

**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5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5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

- ① 各指標に対する取組
- ア 就職件数の増加を図るため、能動的マッチングの観点から積極的な「提案紹介」を実施するとともに、就職可能性の観点から「応募書類の作成支援及び添削指導」を実施しました。なお、実施に当たっては、月ごとの目標を設定し、毎月の進捗管理を徹底しました（提案紹介：月平均703件、応募書類添削：月平均373件）。
 - イ 求人の充足を図るため、訪問計画を作成の上、職員（職業相談担当者及び求人担当者）による事業所訪問を実施し、事業所のアピールポイント等を収集するとともに、求職者へ情報提供を行いました。
 - ウ 人材不足分野では、介護、保育、警備、建設及び運輸の各分野においてセミナー、会社説明会及び職場見学会を企画し、多くの求職者が参加できる機会を設けました。また、SNSの活用、所内における事業所動画の放映、オンラインを活用した説明会など、新たな取組を企画し、業界のイメージアップを図りました。
 - エ 就職氷河期世代の支援について、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「ミドル世代支援チームミーティング」を定期的で開催し、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。
 - オ マザーズハローワーク天神では、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、マイページによる情報提供を職員一丸となり取り組みました。
（令和5年度末現在のマイページ開設率は66.9%）
- 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」において、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（7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繋げました（参加者52名）。

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

- ① 職員による事業所訪問の推進について、当初計画から訪問企業数を増やすとともに期間も2か月間延長して実施しました。実施に当たっては適切な進捗管理を行いました。
- ② 求職者担当制の推進について、具体的な実施方法等について全体で共有するとともに、以後の支援に活かすため実施後の事例検討も実施しました。
- ③ 求人に対する担当制の推進について、「求人充足対策連絡会議」を設置し、求人者支援員と就職支援ナビゲーター等をベアとして8班で選定した求人の充足支援を実施しました(12開催)。令和5年度からは、求人受理後3週間経過するも紹介実績がない求人を毎月選定し、求人者支援員が求人者と連絡を取るなど、充足支援を実施しました。
- ④ 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、オンライン登録者の内、当月に有効期間が到来する求職者に勧奨文(連絡通信機能を用いた案内)を送付し、切替の促進を図りました。
- ⑤ 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、参加者同士の交流を通じて就職活動のモチベーション向上や定着促進を図りました(4回開催)。
- ⑥ ハローワーク利用者満足度調査の結果を踏まえ、周知案内表示について、1階エントランスの案内板、イベントカレンダー、付属施設を案内する掲示板を新たに設置するとともに、エントランスのスポット照明を追加しました。

(3) その他の業務運営についての分析等

- ① 人材不足の加速が想定されるころ、「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、求職者支援のため求職者担当制の充実強化を実施しました。引き続き、事業所との信頼関係構築、ミニ会社説明会・面談会の開催に向け、新規参加事業所の確保を継続する必要があると考えています。加えて、関係団体との更なる連携強化も必要だと考えています。
- ② 高年齢求職者の増加が継続する中、「生涯現役支援窓口」での職業相談の充実、高年齢者向けの求人の確保が図られてきていますが、引き続き、取組を強化する必要があると考えています。
- ③ 職員の専門性の向上を図るため、求人部門と職業相談部門との連携を強化するための研修を定期的実施し定着しているところ、更なる強化が必要だと考えています。
- ④ 近年、コロナ禍を経て、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以降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を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。

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

- ① 今年度は前年度と比較して、個別の取組が進んできていると思料しているところ、今後はそれぞれの取組をいかに有機的に連動させるかが重要となると考えています。次年度においては、取組の実施に当たって、各取組の連携を意識した計画を作成することとします。
- ② 当所の職員年齢構成上、若手職員の割合が上昇していることから、中長期的な職員の育成を図るため各種研修を実施しているところですが、次年度においては、これまでの人材強化に特化した研修の実施に当たって、効率化・重点化を図り実施することとします。

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	生活保護 受給者等 の就職率	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	わかものハ ローワーク 等を利用し て、就職し たフリー ター等のう ち、正社員 として就職 したものの 割合	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5年度目標	8,316	14,727	4,648	90.0%	90.0%	569	64.6%	3,390	65.0%	645	95.1%	1,894	408
令和5年度実績	7,033	13,596	4,598	90.4%	96.2%	584	59.3%	3,488	70.1%	828	98.5%	1,560	428
目標達成率	84%	92%	98%			102%	91%	102%	107%	128%	103%	82%	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

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

ハローワーク飯塚 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

① 各指標に対する取組

当所では、「就職件数」の目標達成のため、就職支援として紹介件数、就職件数の増加に繋がる複数紹介や求人情報の提供、採否確認の徹底、ウェブキャスの活用による就職支援セミナー等の各種サービスに係る案内周知（参加申込みの受付を含む）を積極的に行いました。ウェブキャスの活用により求人情報提供後における若年者層を含む求職者の情報収集や就職に関する意向確認を行い、多様な求職者ニーズに対応するため個々の働き方に合わせた詳細な求職者ニーズの把握により適格紹介に努めました。

「人材不足分野の就職件数」の目標達成のため、人材確保・就職支援コーナーにおいて「人材確保・就職支援コーナー」の周知用リーフレットを令和3年7月のコーナー設置以降継続して、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・応募書類添削・面接対策等のアドバイスを行い、事業所情報の提供、求人情報誌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・就職支援コーディネーターによる介護セミナー（2回、21名参加）、建設セミナー（2回、11名参加）、介護職DVDセミナー（11回、78名参加）、会社説明会（14回（介護7回、医療2回、保育2回、警備1回、運輸2回）、87名参加（15名面接、11名採用））、職場見学会（6回（介護3回、医療1回、警備1回、運輸1回）、26名参加（6名採用））を行い、事業所の魅力を発信するためPRボードを設置し事業所のPRに努めました。（71社利用）

なお、未充足求人のフォローアップのために求人票を4週間程度玄関ロビーに掲示し充足支援に努めました。

その結果、令和5年度の実績は、支援対象求人件数915件、充足数198件、就職数233件となりました。※所全体は、就職件数891件となりました。

② 中期的な職員の資質向上に向けた取組

PDC Aサイクルを円滑に回していくため所長を講師とするPDC Aサイクルに係る共通認識を高める研修を非常勤職員を含む全職員にしました。また、労働基準法の知識を深めるために労働基準監督官の講師による労働基準法研修及び管内の情勢を把握するために産業雇用情報官の講師による管内の雇用失業情勢研修を行いました。更に、若手職員の知識や技能向上を図るための他部門間研修を実施しました。

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

- ① 広報・PR
ハローワークに係る外部への広報においては、今年度に開設した当所ホームページによる行事開催の案内や若者層に有効と言われるSNSによる情報発信によるハローワークPRを行い、潜在的求職者の対する利用促進を図りました。
なお、所内の広報においては、来所した求職者に対し玄関フロアにサービス提供に係る周知ポスターの掲示の見直し及びパンフレットの配架により就職支援サービス内容の周知に努めました。
- ② マイページ等の開設強化
求人者に対し窓口や電話等での求人の依頼時に求人者マイページの有効性の説明の徹底や求人票返送時の利用勧奨文やパンフレット等を同封する等を行った結果、令和5年4月の求人者マイページの利用率41.8%のところ、令和6年3月の利用率が93.9%まで向上しました。
求職者に対し利用案内のリーフレットを刷新し、広く求職者へ配布し、雇用保険説明会等でも周知を行ったが令和6年3月の利用率が28.4%と低調な結果に終わったため、来年度は更に利用促進を図ります。
- ③ 人材確保・就職支援コーナーの強化
介護セミナーの開催（2回）、建設業セミナーの新規開催（2回）、職場見学会の新規開催（6回）を行い、16名の採用につながりました。

(3) その他の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64.6%を上回り76.6%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んでいくこととします。
- ② 求職者動向
対前年同月比において、令和5年11月以降、新規求職者数は減少傾向にありますが、有効求職者数は増加しています。年度計においても月間有効求職者数の方が1ポイント程減少幅が低くなっています。また、コロナ禍前の元年度と比較しますと新規求職者数は、マイナスですが、有効求職者数は増加しています。結果、失業期間が延びている可能性が考えられます。
- ③ 企業誘致については、飯塚市が現在23の工業団地を整備していますが、企業からの整地された工業団地を求める要望は多くあるもののニーズに答えられていません。しかしながら、15年ぶりに栗尾工業団地（2区画）を整備し24年度に岡崎製作所が進出、25年度に残りの1区画の分譲を開始予定になっています。また、九州の半導体関連企業の誘致に向けて飯塚市は、28年度完成を目指して25ヘクタールの工業団地を整備する計画になっています。

