

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

#### ① 各指標に対する取組

○求職者の就職件数の目標（7,146件）及び求人との充足件数の目標（8,054件）を達成するため、次のような取り組みを行いました。結果は就職件数6,740件、充足件数7,746件と目標達成に至りませんでした。紹介成功率（紹介した件数のうち就職した率）の向上につながりました。

- ・当所では平成27年度から、就職の可能性を高める策を講じて能動的なマッチングを行う取り組み「仕掛けるマッチング」を重点施策として取り組んでおり、4年度においては「2件に1件は仕掛けるマッチング」を目標とし、さらにマッチング強化のため9月より「1日3件以上の紹介」を目標に掲げ、就職率と充足率アップの取り組みを徹底しました。
- ・担当者が1人の求職者を専任で職業相談・職業紹介を行う求職者担当制を、前年度に引き続き1担当者3人以上で開始し、11月からは1担当5人以上を目標に掲げ早期再就職に向け積極的な支援を実施しました。
- ・求人者支援の担当者が地域別に担当することで、求人者と顔の見える関係を構築し求人票の各項目以上の情報を収集し、職業相談時に活用する、また、職業相談・職業紹介を担当する者と求人者支援を担当する者が一緒に事業所見学を行うことで、求人票内容へのフィードバックを行い、求人者の早期充足に努めました。
- ・求職者へ積極的に求人企業の情報提供を行うため、毎週水曜日に企業説明会を開催しました。日程に空きが出るような場合、積極的に求人者へ参加を働きかけるなど計画的な開催を行いました。また、求人人数の多い求人や、対象職種等に幅の広い求人を行っている事業所には、定例の企業説明会以外に開催の企画を行い、求職者へ情報提供の場の確保に努めました。

○雇用保険受給者の早期再就職支援にも重点を置き、目標（2,193件）達成に向け次のような取り組みを行いました。結果は2,226件と、目標達成を達成することができました。目標達成に向けて次のような取り組みを実施しました。

- ・初回認定日の雇用保険受給者を職業相談窓口へ誘導し、早期再就職のメリットを説明するとともに、各専門支援コーナーや担当者制について案内し、積極的な来所相談を促しました。さらに令和5年2月からは、早期再就職のメリットについて、再就職手当の支給金額を掲載したリーフレットを配布し、よりわかりやすい説明とするとともに、初回認定日相談時に次回認定日までにもう1回の相談指示を実施しています。

## 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と資質の向上を図り、求職者個々の様々な課題に適確に助言・指導ができるよう、職業相談を担当するスタッフ全員が輪番で参加する参集型の事例研究を月2回実施し、その取り組み内容についてホワイトボードを活用して全員に情報共有しています。
- ・職業相談の経験が浅い若手職員を対象に、6月に、DVD「接客・接遇マナー/傾聴」「求職者管理情報の記録スキル向上」を使用した研修を実施しました。また、来所者が少ない時間帯に、職業相談のロールプレイをして「傾聴」の研修を不定期に実施しました。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

- ・求人を受理する部門（求人担当部門）と職業相談を行う部門（職業相談部門）との連携が重要であることから、「つぶやきコーナー」を継続するとともに、求人部門と職業相談部門の職員交流研修を行い、求人受理、事業所へのフォローアップ、職業相談等を経験することで求人者、求職者双方の理解を深め質の向上を図りました。
- ・スマホやパソコン等の普及に伴い、ハローワーク岐阜に来所される利用者はGoogle マップで道順の検索をすることが一般的となり、表示される当所の施設情報を充実することで、効率的な情報発信・広報活動と利用者サービスとするため、Google マップに各種案内の掲載、岐阜労働局へのリンクを設ける等を令和4年5月から開始しました。
- ・ハローワークサービス点検実施による職員接遇研修を令和4年8月に実施しました。求人・相談部門の全職員・非常勤職員（窓口対応者）を対象に待合席等に立ち、利用者目線で玄関・受付・待合席・窓口の状況を点検し点数化、改善点を出すとともに自身の接遇の振り返りをしました。また、意見はすべて共有し、各部門で改善に向け話し合いの場を設け、接遇の意識付けと玄関フロア・待合フロアの環境整備を行いました。
- ・新規求職申込時の求職者に対して、就職希望に関する簡易なアンケートを実施していましたが、5年1月より内容を見直して希望に合わせた専門コーナーや求職者担当者制へ誘導できるものとし、積極的に各専門コーナーへの取り込みと個別支援へつなげています。
- ・求職者マイページの活用促進のため、令和4年10月からは職業相談窓口において開設完了までのサポートを全員で取り組み、令和5年1月からはマンツーマン形式の「マイページ使い方講座」を予約制により毎日開催しています。

