規求職者数の減少傾向と併せて、ハローワークのサービス内容についての周知・広報が不足してしまった結果、紹介件数及び就職件数が大きく減少したものと分析しておりますので、引き続きホームページやSNSを活用し、あらゆる機会を通じての周知・広報が必要であるものと思料します。

③ 求職者の求人厳選（応募）傾向と複数紹介希望者の減少傾向

求職者数は減少しておりますが、一方で相談率の上昇に見られるように、求職者は慎重に求人を選ぶ傾向が見受けられました。また、応募する際にも同様に、一度に複数か所に応募するのではなく、一件ずつ慎重に応募する傾向がありましたので、窓口においても求職者の就職の急ぎの度合い（緊要度）を見極めた丁寧な相談が必要であるものと思料します。

④ 採用可能性を高める相談・助言不足

求職者ニーズの的確な把握と窓口におけるプラスサービスの支援が不足していたものと言わざるを得ません。窓口における基本業務について、あらためて職員に徹底することですることによってサービスの向上に繋げて参ります。

2 特記事項

経済活動がコロナ禍から回復基調にある中で、当所における業務指標については、コロナ禍前まで完全には戻りきっていない状態があるように見受けられますが、今後、様々な業務がオンライン化となる流れが加速する中で、来所された方への課題解決に向けてより一層励みます。

3 総合評価 (※)

成果向上のための計画的な取組が必要

※業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

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)	ハローワー クの職業紹 介により、 正社員に結 びついた就 職氷河期世 代の不安定 就労者・無 業者の件数	生活保護受 給者等の就 職率	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	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4年度目標	5,884	5,819	1,724	90.0%	90.0%	498	63.5%	574	251	1,639	173
令和4年度実績	5,222	5,065	1,877	83.6%	95.7%	507	74.4%	643	263	1,596	225
目標達成率	88%	87%	108%			101%	117%	112%	104%	97%	130%

※ 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

ハローワーク小倉 就職支援業務報告（令和4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 就職支援の取組として、求職者担当者制に重点を置き、求人情報の提供や積極的求人提案型紹介等、能動的なマッチングを行うとともに、応募先に合わせた応募書類の添削、面接指導などのプラスサービスを行い、個別支援の充実・強化に取り組みました。人材不足分野、生涯現役支援窓口及び就職氷河期世代については、チームによる就職支援に取り組み、令和4年9月には、初の試みとして就職氷河期世代を対象者とした事業所職場見学会を開催し、参加者4名からは「情報が多く有益だった」「学べるが多かった」等の声のほか、就職1名、職業訓練受講希望1名など、就職意欲の喚起に向けた効果を確認しました。

また、ハローワークシステムの刷新による新しいハローワークサービスやハローワークの支援メニューのほか、求職活動の流れを分かりやすく紹介するために、『ハローワーク小倉のご利用ガイド』を改訂し、窓口等における支援メニューの説明や求職活動の進め方の確認、オンライン登録者へのハローワーク利用の働きかけ等の場面で活用しています。

② マイページの開設促進に向けた取組として、求職者に対しては、求職者自身がマイページを有効利用できるような必要なサポートを行うとともに、窓口相談や個別支援の際には、マイページ機能を使った求人検索や積極的な求人情報提供を実施しました。

また、求人者に対しては求人者マイページの普及強化に向け、電話及び郵送によるマイページの利用案内を積極的に実施しました。

③ 広報改善の取組として、令和4年6月に広報プロジェクトチームを設置し、所内外の広報改善に取り組みました。小倉所公式TwitterとInstagramの開設、小倉所ホームページの全面リニューアルを行い、各種情報を随時発信しています。マザーズハローワーク北九州でも公式Twitterを開設するとともに、独自マスコットキャラクター「ハローママ」を制作し、情報発信に活用しています。所内においても、掲示物やパンフレットラックの陳列の改善に取り組み、庁舎内の美観向上や必要な資料や情報の入手が容易になり、来所者の動線がスムーズになる等の効果が見られました。

④ 職員の資質向上に向けた全所的な取組として、研修委員会を設置し、職務の遂行に必要な知識・技能や接遇対応能力の習得による職員の資質向上と円滑な業務運営に努めました。研修講義は録画し、参加できない職員がいつでも視聴することを可能にしました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 人材不足分野に係る取組として、求職者担当者制・予約相談等による就職支援に重点を置き、求人・求職のマッチングを意識した支援を積極的に行いました。庁舎内設置の広告用ボードを活用した企業PR、ミニ会社説明・面接会の開催等によるマッチングの促進にも取り組みました。さらに、事業所訪問による事業所情報の収集を行い、事業所との信頼関係の構築に努めました。

② 生涯現役支援窓口に係る取組として、職業生活の再設計に係る支援をはじめ、積極的に求人提案を行い応募に繋げるなど、チーム

による就労支援を実施しました。また、高年齢者の雇用に理解のある事業所の中から対象事業所を新規に開拓する等、高年齢者向け事業所説明会（1回）や事業所見学会（3回）を開催し、未経験職種に就く不安を取り除き、高年齢者の職種が見込まれる分野についての仕事理解を深める取組を実施しました。

③ コロナ禍で中断していた求人充足会議の再開に当たり、実施回数や選定基準の見直しを行い、選定求人のフォローアップの強化を図りました。

（3）今年度見えてきた課題とそれを踏まえ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 就職活動において生じた課題を把握し、その解決に向け、求職者個々人のニーズに対応した必要な支援をきめ細やかに提供するために、オンラインサービスを活用したアウトリーチ型支援を強化するとともに、従来からの対面支援の充実・強化を図り、多様なニーズに柔軟に対応する支援に取り組めます。