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

- ① オンライン紹介・オンライン相談・オンライン求職登録の積極的な活用の取組
 - ア オンライン相談において履歴書・職務経歴書の作成をオンライン上で行う等、相談以外でも利用可能であることの周知の徹底を図ります。
 - イ 子育て中の求職者等に対し自宅に居ながらマザーズコーナー担当者等とオンライン相談ができるよう求職者マイページの利用促進及びオンライン相談の積極的な活用を図ります。
 - ウ 自宅等にしながら利用できる利便性の高さを積極的に周知し、利用件数の増加を図ります。
 - エ 既求職登録者に対しオンライン求職登録への切替を促し、オンライン上の各種サービスの推進を図ります。
- ② 人材確保・就労支援コーナー
 - ア 令和6年度も未経験者等の潜在的求職者の取り込みを図るために各種イベントを積極的に開催します。
 - イ 新たなイベントとして、ナースセンター技術セミナーを開催します。
 - ウ コーナー対象求人取込率が低調であるため、多様な働き方にも対応できるように支援対象求人の選定においてパート求人も含め幅広く支援対象求人の拡大を図り、取込率45%以上（全国平均以上）を目指します。
なお、求職者の取込率も低調なため、少しでも興味のある求職者を中心にコーナーを積極的に周知し、全国平均以上の取込率を目指します。
- ③ マッチングの強化
求人者支援員等を中心に事業所訪問を行い、求人票に記載のない、より詳細な事業所情報等の収集を行うことで、求人充足に向けた求職者とのマッチングの強化を図ります。
- ④ ハローワークの利用促進
効果的な広報の把握のために、初めてハローワークに来所した求職者のアンケート調査において、ハローワークを知った理由の項目を新たに設け広報の検討を行います。

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 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5年度目標	2,885	2,670	781	90.0%	90.0%	282	95.1%	975	117
令和5年度実績	2,514	2,591	853	80.2%	93.1%	230	99.5%	891	203
目標達成率	87%	97%	109%			81%	104%	91%	173%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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

ハローワーク大牟田 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

- ① 各指標に対する取組
当所では、就職件数の目標を達成するために、そのもととなる相談件数や紹介件数の増加に取り組みました。具体的には、雇用保険受給者に対する初回認定日相談や35歳未満の受給者に対する認定日全員相談を確実に実施することで、相談機会の確保を図りました。
なお、この機会を利用し、同じ担当者との相談を希望する求職者にはマンツーマンによる就職支援（求職者担当者制）に取り組み、予約相談も活用しつつ希望条件に合う求人の提案に基づく紹介や就職可能性を高めるための応募書類の作成支援にも力を入れました。
その結果、就職件数の目標達成率は87.5%でしたが、前年度に比べて雇用保険受給者の紹介件数は+0.7%、就職件数は+1.2%と増加しており、同様に雇用保険受給者の早期再就職件数についても増加したことから、早期再就職件数の目標達成率は103.6%となり、目標を達成することができました。
- ② ハローワークの更なる認知度向上のための取組
新規求職者が減少している中、より多くの方にハローワークを利用していただくため、昨年度に引き続き広報PTを立ち上げ、簡易に情報が得られるよう二次元バーコードの活用強化（リーフレット、ポスター、自治体広報誌への掲載）や自治体・商工会議所との連携強化（ホームページリンクの改善）及び将来的にハローワークの利用者と成り得る高校3年生（就活時の利用や在職中のお悩み相談など）への周知に取り組みました。

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

- ① 若者など利便性を求める求職者が増える中、来所せずに支援を受けられるオンラインサービス（オンライン相談、オンライン紹介）の周知と活用に向けた働きかけを行った結果、オンライン相談は前年度の67件から221件に、オンライン紹介は0件から134件になるなど大幅に増加しました。そして今年度はマザーズコーナーでも積極的に働きかけを行い、前年度まではなかった子育て中の方のオンラインサービスの利用につながりました。
- ② 雇用保険受給者に対する認定日相談については、認定時間の分散化を図ったものの、それでも認定時間帯は相談窓口に一時的に求職者が集中し丁寧な職業相談が難しかったことから、他部門からの応援体制を組み、窓口の人員を厚くし相談時間を確保できるように改善した上で、就職意欲の喚起や職員側からの求人の提案に取り組みました。
- ③ マザーズコーナーの利用者が減少傾向にあるためアウトリーチ支援を強化することとし、潜在的求職者の掘り起こしのため、自治体の協力を得て、自治体の子育て支援施設でのマザーズコーナーの紹介やふるさとハローワークにおいて新たにマザーズコーナーの出張相談を開始しました。

(3) その他の業務運営についての分析等

- ① 新規登録時、初回認定日には求職者のニーズや緊要度を把握するために求職者アンケートを実施していますが、その情報がその後の支援に十分に活用されていなかったため、アンケート項目の見直し（オンラインサービスのニーズ把握や求人情報収集方法の詳細把握など）を行い、求職者ニーズをより詳細に把握するとともに、アンケートの情報を職員端末の最新ページ上段に記録させることで、その情報を踏まえた支援が継続してできるよう仕組み化を図りました。
- ② また、上記アンケートの活用方法に関する研修に加え、オンラインサービスの習熟や職業紹介につなげるための相談技法の向上を目的に職員研修を実施するなど、職員の資質向上にも取り組みました。

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

- ① 雇用保険受給者以外の一般求職者についても、求職者アンケートを活用し、就職を急いだり、ハローワークの支援に対する期待値が高いなどの緊要度を的確に把握し、求職登録後の早い段階からの支援に取り組み、就職件数の向上を図ります。
- ② 求職者マイページについては、イベント情報や求人情報をオンラインで速やかに提供できたり、オンライン紹介をする場合には開設が条件となることから、求職者マイページの開設支援に取り組みました。しかしながら、今年度末時点の開設率は27.0%（前年度末時点は18.0%）とあまり伸びておらず、特に開設が期待できる30代から50代のマイページ開設が思うように伸びませんでした。
次年度については、スマホ利用者については原則、求職者マイページを開設いただけるよう、相談窓口で操作手順やメリットを丁寧に説明することで、求職者のスマホを使った求職活動への抵抗感を取り除き、開設率アップを目指します。
- ③ 経済活動の正常化で人手不足が叫ばれる中、求人の充足がハローワークの最重要課題となっています。当所においては、会社説明会の開催や求人条件に合った求職者と求人とのマッチングに努めていますが、未充足となる求人が少なからずあります。このため、次年度には採用力を高めるための新たな求人者支援の取組として、求職者が応募したくなる求人票作成のポイントやインターネット上での求人票の効果的な見せ方などをアドバイスする求人者向けセミナーの開催を検討します。
なお、会社説明会については、毎月2回開催しましたが、参加者した求職者のうち紹介に至った方は1割程度で、さらに紹介就職となった方は参加者全体で1割を切っており、参加企業や求職者の選定方法など、求人の充足に向けたより効果的な方法を検討します。

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）	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就職氷河期世代（35歳～55歳）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	生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数
令和5年度目標	3,294	2,982	896	90.0%	90.0%	255	327	234	98
令和5年度実績	2,882	2,636	928	82.5%	100.0%	297	286	263	101
目標達成率	87%	88%	103%			116%	87%	112%	103%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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