② オンラインサービスの利便性を活かし、マイページ機能を活用した能動的な就職支援を行うため、引き続きマイページ利用率の向上に向けた取組を行います。

③ 求人部門と職業相談部門の連携・共同による事業所訪問を実施し、求人情報以上の情報収集を行うとともに、求人内容の充実・見直しのための働きかけを行うなど、求人者との信頼関係を構築して求人の充足に向けた支援に取り組めます。

④ より多くの方にハローワークの支援内容をはじめ各種情報が届けられるよう引き続きSNS等を活用した情報発信に取り組めます。

⑤ 人手不足が続く人材不足分野の人材確保のため、人材確保・就職支援コーナーにおいて、業界・企業と連携したマッチング支援に取り組めます。併せて、広告用ボードの活用、会社説明会やセミナーの開催により、業界・仕事の魅力を発信し関心・理解を促すとともに、求職者担当者制による就職支援を行います。

⑥ 当所の高年齢求職者の比率は高く、物価上昇の影響等により今後も高年齢求職者の増加が見込まれることから、生涯現役支援窓口において、高年齢者のニーズを踏まえた丁寧なマッチング支援に取り組めます。

（4）その他の業務運営についての分析等

① 求人部門と職業相談部門が連携を図り事業所訪問を計画していましたが、新型コロナウイルス第7波の影響により休止となる等、取組としては不十分な結果となりました。次年度も引き続き計画的に事業所訪問を実施し、求人者と求職者のマッチング強化に取り組めます。

② オンライン相談・紹介について、個別支援対象者を中心に声かけを行い、オンライン相談に同意する求職者は少しずつ増えてきましたが、「やはり来所して相談したい」という求職者も多く、相談件数・紹介件数ともに伸び悩んでいます。今後も、オンライン相談・紹介のメリット等の周知を継続するとともに、来所とオンラインを組み合わせた相談・紹介の実施に取り組めます。

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	雇用保険 受給者 早期再就 職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	ハローワー クの紹介に より正社員 に結びつい た就職氷河 期世代の不 安定就労 者・無業者 の件数	生活保護受 給者等の就 職率	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	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4年度目標	5,811	6,708	1,910	90.0%	90.0%	489	63.5%	320	94.0%	1,781	290
令和4年度実績	5,486	6,312	1,970	71.3%	97.4%	581	66.8%	358	96.7%	1,716	422
目標達成率	94%	94%	103%			118%	105%	111%	102%	96%	145%

※ 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者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

ハローワーク直方 就職支援業務報告（令和4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不安定就労者・無業者の就職件数」、「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」及び「生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数」での目標達成に向け、重点的な取り組みを行いました。充足会議を積極的に活用し、人材不足分野と生涯現役世代とのマッチングや求職者担当制において求職者が希望する必要な職種について求人担当へ提案し、効果的な求人開拓を実施するよう努めました。

また、求職者担当者制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、年間目標を上回る160件、「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」は年間目標就職率94.0%を大きく上回る96.9%、「生涯現役支援窓口65歳以上の就職件数」については年間目標就職件数70件を大きく上回る83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から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すが、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、令和3年度から令和4年度にかけて段階的に再開をしました。

また、目標達成に向けどのように業務に取り組むべきかを幹部会議や職業相談部門及び事業所部門職員のミーティング時において検討し、具体的には幹部会議で、産業雇用情報官から雇用情報の概況を、所掌統括から主要指標の進捗説明を受け、幹部全員で検証を行いました。部門ミーティングでは、次長からハローワーク評価に係わる進捗説明を行ったほか、充足会議においても進捗を意識した運営を行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① ハローワークの支援メニュー周知のためハローワーク直方のホームページを全面改修しました。「見やすさ」「親しみやすさ」に注力して作成し、利用者全体の約55%を占める中高年齢の求職者から「ハローワークインターネットサービス」における求人検索が難しいという声が常時あがっていることを踏まえ、ホームページの「売り」とすべく、令和3年度上半期マッチング業務に係わる「事例総選挙2021」で1位となったハローワーク塩釜の「ワンクリック検索」機能を第一階層に設定しました。また、ハローワーク利用

者の意識啓発を行うため、直近のハローワーク紹介就職者数とお祝いのメッセージを表示しました（「事例総選挙2021」3位のハローワーク成田の事例）。ホームページ閲覧促進のため、アクセス用の二次元バーコードを、各種リーフレットや来所者の動線に掲示しました（「事例総選挙2021」2位のハローワーク気仙沼の事例）。

- ② 更に「受付での声かけ」を令和4年度から再開しました（新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から令和2年度、3年度は控えていました）。具体的な声かけ事例を示したうえ、取組が疎かにならないよう声かけ実績を時間帯別に記録することとしています。また、待合スペースの有効活用として、ラミネート加工したA3サイズの支援案内を3人掛け待合椅子の中央に配置（「事例総選挙2021」5位のハローワーク白山の事例）。窓口の業務に合わせて内容を変更しました。