ハローワーク八幡 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

- ① 求職者マイページの開設率向上のため、窓口でメールアドレス登録を行い、その後の開設まで庁舎内の端末で行う導線を確立する対策を講じた結果、「月間有効求職者数のうちのマイページ利用割合」が、下半期については上半期と比べて毎月1～2パーセント向上しました。またマイページ開設推進のために、セミナーを企画、実施しましたが、6年度も引き続き実施する予定です。
- ② 職員による事業所訪問（求人・事業所部門と職業相談部門との共同訪問等）
1年以上HWに求人申込みを行っていない事業所及び管内求職者ニーズのある職種の事業所を選定し、事業所訪問による求人開拓を実施しました。また、マイページを開設していない事業所やログインをしておらずマイページを活用されていない事業所も訪問の対象とし、情報収集等に努めました。
- ③ 充足支援チームによる充足支援の実施
開拓求人や、求人受理後2週間経過して条件緩和に応じた開拓求人を中心に充足支援チーム支援の対象求人として選定し、職業相談部門の担当者と連携して、情報提供等の充足支援サービスを実施しました。
- ④ 介護分野における充足・定着支援支援パッケージによる充足支援の実施
重点支援事業所を6社訪問。ハローワークの充足支援の説明及び介護労働安定センターのセンター事業の利用を説明した結果、6社共、ハローワークへの充足支援を希望したため、充足支援を実施しました。
- ⑤ 企業説明会の実施
ア 企業説明会として、運輸分野及び医療分野の事業所2社による企業説明会を9月22日に実施しました。また、中高齢者向けの工場作業系の事業所1社による企業説明会を、3月18日に実施しました。
イ 11月15日に介護デイとして、福祉分野の事業所2社によるミニ説明会を実施しました。

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

- ① 前年度に引き続き新型コロナ感染防止対策を行い、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本庁舎で、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10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うえ、前年度に引き続き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し所定の窓口案内できるようにしました。また、事前にインターネットで確認する方のために、見やすく・分かり易い内容に当所ホームページを改修しました。
- 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、表現力、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 雇用保険給付課の受給資格決定窓口においては、繁忙期に所内応援体制を組んでいますが、応援者が受給資格決定の来所者を集中的に呼び出せるように、追加で教育訓練給付専用のボイスコールタッチボタンを設けてスムーズな来所者の流れを図りました。
その他、各次長・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) その他の業務運営についての分析等

- ① 今年度は、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を、新型コロナ感染症が5類に移行したこともあり、年間を通して実施することができました。次年度も引き続き、計画的な事業所訪問とマイページを活用した提案及び情報提供をより積極的に推進していきます。
- ② 雇用保険受給者の早期再就職を促進するには、的確なニーズの把握や、それに基づく求人情報提供など、機を逸さないシームレスな支援体制の構築が重要と考えています。そのためには担当するすべての職員が共通の認識のもと、情報を共有していく必要があります。それを担保するために、次年度以降もシステム入力内容等の管理者による点検及びその結果に基づく助言を実施し、改善を図るサイクルを継続していきます。

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

- ① 常に利用者の目線でサービス提供を行うため、職員、相談員全員に対して接遇・苦情対応研修を行います。
- ② 令和6年度は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による研修（ロールプレイング等）を行います。
- ③ ホームページや所内案内表示等を見直し、利用者の求める情報へ容易に辿り着くことができるように改善します。
- ④ その他、各次長・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す。
- ⑤ 八幡所は本庁舎と黒崎駅前庁舎に分かれており、繁忙期の応援体制及び本庁舎にある新卒応援ハローワークの利用者を如何に増やすか、黒崎駅前庁舎におけるわかもの支援を如何に強化するかが課題となっています。そのため繁忙期の本庁舎からの応援体制を構築するとともに、年間を通じて黒崎駅前庁舎への新卒応援ハローワークの出張相談窓口を設置することで、より効果的なわかもの支援に取り組んでいきます。また、黒崎駅前庁舎での相談・支援体制を強化するため、窓口を増やすなどの体制の見直しを検討していきます。この取組は駅前庁舎の待ち時間短縮にもつながると考えています。
- ⑥ 職員による事業所訪問（求人・事業所部門と職業相談部門との共同訪問等）
求人者マイページの普及と共に窓口での求人申込みが減少したことで、事業所からの情報収集が少ない状況にあります。事業所訪問を行うことで、若い職員を含め求人票の仕事内容の充実を図ることや、業界の動向、職場見学等を行うことにより求人票以上の情報収集、充足対策、事業所との信頼関係を構築するためにも必要であるため、引き続き、事業所訪問は求人・事業所部門と職業相談部門と連携して実施する予定です。
- ⑦ 企業説明会の実施
次年度は人材不足分野を中心とした企業説明会について、開催回数及び参加人数をさらに増やして実施する予定です。

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5年度目標	5,515	5,539	2,276	90.0%	90.0%	474	64.6%	526	446	95.1%	1,702
令和5年度実績	5,149	4,555	2,272	79.6%	97.7%	495	68.8%	618	527	98.2%	1,561
目標達成率	93%	82%	99%			104%	106%	117%	118%	103%	91%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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

ハローワーク久留米 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

当所においては、所重点指標として選択する指標のうち①「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～55歳）の不安定就労者・無業者の件数」、②「生活保護受給者等就労自立促進事業の就職率」、③「障害者の就職件数」、④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⑤「公的職業訓練終了3か月後の就職件数」、⑥「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。

個別の項目ごとに見ると、①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の周知依頼や氷河期世代を対象としたセミナーを開催したことで、目標値である531件は下回ったものの前年度実績を上回る511件と成果を上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、64.6%の目標値に対し78.0%の実績をあげることができました。③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推進し、目標値である643件には若干届かなかったものの、ほぼ100%近い628件の成果を上げることができました。④については学校と連携し未内定生徒の把握に努め、高校においては自己就職希望であって未内定である生徒のハローワークへの誘導、大学においては未内定及び就活開始学生への個別支援を実施した結果、目標件数401件に対し429件と大きな実績をあげることができました。⑤については就職を見据えた適切な訓練へのあっせんを念頭に取組を実施し、特に訓練終了前後のフォローを徹底したことにより、目標件数282件に対し301件と実績をあげることができました。⑥については支援対象者に対するマンツーマン支援を中心に、求職者の状況やニーズに応じた就職支援を行った結果、年間目標である192件を大きく上回る254件の実績をあげることができました。

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

- ① 前年度において関係職員全員での実施が未達成であった「求職者担当者制」の実施を徹底しました。なお、求職者担当者制の実施にあたっては、求職者の経験等の棚卸しや自己分析等を踏まえ、求職者が抱える課題を十分に把握しつつ、応募書類の添削指導等のもとより、求人（情報）の提案等のプラスサービスの徹底、日常的な事例検討や統括等によるOJTの機会の確保を図ることを意識しました。
- ② 前年度に十分な実施ができていなかった「事業所訪問」についても、「ハローワークを利用して人材確保を行おうとする事業所の求人への充足支援の強化」及び「求人開拓は職種別求人倍率が低い、求職者ニーズがあるが求人が少ない職種に重点化」ということを意識しつつ、対象職員全員の「事業所訪問」を実施（改善）しました。なお、事業所訪問の際は、ハローワークの多様なサービスの概要や流れ等（労働市場情報や市場内求職者の希望条件等の情報はもとより、求人受理後の求人情報の公開方法、職業紹介等の方法と体制及び各種助成金等）についても、より一層の丁寧な説明を心がけました。
- ③ 求職者数が減少する中（特に、年々若年層の著しい減少が顕著）で、雇用保険受給者数はほぼ横ばいの状態であるため、雇用保険受給者に対する支援については重点的に取り組むべき課題であるとの認識のもと、コロナ禍に休止せざるを得なかった雇用保険受給者に対する初回講習を再開させたことにより、雇用保険受給者に対して早期にハローワークのサービスメニューを伝えることで、雇用保険受給者の早期就職件数の上積みを図りました。なお、雇用保険受給者の支援にあたっては、所定給付日数及びその受給経過日数、給付制限の有無（期間）、再就職手当等の支給要件等を意識（配慮）しつつ、認定日を積極的に活用した就職支援に努めました。
- ④ ハローワーク久留米のInstagramを開設したことで、各種イベント等の周知がより機動的で迅速にできるようになり、ハローワークを利用してない層も含め広く参加者を募ることができました。
- ⑤ ハローワーク久留米の公式キャラクターとして「くるめえ」を制作し、SNSや広報チラシ等に掲載することで「親しみやすいハローワーク」のイメージ作りに努め、広報力の強化を図ることができました。
- ⑥ 初めて当所をご利用いただく方のためにも、ハローワークのサービスを分かり易くかつコンパクトにまとめた「ハローワーク久留米ご利用ガイド」の刷新を図りました。