（3）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 ハローワーク求人は、他の求人メディア等と比べて賃金水準が低いため、ハローワーク求人の労働条件を向上させることが求職者の掘り起こし、就職件数・求人充足件数の向上に資すると思料します。このため、人材確保のためには賃金引き上げ等処遇改善が有効な方策であることを、事業主、事業主団体及び経済団体に広く周知・啓発を行い、条件緩和指導につなげていきます。一方で、処遇改善が困難な事業所については勤務形態の見直しを求め、労働時間や勤務条件など働き方に制約がある高齢者や女性などの受け入れを積極的に促していきます。
- ② 求人充足会議の支援対象求人及び情報提供を行う求職者の選定基準を明確にし、求人者・求職者双方のサービスを向上させ求人充足率を高めます。
- ③ 令和4年度に開始したインスタグラムなどの積極的活用を促します。そのために、ニーズの高い情報が何であるのかを分析するとともに、インスタグラムを普及させるための周知方法を検討します。
- ④ 令和6年1月から求職者・求人者マイページが改修され、情報発信機能が強化されることを見据え、求人者マイページ、求職者マイページの普及、活用促進を促します。
- ⑤ 効果的、効率的に求人と求職をマッチングさせるため、また、職員の資質の向上を目的に求職者担当者制を積極的に実施します。
- ⑥ オンライン登録者に対するハローワーク支援への誘導を一層強化します。
- ⑦ 職業訓練の積極的提案を行い、人手不足分野への労働移動を促していきます。

（4）その他の業務運営についての分析等

直方所の令和4年度の有効求人倍率は、1.15倍と前年比0.06ポイント増加し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や原油高、原材料高などの求人に対する影響について注視する必要があります。今後は新規求人開拓について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り組むこととします。

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	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	マザーズハ ローワーク 事業におけ る担当者制 による就職 支援を受け た重点支援 対象者の就 職率	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上の就 職件数
令和4年度目標	1,805	1,544	413	90.0%	90.0%	130	94.0%	70
令和4年度実績	1,629	1,420	458	69.1%	99.1%	160	96.9%	83
目標達成率	90%	91%	110%			123%	103%	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

ハローワーク田川 就職支援業務報告（令和4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 前年度のマッチング機能に関する業務実績において、主要3指標を含む多くの項目で軒並み芳しくない達成状況であったことから、これらを改善すべく以下の取組を行いました。

職員に対しては、幹部会において前年度実績及び今年度の目標について認識を毎回共有し、非常勤職員については、年度当初の非常勤職員ヒアリングにおいて、前年度の状況及び今年度の数値目標、また各担当業務における個別目標の設定等について共有し、個々の問題点、課題等を把握するとともに目標値を上回る結果となるよう指示を行いました。

指標の進捗管理については、産業雇用情報官の協力の下、月間・半期・年度の各進捗状況を原則毎日グラフ化したものをメールにより配信し、視覚的にも工夫することで自然と数値や達成状況を実感的に意識付けすることができるよう取組を行いました。また、これらの取組と平行して個人ごとの紹介件数、採用件数を月ごとに集計したものを他者と比較できるグラフを作成の上、メールで提供し、その中で数値が芳しくない者へは個別に原因を探り改善するためのヒアリングを行いました。

これらの取組によりリアルタイムで現状を把握することで、取り組んだことの成果や今やるべきことの目標ができることで業務の活性化につながり、令和4年度は主要3指標を始め、多くの指標で前年度実績を上回る結果を残すことができました。

② 新型コロナウイルス感染症対策としては、主だった職種別の新着求人を事前に出力して準備しておくなど、窓口での相談を極力短くするための工夫を行い、来所される方や窓口職員の不安が少しでも軽減できるよう取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

令和4年度については、求人求職者サービス改善の一環として、求人公開ボードのリニューアルについて取り組みました。それまでの求人公開ボードは、比較的新しい部類の設備を有しているにも関わらず、そのポテンシャルを有効に引き出されておらず、来所者の関心も高いとは言えない状況でした。その要因として、設置してある場所が執務室入口への通常導線から外れた場所にあり、存在そのものが認識されにくい位置にあることや掲示している求人の分類そのものが訴求力の薄い内容となっていること等が考えられました。これらの要因を改善すべく所内で意見を集約し検討を重ねました。

最終的に、通常導線からでも目に付く視覚的効果の高い手作りの誘導表示を取り付けて存在をアピール、掲示する求人についても現在の施策にマッチした分類に変更、新たに障害者専用求人ボードの新設、二次元バーコードを活用した詳細な内容の確認をPRするなどリニューアルを行いました。また、これらのボードとは別に障害者窓口においても別途公開ボードを設置することも併せて行いました。

これらの取組と同時に求人者用として「事業所PRシート」を作成することとし「人事担当者（社長）からのコメント」「事業所PR写真」

「HP アクセス用二次元バーコード」を急募求人とともに掲示する取組も同時にスタートさせました。

リニューアル実施後は、ボードを閲覧する来所者の方が明らかに増えたこと、障害者専用求人ボードの案内を見て窓口を利用されるきっかけとなった方が増えたことなどから取組の成果が一定あったと思われます。

(3) 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 管内地域全体の高齢化の進展により、労働者層とりわけ若年労働者層の減少が一層進み求職者数の減少が目立ちました。

今後は、来所して相談したいと思われるハローワークを目指すため、若手職員中心によるイメージアップ戦略（ハローワーク田川のホームページ刷新や、広報活動）の実施、マイページ等電子化の更なる進捗を図る等、時代に合ったサービス提供・情報発信を行います。

② 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、引き続き生活保護受給者及び65歳以上の高齢者の就職についても重点的に取り組みます。

(4) その他の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、田川所管内の高校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」に取り組んでいましたが、コロナ禍のため、令和2年度から引き続き令和4年度も中止しました。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いることから、コロナ禍に留意しながら、実施について検討してまいります。沿線協力自治体における予算措置の問題、参加対象企業の選定等、課題もあることから更なる検討が必要です。

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	雇用保険 受給者 早期再就 職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	ハローワー クの職業紹 介により正 社員に結び ついた就職 氷河期世代 の不安定就 労者・無業 者の件数	生活保護受 給者等の就 職率	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上の就 職件数
令和4年度目標	2,017	1,666	502	90.0%	90.0%	184	63.5%	75
令和4年度実績	1,882	1,730	560	75.4%	97.8%	194	70.7%	126
目標達成率	93%	103%	111%			105%	111%	168%

※ 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

ハローワーク行橋 就職支援業務報告（令和4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 当所では新規求職者・紹介件数が減少する中、求職者を就職に結びつけるため、窓口できめ細やかな職業相談、積極的な求人情報提供及び職業紹介を行いました。また、応募書類の添削や面接アドバイス等のサポートも行いました。
- ② 前年度に引き続き雇用保険受給者の早期再就職に取り組みました。認定日には全員に職業相談を実施し、その際にアンケート（セミナーや応募書類の添削希望、求人情報一覧の交付希望等）を取り、求職者のニーズを把握し積極的に就職支援を行いました。
- ③ 子供が小さい方、シニアの方等の就職が困難な方に対しては、担当者制による一貫した丁寧な就職支援を行いました。
- ④ 求職者へ職業訓練の周知を図るため、玄関フロアに掲示板、玄関フロア及び受付の手前にパンフレットスタンドを設置して、募集案内等の訓練案内を行うスペースを設け、目に留まりやすいようチラシを拡大して掲示するなど、常時最新の訓練情報の提供に取り組んできました。また、雇用保険説明会において、新たに訓練担当者より職業訓練を説明する時間を設け、雇用保険受給者へ周知を大きく拡充させました。あわせて、職業訓練校の職員とも相談できる職業訓練説明会を年2回開催し、職業訓練の周知に取り組んできました。
- ⑤ 求人票以上の情報の収集、わかりやすい求人票作りを心がけ求職者が応募しやすい、充足に結びつく求人票作成に取り組みました。また、コメントを添付した画像を求人票とともに玄関ホールに掲示し、さらに求人票を自由に持ち帰ることができるよう画像・求人票と並列して配架を行い、求職者が求人票をすぐに手にすることができるよう工夫しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ① 当所の公式X（旧 Twitter）を活用し、公式マスコットとして「ゆくはちくん」を採用。その「ゆくはちくん」が、飛び回って集めた情報をタイムリーに、お仕事をお探しの方や事業主(担当者)の方に向けて様々な情報やお知らせを分かりやすい言葉でつぶやくことで、ハローワークの業務（職業相談、職業訓練、求人業務、雇用保険、助成金関係、障害者雇用、各種イベント等）のPRを行い、情報発信機能を強化しました。令和4年度は掲載内容・頻度を増やし更なる充実を図りました。
- ② HPを刷新し、かんたん求人検索機能を掲載、当所のPRシートも作成し、ハローワークの利用に繋がるよう積極的に周知を行いました。かんたん求人検索機能はお仕事をお探しの方に好評です。
- ③ 当所独自で作成している各窓口の支援サービスを案内するリーフレットを新しいものに改正し、より分かりやすい内容にしました。
- ④ 訓練校の見学会に積極的に職員を参加させることにより、職員の訓練理解度を大きく向上させました。
- ⑤ 当所の公式X（旧 Twitter）を活用し、職業訓練に関する情報を投稿することで、求職者への職業訓練の周知にSNSを利用し、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。

- ⑥ 求人者に対して、求人者マイページの登録を勧奨し、求人者マイページからの求人の申し込み（来所不要）ができるよう、求人者の利便性を高めました。求人者マイページの開設を行うに当たっては、開設方法、開設後の求人申込方法などの利用方法を丁寧に説明を行いました。求人者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併せて説明し、オンライン化の促進を図りました。

(3) 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 ハローワークでは、子育て中などでハローワークに来所しにくい方は、自宅でオンラインでの職業相談、職業紹介も可能となっています。これらのオンライン機能を活用するために、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をお勧めしています。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きます。
- ② 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組を行っていきます。また、当所の公式 X（旧 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組を行っていきます。
- ③ 求人の申し込みはオンラインでも可能になりましたが、求人条件等の確認作業は、対面や電話によるアナログの作業になります。引き続き求人票以上の情報の収集、わかりやすい求人票作りを心がけ求職者が応募しやすい、充足に結びつく求人票作成を行っていきます。

(4) その他の業務運営についての分析等

- ① 令和4年度は新型コロナウイルス感染症が一旦の落ち着きを見せ、3年ぶりに各自治体や各関係機関との会議等も開催され、連携を深めることが出来ました。求職者も通常通り窓口に来所し始め、感染対策に配慮しつつも窓口での職業相談・紹介を行いました。3月からは、雇用保険説明会も再開しました。
- ② 当所のPDCA 目標もすべて達成することが出来ました。但し、11月以降は求職者数の減少傾向に伴い、就職件数が伸び悩みました。次年度はこれまで通り窓口で一貫した丁寧な相談を行うとともに、求職者のリピーターを増やすことが重要と考えています。
- ③ SNS によるサービスメニューの発信やPR シートを活用した関係機関・団体への周知を推し進め、幅広い層に向けた広報活動を行っていきます。
- ④ 公的職業訓練修了者の就職件数を増やすためには、職業訓練への応募者数（受講者数）を増やすことが必要ですが、当所管内で開講される職業訓練は年1回のパソコン関係の職業訓練のみとなっています。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の応募が殆どですが、開講される職業訓練は OA、パソコン、介護など同じような内容となっています。他地域で開講される、WEB 制作、観光マーケティング、広告デザインなどを検討しても実際の通学が困難なため応募を断念することもあります。