(3) その他の業務運営についての分析等

- ① 求職者数の逓減（特に若年者層の低下）
有効求職者数は減少傾向（雇用保険受給者は横ばい）にありますが、年齢層別で見た場合、特に若年層の有効求職者数の著しい減少（若年層の求人メディア活用等によるハローワーク離れ）が見受けられます。
- ② 紹介件数及び就職件数の減少
新規求職者数の減少ペースよりも遥かに高い割合で紹介件数の減少が見られ、それに伴い就職件数も大幅に減少しています。一方で相談件数は減少しておらず、むしろ若干増加しているため、相談から紹介に如何にして繋げていくかが課題となっています。
- ③ 求職者は求人を厳選して見極めながら応募する傾向にあり、複数紹介を希望する求職者についても減少傾向にあります。
- ④ 採用可能性を高める相談・助言の必要性
求職者ニーズを的確に把握・見極めたうえで、個々の状況に応じて適切な支援等をする必要があります。

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

- ① 管理職員はもとより、全職員（期間業務職員含む）一人ひとりが、PDCAサイクルを実施する意義を改めて理解し、業務改善に向けた意識を持つことが極めて重要ですので、随時、業務数値等の動き（要因）を分析した上で、より一層、全職員が同じ目標に向かって業務改善に取り組むこととします。なお、引き続き、「人材不足分野の就職件数」、所重点項目のうち「職員による事業所訪問」「職員による求職者担当者制の実施」及び「求人充足に重点を置いた求人者サービスの強化」等の実施徹底を図っていきます。
- ② 求人者マイページ及び求職者マイページの開設率、利用率を上げることで、より一層の各種オンラインサービス（オンライン職業相談・紹介等）を提供していきます。
- ③ ハローワークの取組・支援について、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当所のページへの誘導をはじめ、各種SNSを活用し「動画による情報発信」に積極的に取り組みます。
- ④ 「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、経験が浅い若手職員の割合が増加する中で、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・取組に係る広報力の強化を図ります。
- ⑤ 職業相談窓口における求職者担当者制のより一層の拡充、プラスサービスの徹底及び総合受付においては、職業相談窓口へ誘導するための声掛けを積極的に実施していくとともに、職業相談窓口における課題解決を図るためのカウンセリング能力向上のための職員研修を積極的に取り組みます。
- ⑥ 求人者に対する求人充足サービスについても強化をし、事業所PRボードへの掲示・会社説明会・見学会等を開催することで、事業所の魅力を求職者にPRする機会の創出に努めます。

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 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5年度目標	5,986	5,876	1,909	90.0%	90.0%	531	64.6%	643	401	282	192
令和5年度実績	5,122	4,930	1,890	87.4%	98.2%	511	78.0%	628	429	301	254
目標達成率	85%	83%	99%			96%	120%	97%	106%	106%	132%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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

ハローワーク小倉 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

- ① 職業相談エリア見直しに係る試行実施において、オープンスペースでプレ相談を行う中で、来所目的や就職活動での困りごと等を丁寧に聞き取り、適切な窓口への誘導等を行う「ワークフロア」と、課題の紐解きや職務の棚卸し、応募書類の添削、面接指導等、個々人に合わせた課題解決支援を個別ブースで実施する「サポートコーナー」を新設するとともに、職業相談部門内を支援サービスごとにエリア分けし、来所者ニーズの把握と課題解決に向けた相談支援の強化に取り組みました。
- ② 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、新規求職登録時にオンライン登録を推奨し、マイページの開設率の向上及び利用の勧奨に取り組みました。また、マイページの登録方法や機能に関する職員研修を実施するとともに、マイページ登録をお勧めするコツやテクニック等を掲載したマイページ通信を発行するなど、窓口職員のマイページ知識の向上と業務の標準化に努めました。
- ③ 人材確保分野、生涯現役支援窓口及び就職氷河期世代においては、積極的な求人の提案等能動的なマッチングに重点を置いた個別支援、求職者の態様に応じて関係機関と連携した支援、チーム支援、仕事・業界への関心や自己理解を促す取組等の就職支援に取り組みました。
- ④ マザーズハローワークでは、子育て女性が多く集まる施設等への出張相談を行うことで、就労を検討している潜在求職者の掘り起こしに取り組みました。

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

- ① 就職活動において生じた課題の把握とその解決に向け、双方向型又は一方向型の求職者担当者制を含むきめ細やかな個別支援の充実・強化に取り組みました。これにより、就職率、紹介率、紹介成功率はいずれも前年度を上回り、個別支援の成果が見られる結果となりました。
- ② 従来からの対面支援とオンラインサービスを活用した支援を組み合わせ、求職者の多様なニーズに柔軟に対応する就職支援に取り組みました。その結果、前年度と比べ、マイページ利用率、オンライン紹介件数ともに大幅に増加しました。
- ③ 人材不足分野に係る取組として、業界・企業とも連携し、マッチング支援の充実・強化を図りました。また、定期的な事業所訪問により、事業所のニーズに沿った提案や助言、事業所情報の収集を積極的に行い、事業所との信頼関係の構築に努めました。併せて求人・求職関係の情報を共有する等、チーム内の連携を強化しました。更に、人材不足分野に関する情報を発信し、求職者の興味や関心を促すための取組にも力を入れました。会社説明会やセミナー等の参加対象者の範囲を広げたほか、当該分野の職種について分かりやすく表現したボードを庁舎ロビーに掲示し、求職者に積極的に働きかけるとともに、窓口への取込から求職者担当者制による支援に繋げる取組を推進しました。
- ④ 生涯現役支援窓口では、職業相談の充実と高齢者向け求人の確保を強化しました。併せて、就労への課題や不安を職業相談の中で丁寧に聞き出し、個々人の経験やニーズを踏まえた求人情報の提供や応募に向けての支援に取り組みました。また、未経験職種への仕事理解を深めるための説明会や見学会を、高年齢者の雇用に理解のある事業所を中心に新規開拓を行い実施しました。

(3) その他の業務運営についての分析等

- ① 求職者個々人のニーズに対応した支援をきめ細やかに提供する上で、対面支援とオンラインサービスを組み合わせた就職支援の推進が必要であると考えます。
職業相談エリア見直しに係る試行実施において、自ら課題を把握し、その解決のために相談支援を求めるケース以外に、来所目的が明確ではなく課題の紐解きを必要とする方や、再就職への不安から一歩踏み出すまでに時間が必要な方も多いことが判明しました。その方が求める支援や提供すべき支援の的確な把握と適切な相談窓口への誘導及び相談支援の充実・強化を一層図る必要があります。一方で、新規求職登録時のオンライン登録の推奨、マイページ開設から利用まで窓口でのサポート等により、オンラインサービス利用者は増加していることから、オンラインサービスの利便性を活かしたアウトリーチ型支援の推進も必要です。
- ② オンライン相談・紹介について、新たにリーフレットを作成し、SNS等で周知を図りました。オンライン相談については、育児・介護・在職中等により来所が困難な方を対象に取り組みましたが、「来所して相談したい」という求職者も多く、利用者数は伸び悩んでいます。一方で、オンライン紹介については、求人を持ち帰り検討を希望した方や在職中の方に対し積極的に実施した結果、大幅に増加しました。その時々々の求職者のニーズに応じたサービスの提供が必要であると考えます。
- ③ SNS等による所外発信の取組において、投稿内容や投稿方法の工夫により、閲覧数や若年層のフォロワー数の拡大に効果が見られています。引き続き、より多くの人にハローワークならではの支援メニューを始め各種情報を届けられるよう、ハローワークを利用したくなるような効果的な周知方法を検討し実践します。

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

- ① 求職者が求める支援や提供すべき支援の的確な把握と適切な窓口への誘導及び相談支援の一層の強化に取り組めます。求職者のニーズに沿った課題解決支援を行う上で、「応募書類の添削指導」や「模擬面接」等、各種支援メニューを確実に提供できるよう、担当職員の資質向上を図る取組を推進します。
- ② 人手不足分野の人材確保のため、引き続き、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。事業所との信頼関係構築を始め、会社説明会やセミナーの開催、広告用ボードの活用による情報発信等により、業界・仕事への関心や理解を促すなど、当該分野への求職者を増やす取組を推進するとともに求職者担当者制による就職支援を積極的に実施します。
- ③ 求人者に対する能動的な働きかけを行い、求人充足に重点を置いた求人者サービスの強化に取り組めます。併せて、求人充足に係る課題の把握と対策、事業所訪問による求人票記載内容以上の情報収集と共有等、求人部門と職業相談部門の連携を強化した取組を推進します。