求職者との職業訓練相談に重点をおき、求職者の就職につながるような職業訓練あっせんを行いました。

- ⑤ 当所管内の事業所は、求人者マイページの開設の勧奨を行っても来所、電話による求人申し込みを希望し、オンラインの利用を望まないケースが少なからずありますが、求人者マイページの開設の勧奨を地道に行い、求人者マイページの開設につなげています。令和4年4月の求人者マイページ開設率は30.1%でしたが、令和5年3月には54.8%になりました。

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、正社員に結び付いた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	生活保護受給者の就職率	公的職業訓練修了3か月後の就職件数
令和4年度目標	2,229	2,006	707	90.0%	90.0%	153	63.5%	126
令和4年度実績	2,339	2,115	838	89.7%	95.9%	166	84.1%	150
目標達成率	104.0%	105.0%	118.0%			108.0%	132.0%	119.0%

※ 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

ハローワーク福岡東 就職支援業務報告（令和4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

主要指標である「就職件数」「充足件数」「雇用保険受給者早期再就職件数」の目標達成を目指し、達成状況を毎月職員へ共有を行うとともに、受付からの窓口誘導、声かけなどにより、職業紹介に繋げるよう積極的に取り組みました。なお、毎月の目標に対する進捗状況は「目標達成進捗グラフ」を作成し、「見える化」をすることにより、全職員への意識の高揚へと繋げました。

また、雇用保険受給資格決定時には、再就職手当の詳細な説明を行うことにより、目標達成率が115%と目標を大きく上回り、雇用保険受給者の早期再就職の意欲喚起に効果があったと思われまます。

新規求人開拓は、主に「1年以上求人を出していない事業所」「雇用保険資格喪失届において補充予定のある事業所」を選定し、量的及び良質な求人の確保に積極的に取り組みました。

その他、自治体との連携においては、毎月管内の地方自治体や商工団体を訪問し、積極的な情報収集と連携強化を図りました。企業へのアプローチとしては、各種イベントの場を活用し、管内企業との情報交換を行った他、所長自ら事業所を訪問して、労働局・ハローワーク業務・施策のPRや意見交換を行い、ハローワークの存在感の向上を図りました。

「就職件数」については、目標の92.8%となり、ハローワークを利用した職業相談・紹介については、次年度における課題となりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 能動的マッチングの推進

ア 業務研修を11月に、振り返り研修を年度末までに実施しました。（職員の能力向上）

イ プラスワンサービス実施要領を作成し実施しました。管理職が進捗管理を行い、必要な助言・指導を行いました。

ウ 1年以上求人を提出していない企業、民間求人誌・求人サイトの求人からハローワークを利用したことがない企業を選定し、求人開拓を実施しました。（新規求人の確保）

② 12月を広報月間とし、担当職員で地方公共団体、各団体、商業施設、金融機関を訪問し、チラシ配架を依頼、各機関が有する広報ツールを利用した広報を依頼しました。また、HPを改修し、情報発信力を高めました。（新規求職者の確保）

③ 総合案内から窓口への誘導、声かけに関する研修を行いました。

④ 雇用保険説明会時の初回講習再開と認定日相談の拡充を行いました。

（3）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 オンライン登録者のハローワーク利用登録者への切替は順調に進んだものの、その機能については十分に活かせなかったことから、次年度からは求職者マイページを活用した求人情報の提供や、オンライン相談・紹介に積極的に取り組み、より効果的な就職支援を実施します。
- ② 求人者支援の観点から、玄関フロアに「おすすめ求人」や「求人条件が良くなった」求人情報を張り出すとともに、地場企業の案内コーナーを設置し、求職者にわかりやすい周知を行います。また、月1回以上、求人者説明会やミニ面談会を開催し、求人者と求職者の出会いの場を作り、就職率・充足率の向上に努めます。

(4) その他の業務運営についての分析等

官民の職業紹介関係業務やSNS等求人媒体が多数存在していることから、来所し求人検索・職業相談をするケースが減少すると推測され、紹介件数の減少へと繋がっていると思料します。

また、職業相談、職業紹介へと繋がるケースにおいても、あらかじめSNS等で求人検索し応募を希望する求人を決めて来所する傾向が強く、複数紹介に至っていないことも要因の一つと分析します。

一方で支援が必要な方（希望求人への応募が叶わなかった方や希望職種が決まっていない方等）もいることから、引き続き積極的な提案求人への取組と、「何を求めているか」「どのような支援が必要か」といったハローワークの支援に繋げるための相談窓口の強化が必要と思料されます。

これから職業紹介業務を推進するにあたっては、職員の専門性の向上を図ることはもちろんのこと、職員自らが積極的にキャリアコンサルティング等の専門知識を習得するといった意識の醸成が必要であると考えます。

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	雇用保険 受給者 早期再就 職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	ハローワー クの職業紹 介により正 社員に結び ついた就職 氷河期世代 の不安定就 労者・無業 者の件数	生活保護受 給者等就労 促進事業の 就職率	障害者の 就職件数	新卒者支援 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	公的職業 訓練の修 了3か月 後の就職 件数	生涯現役 支援窓口 での65 歳以上の 就職件数
令和4年度目標	5,343	4,953	2,592	90.0%	90.0%	529	63.5%	542	149	314	172
令和4年度実績	4,958	4,949	2,989	59.6%	95.0%	448	65.8%	561	152	395	193
目標達成率	92%	99%	115%			84%	103%	103%	102%	125%	112%

※ 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

ハローワーク八女 就職支援業務報告（令和4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

当所では、雇用保険受給者の早期再就職を重点的に進めることとし、雇用保険の受給手続きに来所された方へのアンケート内容をリバイスしました。特に就職を急がれる方に対して、これまでよりも早く求人への応募を提案する取組を実施しました。

求職者の早期再就職と人手不足の求人者の双方に、いち早く寄与できるこの取組によって、目標値に対する進捗率が昨年度を上回り、一定の成果が得られたのではないかと考えられます。

また、求職者の就職可能性を高めるための志望動機のアドバイスについて、研修や事例検討会を実施し、窓口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

若年求職者の確保が喫緊の課題であったため、管内企業・関係機関の協力を得て、主に若年層を対象としたハローワーク利用促進のための広報を重点的に実施しました。就職支援メニューのリーフレットについて、銀行・コンビニエンスストア・スーパー・鉄道駅・バス停・市町及び市町付属施設等に配架した他、バス車内に「ハロワへ行こう」と銘打ったポスターを掲載しました。

また、これまでハローワークを利用したことの無い方にハローワークを利用してもらうため、市町広報誌やコミュニティFMラジオを通じて、志望動機アドバイスなどの就職支援メニューが無料で利用できる等の広報を実施しました。

さらに福岡労働局のYouTubeチャンネルに「～意外と知らないハローワーク八女活用術～よかばい！ハロワ！」を筑後弁でアップしていますので、皆様、ぜひご覧ください。

（3）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 求人者にとって利便性の高い求人者マイページからの求人申し込みについて、そのメリットにかかる周知や使い方の丁寧な説明を行い、利用率の向上を図ります。

② 求職者が、ハローワークのサービスにアクセスしやすくなるよう、来所によらない職業相談・職業紹介にかかる体制を整備します。
管内求職者の年齢構成について、高齢化が急速に進んでいることが一覧できる資料を作成し、関係機関との連携のもと、求人者への周知機会を確保することによりマッチングの向上に努めます。

③ 人手不足に対応するため、引き続きハローワーク広報による求職者確保と求人充足支援に努めます。

（4）その他の業務運営についての分析等

新型コロナウイルスの感染状況を注視しながら、事業所訪問を徐々に再開しました。訪問により得た事業所の情報と求職者の動向等を

勘案し、働き方改革の観点も含め、職員が求人者に求人条件の向上を提案する等の充足支援を実施したところ、賃金などの求人条件の向上を図った求人については充足する傾向が高いことがうかがえました。

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	生活保護受 給者等の就 職率	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 就職件数
令和4年度目標	2,039	1,907	576	90.0%	90.0%	213	63.5%	75
令和4年度実績	1,946	1,825	602	92.8%	97.2%	165	72.0%	81
目標達成率	95%	95%	104%			77%	113%	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

ハローワーク朝倉 就職支援業務報告（令和4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」の目標達成及び「人材育成」を最重要事項と位置づけ、重点的に取り組みました。①「就職件数」（目標件数1,320件）は、未だ新型コロナウイルス感染症の影響が続き、積極的な来所勧奨型職業相談・職業紹介は若干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支援の実施及び人材不足分野事業と併せて会社説明会と職業理解セミナーを実施した結果、1,190件（目標達成率90.2%）となりました。②「充足件数」（目標件数1,141件）は、求人充足会議を始め、求人と職業相談の部門間で、求人についての情報を共有し積極的な情報提供によるマッチングに努めたものの1,020件（目標達成率89.4%）となりました。③「雇用保険受給者の早期再就職件数」（目標件数344件）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、特に緊要度が高い受給者へは求職者担当者制への誘導強化に努め、初回認定日相談時に「再就職手当シュミレーション」にも注力し目標344件に対し375件（目標達成率109.0%）と目標値を達成することができました。

② 「人材育成」の取組

日常的なOFF-JT、OJTの実施により所内応援態勢の確立を図るとともに、年間研修計画に加え、全職員への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、10項目延べ20回に渡る研修（勉強会）の実施により職等の資質向上等に努めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

HWISへのアクセスをより簡単により早く行うことができるようホームページを9月に刷新しました。ホームページに繋がる二次元バーコードを積極的に活用することで周知に努めました。特に受給資格者証や利用者ガイドに二次元バーコードを印刷・掲載し、初回講習（雇用保険受給説明会）で二次元バーコードからホームページへのアクセスを具体的に説明し、特に「かんたん求人検索」の機能を説明する等、容易に求人情報が自宅からでも閲覧できることを積極的に周知しました。また、管内自治体の広報誌にも掲載する等、ハローワーク未利用の求職者に対しても広く情報発信を行いました。

さらにホームページに「定住・移住」を推進している管内自治体のI・Uターンのバナーを配置する等自治体との連携も図っています。また、マッチングを図るため事業所説明会を開催する際に、職員の資質向上のため、職業紹介担当職員の参加や、求職者が自宅にいな