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	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5年度目標	5,912	6,774	2,115	90.0%	90.0%	539	64.6%	362	95.1%	1,781	340
令和5年度実績	5,467	6,421	2,033	80.0%	96.6%	613	70.0%	419	98.1%	1,737	460
目標達成率	92%	94%	96%			113%	108%	115%	103%	97%	135%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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

ハローワーク直方 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

- ① 求人充足会議
所長自身も求人充足会議に毎回出席し、進捗状況や成果の確認に努めました。
求人担当は求人を選定に苦慮（どのような求人を選定すればよいのか明確な基準がない）、紹介担当は求職者の応募意向の把握ができていない（求人情報を郵送しても、その後の電話連絡に求職者が応答しない）などの課題がみられました。
- ② 全職員による事業所訪問
事業所との信頼関係の構築及び職員の資質向上を目的として全職員（保険課長及び保険係長を除き、再任用及び期間業務職員を含む。）による事業所訪問を実施しました。若手職員については研修の一環として、ベテラン職員に同行させ、事業所との対応ぶりを直に見せることで育成につなげました。
- ③ 事業所部門の体制整備
就職促進指導官（1名）及び求人者支援員（1名）が機動的かつ柔軟に事業所訪問ができるよう、事業所部門の体制を「求人開拓班」と「窓口班へと整備しました。

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

- ① 求職者の掘り起こし
新規求職者が減少傾向にあることから、ハローワークの利用が3か月以上ない求職者に対して求人情報を郵送することで、求職者の掘り起こしに努めました。
- ② 製造業分野の支援の強化
当所管内は、全業種に占める製造業の割合が高く、製造業は人手不足、技能者の高齢化などの課題を抱えているため強力な支援が必要です。事業所へは、若手から選ばれるためには労働条件の改善が必要であり、優良事業所として国のお墨付きであるユースエール認定制度の案内を行いました。
中堅の製造業4社を訪問し、認定を受ければハローワークとしても手厚い支援（ミニ面接会、庁舎内での掲示など）を準備している旨説明し勧誘しましたが、現時点ではユースエール認定は0社となっております。

(3) その他の業務運営についての分析等

- 若手職員の育成
令和5年4月1日付け人事異動により、当所職員19名（再任用職員を除く）のうち、30歳未満の職員が8名（前年度5名）となったことから、業務運営体制を維持していくために若手職員の育成が急務となりました。
このため、以下の研修を実施しました。
- ア ちょこ研修
30分／回程度を年間14回実施しました。内容は、雇用保険、求人、訓練など幅広くに実施しました。カリキュラムによって若手職員も講師を担当しました。業務の知識が習得できるほか、若手職員間あるいは講師を担当したベテラン職員とコミュニケーションを図れる場所となり良好な職場環境の保持にもつながりました。
- イ 行政文書研修
 - ・メール研修～不定期で行政文書の基礎知識についてメールを発信しました。（全14回）
 - ・実践編～架空の事業について、若手職員各自に要領を作成させ所長が添削を行いました。（1回）
- ウ 業務間研修
未経験業務の部署で2週間の実地研修を行いました。（適用業務2名、職相業務2名、求人業務1名）

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

① 求職者支援・求人者支援の強化（通称“押し活”）

求人充足については、求人充足会議で成果を上げられず抜本的に見直すこととしました。具体的には、事業所部門と職業相談部門の垣根を取り払い、求人担当2名と紹介担当3～4名で、求職者区分（一般／マザーズ／高齢／訓練）に応じた4チームを設置し、各チームで求人者支援と求職者支援を一元的に実施することとしました。

大まかな手順としては、

ア 紹介担当が求職者を選定（求職者担当者制を開始）⇒求職票の完全記入と希望条件の変化に応じた求職票の更新を徹底。

イ 紹介担当の依頼に応じて、求人担当が当該求職者の希望条件に沿った求人を選定。

ウ 各チームは、チーム会議（2週間に1回の定例会議）を開催し、チーム内で事業所情報と求職者情報を共有

エ 求職者の希望に沿った求人がない場合は、条件に近い求人事業所を訪問し条件緩和指導または個別求人開拓を実施（求人担当者制を開始）。

オ 提供できる求人が見つければ、当該求職者に求人情報を提供。

カ 求職者の応募意向を確認し、応募希望の場合は紹介、希望しない場合はさらに希望条件の詳細を聴取。聴取内容を求人担当にフィードバックし再度の条件緩和指導または個別求人開拓を実施。

チーム支援を行うメリットとして、紹介担当と求人担当が同レベルで求職者情報と事業所情報を共有することができます。

その結果、紹介担当は求人票以上の事業所情報を提供することが可能となり、求人担当は求職者目線で説得力のある条件緩和指導を行えることとなります。

② 求職者マイページの利用率の向上に向けた取組

求職申込については、原則、ハローワークインターネットサービスからマイページを開設して申し込むよう案内方法を変更し、求職者自身が操作に苦慮する場合は職員がフォローを行うこととしました。

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 (35～55 歳)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5年度目標	1,836	1,559	457	90.0%	90.0%	150	95.1%	82
令和5年度実績	1,552	1,272	473	79.3%	96.6%	130	97.8%	90
目標達成率	84%	81%	103%			86%	102%	109%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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

ハローワーク田川 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

今年度においては事業活動の活性化に伴い求人は増加する傾向にあったものの、求職者の減少、とりわけ雇用保険受給者の大幅な減少などにより人手不足の状況が顕著になってきました。業務実績においても来窓された方への相談、求人あっせんの成果を表す「紹介件数」「就職率」「紹介率」は一定以上の数値実績は残せたものの、絶対数の減少により件数を指標とするものについては苦戦しました。

そのため求人事業所へのマッチング支援を強化すべく、所内で行う面接会や説明会の開催に注力しました。多くの方へ情報を届けるべく労働局HPへの掲載や雇用保険説明会での案内の配布、所内大型ポスターの掲示等周知も積極的に行い、毎月1～3社の参加を確保して開催した結果、多くの求職者の参加がありました。参加した求人者、求職者から今後の開催要望があり来年度も同様に開催します。

なお、マザーズコーナーでは月1回セミナーの定期開催を実施し、現在求職者の方のニーズの高い年収の壁問題を取り上げ、多くの方の参加がありました。障害者窓口においても、壁面の大型ボードを使用した職業訓練の紹介コーナーを新設する等積極的に周知の取組を行った結果、例年の入校者から倍増する結果となり成果が現れました。これからもより求められる内容の取組を実施してまいります。

職員の資質向上は、若手職員の育成を重点的に取り組みました。業務改善を検討する若手職員の会を立ち上げ、ホームページの改善やハローワークの周知、他所の取組についての出張研修等、様々な若手ならではの視点を生かした活動に取り組みました。

個人情報管理の徹底についても重点的に取組を行うこととし、毎月1回個人情報漏えい防止施策検討委員会を実施しました。年度内に1回は最低全員が委員として参加し、個々の具体的取組を発表する等個々の意識の高揚を主眼に置き開催しました。今年度においても実施を完遂し、また当所における漏えい事案の発生は無く効果は大きいことから来年度も開催します。

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

前年度から人手不足の状況が顕著になるにつれ、求人者支援の在り方について検討を重ねました。上記①の取組を行うことと併せ紹介部門と求人部門の意思疎通を向上し、引いては求人者の質の向上、求職者目線から見た応募しない理由のフィードバックを主眼とし、Teamsのチャット機能を活用した取組を実施しました。具体的には当所で受理した求人に対する紹介窓口目線から見た意見（仕事内容等で不足する情報確認、想定する人物像、事業所情報等）や個別支援の求職者への紹介にあたっての要件緩和の可能性等についてダイレクトに問い合わせることを可能とし、またそれらの情報を瞬時に窓口全員へ拡散させることで共有の迅速化も図るという取組となります。求人担当からは週ごとの重点支援求人情報を送り、紹介窓口全員の認識を高めることであっせんの可能性を高めることとしました。一方で紹介窓口から提供された応募しない理由のフィードバックについては、特に未紹介や応募の少ない求人者へ実際に紹介提案を行った求職者の生の声として提供し、応募しやすい求人へブラッシュアップするための提案材料として活用しました。

また、求人条件相違などが疑われる案件については、直ちに求人担当へチャットでメッセージを送り、求人担当も直ちに確認、訂正、注釈の追加などの対応を行いスピーディに対応することでハローワーク求人の信頼を高める取組も同時並行して実施しました。