がらZ o o mで参加できるようオンライン方式を加えました。事業所担当者から事業内容や仕事内容の詳しい説明を聞くことや、今まで疑問に思っていた点について、気軽に質問できることで事業所への理解が深まるとともに事業所見学や応募にも繋がりました。

加えて、庁舎内の掲示板についても、一部を求人事業所の理解促進のため「事業所PRボード」として活用するとともに、求人票の掲示に当たっても「土日祝休日求人」、「土日祝休日パート求人」、「シニア求人」など、求職者のニーズに合ったテーマで求人票の掲示を行う等の工夫を行いました。

(3) 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 求人関係については、「求人者マイページ」開設を推進していきます。求人者マイページからの求人申込み等利用も増加していますが、さらに事業主の利便性向上等のため、求人者支援員の事業所訪問によるマイページの開設案内を積極的に行うことで、更なる利用率の向上や事業主の利便性の向上に努めます。また、求人票の求人内容の充実や求人条件緩和の提案を推進し、充足可能性を高めていきます。そのために事業所の求人票以外の情報を求職者にPR可能な「事業所PRボード」の利用を求人受理時や事業所訪問時に積極的に勧奨するとともに、事業所訪問を計画的に行い、事業所との信頼関係の構築を目指します。

② 求職関係については、ハローワークインターネットサービスによるオンラインサービスの拡充に伴い、従来型の来所を前提としたサービスに加えオンラインによる相談・紹介等が可能となったことから、求職者マイページの開設・利用を積極的に勧奨し、従来型の支援と併せて、オンラインによる求人情報提供やオンライン相談・紹介を活用した就職支援の強化を図ります。

(4) その他の業務運営についての分析等

① 求人関係については、コロナ禍による経済活動の縮小等からの回復から、業種により差異はあるものの、総じて新規求人は増加となりました。その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・飲食サービス業も観光シーズン前は前年同月を上回りました。

② 求職関係については、雇用保険受給手続きのため求職者が最も多い4月～5月は、定年や契約期間満了で退職した方や体力不足を理由に退職した60歳以上の求職者、65歳以上の高年齢一時金対象者が約半数に上り、全体として就職件数に影響したと思われます。

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	雇用保険 受給者 早期再就 職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	ハローワー クの職業紹 介により、 正社員に結 び付いた就 職氷河期世 代の不安定 就労者・無 業者の件数	人材不足分 野の就職件 数
令和4年度目標	1,320	1,141	344	90.0%	90.0%	154	338
令和4年度実績	1,190	1,020	375	73.2%	96.8%	148	314
目標達成率	90%	89%	109%			96%	92%

※ 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

ハローワーク福岡南 就職支援業務報告（令和4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 子育て世代の就職支援や自身のキャリア形成を振り返りながら再就職を目指す方への支援のために、管内の各自治体（福岡市南区、大野城市、筑紫野市、春日市、太宰府市）と連携し就職支援セミナーを開催しました。引続き自治体との連携による子育て世代層の取り組みに努めてまいります。

イ 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したセミナーや事業所説明・面接会を行いました。事業所説明・面接会は介護、医療、福祉事業所を中心に4回開催し、2名の採用、1名の介護関係訓練の申し込みに結びつきました。また、「建設業、運輸業、警備業」のセミナーを9回開催し、61名の参加があり、「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アンケートの結果では、「非常に満足又は満足」といった回答が88%と好評をいただきました。

② 職員の資質向上の取組

「職務経歴書の添削と事例検討（グループワーク）」を職業相談部門以外の職員を含め実施しました。傾聴の姿勢、支援サービスのつながりを理解することで、適切な助言・指導は勿論、求職者担当制や面接・応募書類のワンポイントアドバイス等各種サービスを自信をもって案内することにより、申し込み増加に繋がる効果を見込みます。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 雇用保険受給手続きの待ち時間短縮・超過勤務時間削減の取組

繁忙期（4～5月）の雇用保険受給資格決定時の求職登録を給付課フロアでワンストップにより実施しました。この取組により、待ち時間の短縮（平均待ち時間15～30分短縮）、超過勤務削減（対前年同期比▲14.5%）ができました。

② ホームページ改修の取組

労働局ホームページ内の自所ページに誘導し、自所の支援サービスを広く周知するため、自所ホームページ改善のためのプロジェクトチームを立ち上げ、検討を行いリニューアルすることができました。

（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 職員による事業所訪問の取組

令和5年度は、充足支援のための事業所訪問を充実強化するため、実施目的、訪問日程及び事前打合せ、訪問後の処理等を定めた

「事業所訪問にかかる留意事項」を策定し、対象職員が事業所訪問を実施できるよう改善をはかり求人求職のマッチングに向けた職業相談・紹介につながるよう取り組みます。

② 求職者担当制の取組

求職者担当制の実施については、相談支援サービスの強化及び能動的なマッチング推進を行うために、「求職者担当者制実施要領」の改訂を行い各職員の目標数を明確にし、雇用保険受給者の就職促進にも繋がるように取組み支援修了者の就職率20%を目標とします。