このチャット利用については、所内や課部門内での意思疎通についても大きな効果を発揮し、瞬時に、また手軽に行えることから、集合形式での打ち合わせや紙回覧での指示や周知が激減したことで業務簡素化が大きく図られることとなりました。今後も有意義な活用方法を検討してまいります。

(3) その他の業務運営についての分析等

これからのハローワークを担う若手職員の育成に注力することが必要となります。キャリアの早期から様々な分野に携わり一人一人の総合力を上げる取組を実践することで広範な視点を基にした活動を企画、展開する行動力を身に付け、ひいてはハローワーク自体の総合力を強化していくことに繋がってまいります。また、専門相談員についても同様に総合力を高めるための研修等を実践し、窓口の相談体制の充実も図ってまいります。

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

今後更に進展していくであろうIT化、とりわけ周知広報の分野において積極的な情報発信の取組が必要となってまいります。ハローワークの支援内容や必要とされる有益な情報をいかにして求職者・求人者の方に届けられるか、HPやSNSでの情報発信はもちろん、マイページを活用したダイレクトな情報提供についても検討を進め、より進化した令和版のハローワークへと進化する必要があります。様々な電子化によりハローワークに来所しなければ手続きができない事柄は激減していくことが予想されることから、そのような中でも来所して相談したいと思ってもらえるような相談体制、内容の充実が必要となってまいります。今後もその時の時代に必要とされるハローワークとなれるよう不断の検討をしてまいります。

2. 特記事項

管内地域全体の急速な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。そのため、広報活動として、「二次元コードを活用した情報発信」を実施しました。具体的にはハローワーク田川のホームページ用の二次元コードを作成して、それを記載した名刺サイズハローワークPRカードを作成。田川地域の公共機関や商業施設に配置し新たな求職者の確保を目指しました。

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	生活保護 受給者等 の就職率	生涯現役 窓口での 65歳以 上の就職 件数
令和5年度目標	2,052	1,682	556	90.0%	90.0%	207	64.6%	97
令和5年度実績	1,716	1,573	526	80.6%	96.6%	220	68.4%	134
目標達成率	83%	93%	94%			106%	105%	138%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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

ハローワーク行橋 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

- ① 新規求職者が対前年比で減少する中、就職件数を確保するため、きめ細かな職業相談や積極的な求人情報提供を行い、マッチングを重視した適格紹介に努めました。応募前の応募書類の添削や面接アドバイスも全員体制で行いました。職員全員が同一のレベルで適格な就職支援が行えるよう、ミーティング、回覧等による情報共有を図り、必要な知識を修得させました。PDCAの目標数値、進捗状況を毎月掲示・回覧し、目標と課題を共有し、意識付けを行いました。結果就職件数は対前年比30件増の2,369件。5年度目標値2,268件、目標値を101件上回り目標を達成しました。
- ② 雇用保険受給者全員への認定日相談を実施し、毎回アンケート（セミナーや応募書類作成指導、求人情報一覧の交付希望等）により、求職者のニーズを把握のうえ、個々のニーズに合わせた職業相談を実施するとともに、求人情報を積極的に提供しました。併せて再就職手当について、雇用保険課が作成したリーフレットを活用して就職意欲の喚起に努めました。
- ③ 相談の早期の段階から各個別支援対象者への取り込みを行い、マンツーマンによる一貫した丁寧な就職支援を行いました。
- ④ 職業訓練の周知を図るため、求職者の目に留まりやすい玄関フロアに訓練情報掲示板の設置や、JR行橋駅に設置したパンフレットラックに訓練実施予定一覧を配架、かつ雇用保険説明会においても当該一覧表を配布するなど周知を図りました。
- ⑤ 雇用保険説明会にあわせて訓練校個別相談ブースを設置。訓練用機材（ドローンやモニターアパレル科作品など）を展示し、視覚的にアピールしました。（1月12日、2月9日、2月16日、3月1日、3月8日の5回、田川校、小倉校合同で開催）

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

- ① 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」が管内を飛び回り集めた情報をタイムリーに求職者や求人者に向けて様々な情報やお知らせを、わかりやすい言葉でつぶやき、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、助成金業務、障害者雇用、各種イベント等）の周知を行い情報発信機能を強化しました。つぶやく頻度も開庁時は毎日1回はつぶやくこととし、タイムリーな情報発信を図りました。
- ② 昨年度に続き雇用保険課が作成した再就職手当に関するリーフレットを活用し資格決定後の早い段階から早期再就職の利点を説明し就職意欲の喚起を図りました。

(3) その他の業務運営についての分析等

- ① 求職者の希望条件に合った求人情報を積極的に提供し、提案求人による応募勧奨、面接前の応募書類の添削指導により、適格紹介につながりました。認定日相談においても同様のきめ細かな相談を行ったことが就職につながった大きな要因と分析しています。
- ② 生保受給者等や子育て女性等の支援については、令和5年度は、コロナ禍で中止となっていた、関係機関や自治体との協議会等も再開され、関係機関との連携による支援が円滑に行われました。
- ③ 就職件数等目標達成ができたのは、各支援担当者制で一貫した丁寧な相談を行い、求職者との信頼関係を築くことにより求人情報等の提案などがより効果を発揮したことは大きな要因と思われます。
- ④ 公的職業訓練受講者の就職件数については、訓練校と連携して受講者確保の取り組みを行ったことが目標達成の要因と考えられます。
- ⑤ 求人者マイページの普及についても、今年度ようやく開設率、オンライン利用率ともに水準に達したが、中小零細企業が多いことなどから、電話、来庁による申込希望も多い状況にあります。

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

- ① 課題としては求人が回復してきましたが、コロナ禍を経て求職者も慎重な姿勢がみられます。
- ② 管内は自動車産業がありそれに伴い運送業のほか、介護、医療関係の事業所も多いいわゆる人材不足分野の求人が多くを占めています。引き続きの当該分野の事業所の支援が課題です。事業所の説明会・面接会も定期的で開催（月2回以上）して充足支援を強化することとしています。（人材不足分野を中心とした定期的な面接会等）
- ③ 隣接する安定所間での連絡会議や業務に関する意見交換会を実施し、知識、技術の向上に努めます、なお円滑な広域移動の一環として今後は安定所間での共同会社説明会など管轄を超え、求職者、求人者双方のメリットになるイベントの開催を実施します。

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	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
令和5年度目標	2,268	2,026	783	90.0%	90.0%	177	64.6%	138
令和5年度実績	2,369	2,087	755	84.6%	97.3%	150	74.2%	160
目標達成率	104%	103%	96%			84%	114%	115%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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

ハローワーク福岡東 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

① 主要指標に対する取組

当所においては、「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、求人・求職の動向を踏まえながら、求人者に対して条件緩和等の求人票のブラッシュアップの提案、求職者に対しては、プラスワンを念頭においた求人情報提供や窓口利用への誘導といった求人・求職のマッチングを積極的に推進しました。

毎月の目標に対する進捗状況は「目標達成進捗グラフ」を作成することにより「見える化」し、全職員が現状把握できる環境の整備と目標達成への意識の高揚へと繋げました。

② 所重点項目に対する取組

取組が不十分であった、「職員における事業所訪問」「職員による求職者担当制の実施」「他所との連携による広域移動への貢献」を積極的に実施しました。

また、自治体との連携の強化や事業所への能動的な支援・協力による各種面談会やイベントを複数回開催し、求人者と求職者の接点の場となる機会を創出するとともにハローワークの利用促進につなげました。

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

求人情報の検索方法が難しいとの利用者から多くの声を受け、当所のホームページを改修し、詳細な条件設定をしなくても容易に検索できる「かんたん求人検索」を設け、求職者がハローワークの求人検索を更に利用しやすいものへと変更しました。

求人者満足度を意識した取組：前年度に取り組めていなかった「職員による事業所訪問」を積極的に実施するとともに求人者支援員の訪問によるフォローアップやブラッシュアップを実施しました。

人材不足分野においては、特に介護、福祉分野については、積極的に事業所と接触し説明会・面接会を複数回開催すると共に、自治体と協力し、介護の就職面談会を開催しました。

（3）その他の業務運営についての分析等

SNS等を利用した求人媒体が多数存在し、ハローワークに来所しなくとも様々な求人情報が容易に入手できる状況となっていることから、今後は求職者マイページの利用促進のため、求職者マイページの開設率を全国平均以上を目指すこととします。