(4) その他の業務運営についての分析等

「見たくなる」周知・掲示の工夫

利用者として、知りたい情報を適切に提供できるよう、一人ひとりが考え、実行できる体制とする必要がある。現在、庁舎内掲示スペースは関係機関を含め無秩序にポスター・リーフレットが掲示・配架されているため、改めて、何を目的に作成・掲示するのかを考えると、ところから取り組み、「見たくなる」周知・掲示となるように改善を図ることとします。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数	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	新卒者支援 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	ハロー ワークの 職業紹介 により、 正社員に 結びつい たフリー ターの件 数	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	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上の就 職件数
令和4年度目標	5,583	4,802	2,970	90.0%	90.0%	416	220	345	418	94.0%	152
令和4年度実績	5,281	4,159	3,028	84.1%	92.3%	654	269	426	643	95.3%	210
目標達成率	94%	86%	101%			157%	122%	123%	153%	101%	138%

※ 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

ハローワーク福岡西 就職支援業務報告（令和4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 令和4年度の新規求職者数は、前年度とほぼ変わらない状況でしたが、来所者の減少傾向は続いていたため、相談窓口における就職支援に力を入れることに重点をおくこととしました。そのため、特に定期的に認定日で来所する雇用保険受給者を中心にマンツーマン支援への取り組みを積極的に行うことで、応募書類の添削や模擬面接の指導を実施し、また、求職者本人から希望等の丁寧な聞き取りを行うことで各人のニーズに沿った求人の提案を行うといったプラスサービスを推進しました。結果として、目標達成率において就職件数では103%、雇用保険受給者早期再就職件数では104%と目標を超えることができました。
- ② 新規求人数は、前年度を上回る状況となりましたが、福岡西所管内の6割強が医療・福祉分野からの求人が占めており、当該分野は人手不足分野でもあるため、円滑にマッチングできるよう事業所の情報収集を積極的に行い、当該分野に係る急募求人の掲示、対象求職者に対する求人情報の提供を行い、応募につながるよう努めました。結果として、目標達成率において充足数では109%と目標を超え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

- ① 窓口利用の活性化を図るため、総合受付において求人検索希望で来所された利用者に対しては、求人検索機での一人での検索ではなく、相談窓口で相談を交えながらの検索を推奨し、職員と一緒に探すことにより、提案紹介につなげるようにしました。
- ② 求人票掲示スペースが狭隘であることと、現在、求人情報取得方法がスマホ等による検索へと行動が変化していることもあり、求人票の貼り出しに代えて、職種・態様別に二次元コードが記載されたカード式求人情報を配布することし、いつでもどこでも希望の求人に辿り着きやすくしました。
- ③ 地方自治体との連携の一環として、糸島市と合同で就職面談会を開催して、対面式とオンライン式のハイブリッド開催とすることで求職者ニーズに応じた参加できるようになり、併せて、管轄が隣接するハローワーク唐津とも共催として、他県からの参加も得ることにより広域からの応募につながるようにしました。

（3）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 福岡西所管内の新規求人の特徴として、産業別では、6割超が医療・福祉、次に建設業、卸売・小売業と、慢性的な人手不足分野及びコロナ禍で影響を受けた業界であり充足支援に力を入れる必要があるため、求人事業所からの求人票に書かれていない部分でのPRできる特徴を探し、求人の売り部分をひろげるため、事業所訪問による情報収集と展開を推進します。
- ② 福岡西所管内人口は西区と糸島地域の発展や主要幹線の整備により増加し、一方では高齢者層が依然として増加する傾向もありま

すので、若年者層のほか、高齢者層、障害者等の一人での就職が困難な方に対するハローワークでの就職支援はさらに期待されているところです。そのため、従来からのハローワークの強みである求職者ニーズに応じた丁寧なマンツーマン支援を強化することにより一人ひとりに寄り添った就職支援を推進します。

(4) その他の業務運営についての分析等

- ① 新規求人数が増加する中、令和3年度までは事業所訪問が減少していた状況もあり充足サービスを向上させる必要がありました。そのため、令和4年度からは、職業相談部門と求人部門の職員・相談員が直接事業所へ訪問する機会を増やしており、令和5年度においても事業所の実態を自分の目で見て、事業所の売り部分を見つけ出すこと等により応募につながりやすい求人情報を確保し、さらに求人者支援を推進することとしています。それらの新しい情報を、ハローワークの多くの求職者に情報として伝えるため、窓口のシステムにより保有事業所情報の共有を迅速に行い、また、希望求職者に対して求人情報の提供の幅を広げ、応募する側の選択肢が増えるよう能動的に動く必要がでております。
- ② 一方で、現在、求人が増加する中、求職者側の傾向としては、よりよい労働条件を求めて応募に慎重となっていることから紹介に至らないケース、或いは、より良い条件の求人には応募者も多くなり採用ハードルも高くなっている状況があります。そのため、HWにおいても、来所によらずともオンラインを活用した職業相談・紹介の推進も行うことで求職者の利便性を高め、また、従来からのHWの強みである対面サービスの強化が求められており、職業相談に活かせるキャリアコンサルティング技法の習得によりマッチング精度を高める必要がでております。

2 特記事項

現在、ハローワーク福岡西では、子育て中の方などハローワークに来所が困難な方であっても、ご自宅のパソコンやスマホからオンラインによる職業相談・職業紹介、模擬面接の支援等を実施して求職者のご都合に合わせた形での支援が可能となっており、そのために必要となる求職者マイページの開設登録を推進しております。

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)	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	新卒者支援 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	公的職業 訓練の修 了3か月 後の就職 件数	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上の就 職件数
令和4年度目標	4,018	2,270	1,234	90.0%	90.0%	249	115	180	125
令和4年度実績	4,168	2,491	1,286	72.3%	97.9%	420	219	227	156
目標達成率	103%	109%	104%			168%	190%	126%	124%

※ 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