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

求人者においては、人手不足感が加速する中、民間の広告媒体等を活用しながらも十分な労働力を確保できない状況であるため、令和6年度は、管内の主要産業である運輸業及び卸・小売業を中心に課題解決型支援モデル事業の目的でもある事業主支援を強力に推進し、求人・求職のマッチング強化を図ります。

2. 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3. マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数	雇用保険 受給者 早期再就 職件数	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	ハロー ワークの 職業紹介 により、 正社員に 結びつい た就職氷 河期世代 の不安定 就労者・ 無業者の 件数	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上の就 職件数	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	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上以上 の就職件 数
令和5年度目標	5,436	5,001	2,871	90.0%	90.0%	562	64.6%	561	160	352	183
令和5年度実績	5,047	5,002	3,184	79.2%	96.0%	496	69.0%	588	172	451	202
目標達成率	92%	100%	110%			88%	106%	104%	107%	128%	110%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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

ハローワーク八女 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

管内企業の人材確保に資するため、潜在的求職者の開拓、求職者の応募の利便性の向上、高齢者の活躍促進にかかる周知について重点的に取り組みました。

特に、潜在的求職者の開拓については、安定所に来所を要さず職業相談や紹介が受けられることを求職者に広報したうえで、オンラインや電話等により職業紹介を行った結果、令和6年3月末で57名の来所によらない就職が実現しました。

なお、管内求職者の急速な高齢化に伴い、企業に対して、生産性の維持・向上のためには、高齢者の活用が鍵であることをリーフレット等により周知する一方で、シニアの採用に積極的な企業の説明会を所内で開催した結果、生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数は令和6年3月末現在で91名となり、目標を達成しました。

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

令和4年度において、ハローワーク利用促進のための広報を管内で網羅的に行った結果、34人の潜在的求職者の開拓を実現したものの、期待した水準には及ばなかったため、サービス改善を実施しました。

これまで、来所を前提としていた職業相談・職業紹介について、来所しなくても支援を受けられる体制を整備し、令和6年3月末で133名のアクセスが実現しました。

（3）その他の業務運営についての分析等

管内の基幹産業である製茶関連求人の充足を図るため、「Let's八女Cha（茶）llenge」と称するイベントを実施しました。

茶摘み時期と雇用保険の受給手続きをされる方が年間で一番多い時期が一致していることに着目し、雇用保険が支給されるまでの間や次の常用就職が決まるまでの間、主に自己都合により退職（給付制限期間2か月）した方に向けて、お茶業界の方の講話や製茶関連求人の紹介特設ブース等を設けることにより、お茶の業界に興味を持ってもらい、お茶に関する仕事（茶摘み）にチャレンジしてもらう試みを行いました。

このイベントにより、8名の求職者の就職が実現した他、テレビニュースでイベントが放映されたことにより、業界関係者からは、「八女茶の宣伝にもなった。」と感謝の言葉をいただきました。

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

求職者の年齢構成が急速に高齢化しており、また、20年後には管内人口がおおよそ2万人弱減少する見込みであることから、求職者の開拓と企業の人材確保が引き続き今後の課題です。

令和6年度以降についても、求職者の応募の利便性の向上を図る一方で、企業の人材確保のために、賃上げを含めた雇用条件・求人条件の向上の提案を行います。

なお、管内求職者の年齢構成を周知することにより、高齢者の雇用にかかる啓発に引き続き取り組む予定としています。

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	充足数	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	障害者の就職件数	生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数
令和5年度目標	2,074	1,926	638	90.0%	90.0%	233	182	88
令和5年度実績	1,885	1,739	592	83.6%	92.9%	189	186	91
目標達成率	90%	90%	92%			81%	102%	103%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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

ハローワーク朝倉 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

- 当所では、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「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～55歳)の不安定就労者・無業者の件数」、⑤「人材不足分野の就職件数」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。
- ① 「就職件数」について、個々の求職者に応じた求人情報の提供、きめ細かなマンツーマン支援等に取り組んだものの、職業相談、職業紹介の件数が減少したこともあり、目標達成率87.4%となりました。
 - ② 「充足件数」について、求人充足会議の充実を始め、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が共有し積極的な情報提供によるマッチングに努めましたが、前年度より上回ったものの目標達成率89.8%となりました。
 - ③ 「雇用保険受給者の早期再就職件数」について、初回認定日相談、その後の認定日相談時に積極的な求人提案を行うことにより、雇用保険受給者の就職意欲を喚起しました。併せて、緊要度が高い雇用保険受給者には求職者担当者制への誘導を進める等の取組を行い、目標を達成できました（目標達成率109.4%）。
 - 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～55歳)の不安定就労者・無業者の件数」について、当所で策定した「求職者担当者制実施要領」に基づき、フリーター事業や氷河期世代対象者を対象に個別支援を行いました。相談件数、紹介件数の増加に至らず、目標達成率80.9%にとどまりました。
 - ⑤ 「人材不足分野の就職件数」について、人材不足分野を対象とした会社説明会を年間に6回実施し、併せて人材不足分野を対象とした求人情報の提供を積極的に進め、目標を達成できました（目標達成率100.6%）。

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

相談件数、紹介件数が前年度から減少していたことから、求職者に対して窓口利用を勧奨する取組を行い、課題解決に向けたサービスの提供に努めることとしました。具体的には来所者端末を利用された求職者には受付で窓口利用の声かけに努め、雇用保険受給者には、初回認定日における全員相談、その他の認定日においても定期的な窓口利用の勧奨、求人情報提供を実施しました。

なお、当所の「ご利用ガイド」をハローワークのサービス内容がよりわかりやすいものに改訂したところ、雇用保険受給者を中心に窓口利用への関心が高まりました。

また、当所のホームページに導入した「かんたん求人検索」機能の利用を更に広げるため、二次元コードを当所配付物に広く掲載したことによって、手軽にハローワークの求人を検索できるようになり、検索回数が増えました。

人材不足分野を中心に企業説明会を年間10回開催することにより、企業説明会をきっかけとして、求職者の職業理解・関心が高まり、職場見学・面接につながる動きがみられたところです。

庁舎内の限られたスペースを有効活用するため、来所された求職者の方に求人事業所への理解を深めてもらうことを目的とした「事業所PRボード」の設置や「正社員求人」、「人材不足分野求人」、「シニア求人」など求職者のニーズに沿ったテーマを決めて求人票の掲示を行いました。

(3) 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感染症法上の位置付けが2類から5類に移行し、行動制限が無くなったものの、新規求職者数は全国及び福岡県内の動向と同様、減少しております（令和4年度：3,933人、令和5年度：3,856人）。その中でも、全体的に年齢層の高齢化が進んでおります。（令和元年度：44歳以下49.8%、45歳以上50.2%。令和5年度：44歳以下：42.2%、45歳以上57.8%）

ハローワーク利用者満足度調査において、求職者の満足度は、比較的高かったものの、求人者の満足度は高くなく、求人を募集しても応募者がおらず困っているという意見も多く、人手不足感が更に強まっていると認識しております。

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

① 求人関係については、「求人者マイページ」の開設をさらに推進していきます。求人者マイページの利用率は着実に向上していますが、求人者支援員が事業所を訪問し、求人者マイページの開設案内を行うことで、更なる利用促進とサービスの維持を図ります。加えて、求人票の内容の充実や求人条件緩和の提案を推進し、充足の可能性を高めていきます。そのため、求人受理時や事業所訪問時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」の利用を勧奨し、求職者に対する事業所の魅力を効果的にアピールします。さらに、ハローワーク利用者満足度調査（求人者）で応募がないとの意見が多かったため、事業所訪問を計画的に実施し、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のオンライン機能がさらに充実している中で、求職者に対してオンラインサービスのメリットを一層アピールする必要があります。求職者マイページの開設に加え、オンライン機能を活用した求人情報やイベント情報を含むハローワークサービス全般の情報発信を強化し、オンラインハローワーク紹介の増加につながるよう、効率的、継続的なオンラインサービスの利用に向けた取組を強化します。ハローワークが開催する「企業説明会」は、求人者と求職者が直接対面し、マッチングの可能性を高めるだけでなく、ハローワークのサービスに対する期待を高める効果もあります。人材不足分野の就職促進等を含む政策課題に対応するため、今後も参加者から好評を得ている企業説明会を継続的かつ積極的に開催するとともに、労働局や他の安定所が実施するセミナー等をオンラインで同時開催するなど、ハローワークの情報発信力をさらに強化していきます。

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 労者・無業 者の件数	人材不足 分野の就 職件数
令和5年度目標	1,343	1,152	381	90.0%	90.0%	173	338
令和5年度実績	1,174	1,034	417	67.6%	97.9%	140	340
目標達成率	87%	89%	109%			80%	100%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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

ハローワーク福岡南 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

- ① 基本業務の徹底
マッチングできる求職票の作成と次につなげる相談記録の記載など職業紹介業務の基本について、所長が講師を務める「職業紹介業務・基本のき」研修（年2回）を開催、その後、研修内容の履行状況を事例提出により、定期的に確認・指導を行う取組により基礎的スキルの向上を図りました。
なお、求人部門・職業相談部門の各担当者と所長（オブザーバー）による「マッチング1 on 1 ミーティング」（令和5年10月から毎開庁日）を開催し、完成度の高い求人票の作成をマッチング力向上につなげる取組を実施しました。
- ② 人材育成
下記のプロジェクトチームを若手職員により構成し、自主的な企画立案、スケジュール管理、部門内外の調整、目標達成の実現力の育成に取り組みました。
 - ア 広報関係プロジェクトチーム
当所独自の「イメージキャラクター」の作成とその活用（所独自作成各種リーフの作成やHP等）に取り組みました。
 - イ デジタル化プロジェクトチーム
求職者マイページ登録促進、当所HPの見直し、雇用保険説明会等省力化等。
 - ウ 業務効率化チーム
当所のHPに職務経歴書様式をアップ。求人充足のための管理表の作成、雇用保険説明会用動画作成等。
 - エ クリーンアップチーム
庁舎内の整理整頓、収納見直しによる働きやすい環境づくり等。

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

- ① 庁舎内ポスター・リーフレット等の掲示方法、ホームページの改善
 - ア 庁舎内（主として玄関ロビー）

掲示を内容別に（例えば「事業所訪問報告」「子育て支援関係（マザーズ関係）」「公的職業訓練関係」など）「伝えたいことは何か」が一目でわかる工夫を行いました。
 - イ HP

「知りたい内容」にアクセスしやすいレイアウトとする工夫を行ったほか、求職者が職務経歴書（様式）入手や作成に苦慮している状況を踏まえ、職務経歴書の様式、作成方法等をダウンロードできるようにしました。
- ② 職種別認定

人手不足分野である医療福祉の分野は、新規求人の3割、また雇用保険被保険者も3割を占めていることから、火曜日を医療福祉職希望の雇用保険受給者に特化した認定日とし、医療福祉関係事業所によるミニ面接会を実施。令和6年2月から、雇用保険失業認定終了後の雇用保険受給を会社説明会に誘導する仕組みをつくり、年度内は2回2事業所で22人が参加しました。

(3) その他の業務運営についての分析等

1. (1) (2) (4) に記載済み

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

- ① マッチング精度の向上

マッチングできる求職票・完成度の高い求人票の作成のため「聴く」力を更に強化するため、次の取組を行います。

 - ア 職業相談：「基本のき」研修後の事例提出の継続により提案力、紹介成功率の向上を目指します。
 - イ 求人：事業所訪問等により提案紹介につながる情報の強化→紹介状況に応じたフォローアップ等→充足率向上を目指します。
 - ウ 入力ルール：簡潔、必要な情報を瞬時に把握できる相談記録等を作成するため、求人・求職に係るハロワークシステム入力についてのルール（入力項目、箇条書き等）を設け、業務の効率化とマッチング精度の向上を目指します。
- ② 求人部門と職業相談部門の連携強化

両部門担当者ペアでの事業所訪問やマッチング1on1ミーティングで得たマッチング情報をTeams等で共有→紹介→人材確保につなげる求人・求職者サービスの向上に努めます。
- ③ 求職者マイページの活用促進

若年者を中心にオンライン就活が主流となっていることから、オンライン職業相談やオンライン応募等の利用を促進するため、マイページ活用に係るセミナー（登録、オンライン応募・相談等の利用方法）を実施します。

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(35歳～ 55歳)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	わかものハ ローワーク 等を利用し て、就職し たフリー ター等のう ち、正社員 として就職 したもの の割合	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5年度目標	5,680	4,849	3,289	90.0%	90.0%	466	249	65.0%	494	95.1%	188
令和5年度実績	5,270	4,264	3,065	73.6%	94.9%	601	297	78.6%	588	96.1%	226
目標達成率	92%	87%	93%			128%	119%	120%	119%	101%	120%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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

ハローワーク福岡西 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

- ① 雇用保険受給者の早期再就職の推進
当所では、早期再就職が期待される雇用保険受給者に対して再就職スタートアップ講習を開始し、早い段階でマンツーマン支援につなげるよう取り組みました。また、窓口でのマッチング力の向上を図るため、実際の職業相談に活かせるキャリアコンサルティング研修等を行う等、課題解決支援サービスを充実強化したことにより、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成率は101.5%となりました。
- ② 事業所への充足支援
新規求人数が増加する一方で、求職者もよりよい労働条件を見極めようとして応募につながりにくくなっていることや受取求人の約9割がマイページによるオンライン申込となったことからハローワークと事業所との直接の接点が減少していること、また、管内の新規求人数の約7割が医療・福祉の事業であり充足が厳しい状況も考慮し、所内全職員による事業所訪問（86社）を実施しました。訪問により事業所情報のアップデートを行い、魅力ある求人票の作成・助言や職業相談窓口等での求人提案を進め、充足数は目標に対して98.5%の進捗となりました。

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

- ① 窓口職員の就職支援の質を高めるために、マッチング支援を所全体で取り組むこととし、業務統計「福岡西所の現在地」による日々の職業紹介関係指数の共有や定期的な所内メルマガ配信などにより管理職からの助言を行うことにより、窓口職員全員が当所を取り巻く現状認識を深めるとともに、就職支援の必要性を理解し質の向上を進めました。また、所独自の研修として、就職支援、充足支援のスキルアップの向上を行いました（キャリアコン研修、事業所訪問研修など6種類）。
- ② オンライン化によるマイページを利用した求人申込みが増加する反面、事業所の来所機会が減少しており、詳細な求人情報の聞き取りが不十分となっており、全職員による事業所訪問を行い、管内の主要な企業や求職者の関心の高い事業所等を訪問し新鮮な情報を収集・展開することで求人提案に活かすなど求人の充足につなげました（86社訪問。充足件数の最終目標達成率：R5.4月末当初93.9%→R6.3月末最終98.5%）。

（3）その他の業務運営についての分析等

- ① 令和6年1月に、糸島市商工会、糸島市、HW唐津などの関係機関と連携し「いとしま就職面談会」（17社、51名参加）を開催して、13名の就職につながりました（就職率25.5%）。次年度も多くの求職者へオンラインを利用した参加要請を行い、参加求人者への充足支援を推進しながら開催していきます。
- ② 求人情報の提供に際し、スマホで求人検索をする方も増加していることから、職種別（10種類）の二次元コードをリーフレット化して配布しました。求職者にとっては、スマホで簡単にコードを読み取ることでハローワークの最新求人情報をいつでもどこでも見られるよう利便性の向上を図りました。

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

- ① 当所では取り扱う新規求人数の約7割が慢性的人手不足分野である医療・福祉であるため、次年度においても充足支援の推進が必要です。このため、事業所訪問による求人情報の収集・展開を一層推進するほか、事業所説明会や事業所見学会等を実施し求人者と求職者が直接接する場を増やしていきます。また、事業所側も採用から定着までの雇用維持のノウハウを持ってもらうよう採用担当者セミナーを実施し雇用全般に向けた積極的な支援を行っていきます。
- ② 求職者の求職活動方法においては、スマホ等でのオンラインによる活動が一般化しているため、オンライン手法も取り入れた柔軟な支援を行うこととし、その入り口となる求職者マイページの登録勧奨を促進しマイページを活用したマッチング支援を推進していきます。また、単独での求職活動が難しかったり、不安や迷い等がある方に対しては、マンツーマン支援によるきめ細かな支援を更実施していきます。

2. 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3. マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数	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	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5年度目標	4,088	2,292	1,367	90.0%	90.0%	301	174	1,346	140
令和5年度実績	4,024	2,258	1,388	80.6%	95.0%	340	220	1,262	161
目標達成率	98%	98%	101%			112%	126%	93%	115%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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