## (3) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

- ・オンライン自主応募やオンラインハローワーク紹介、求人者による直接リクエストが可能であり、求職者マイページ機能の充実も図ら

れ、求職者がハローワークに出向かなくても求人情報の収集と応募ができる環境が整ったことから、ハローワークの窓口で相談することのメリットや窓口で相談してよかったと認めていただけるサービスの提供がより一層重要となっており、今まで以上に個別支援、チーム支援が重要と考えています。そのため、求職者担当者制、求人者担当者制の他、求人受理部門の職員と職業相談部門の職員がチームとなり求人充足に向けた支援や個別求人開拓を行うチーム支援を一層充実させるとともに、再就職への意欲の高い雇用保険受給者については、引き続き重点を置き支援していきます。

- 求職者マイページの活用については、4年12月に職員間で研修を行い、5年1月より積極的に活用としていますが取り組みが低調となっています。さらに職員側の抵抗感をなくし、通常業務として求職者に説明、マイページへの情報提供等が実施できるようにしていきます。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、オンライン相談に一定の弾みがつきましたが、実施部門に偏りがあります。多様な求職者のニーズに対応するためにも、マイページの活用と併せて積極的に取り組んでいきたい。特に「オンライン専門窓口」としているわかもの支援コーナーにて積極的に運用するための取り組み見直しも実施していきたい。
- 求人・紹介部門の連携を図り、さらに求人充足・就職に結びつく求人・相談業務を実施するために、求人・求職者の双方の意向を十分理解できるように職員・非常勤職員を含めた相互交流業務研修を予定しています。

#### (4) その他業務運営についての分析等

- ハローワークの窓口で相談してよかった、ハローワークへ行ってよかったと認めていただくためには、早期に求職者の抱える課題を解決するとともに、求人の提案を行い次回相談につなげる、相談から紹介につなげる等手ぶらで帰さない取り組みが重要となることから、引き続き参集型でホワイトボードを活用した事例検討、「仕掛けるマッチング」を重点取り組みとしていきます。
- 窓口の利用促進のためには求人票の各項目にない求人の情報を提供することも有効なことから、求人受理部門と職業相談部門が連携した「つぶやきコーナー」、求人充足会議後の事業所訪問を継続して実施します。

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 (受理地)	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)	障害者の就職件数	ハローワークの紹介により正社員に 結びついた氷河期 世代の件数	ハローワークの紹介により正社員に 結びついたフリーター の件数	人材不足分野の就職件数
令和4年度実績	6,740	7,746	2,226	81.8%	96.3%	793	695	617	1,541
令和4年度目標	7,146	8,054	2,193	90%	90%	775	411	497	1,707
目標達成率	94%	96%	101%			102%	169%	124%	90%

※ 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

## 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3指標（就職件数、充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数）の目標達成に重点を置き、求職者担当者制によるマッチング支援や事業所訪問による求人情報の充実、求人充足会議による求人条件の緩和、ミニ企業説明会の定期開催、各種セミナーの実施などの就職支援を積極的に図りましたが、就職件数の実績は3,950件、充足件数の実績は3,698件と目標達成には至りませんでした。

しかし、雇用保険受給者の早期再就職件数については次のような取り組みを行い、目標を達成しました。

- ・認定日における全員相談を再開し、雇用保険受給者の状況確認を的確に行うとともに積極的な情報提供を実施。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響で開催できなかった雇用保険初回受給者説明会を再開し、雇用保険受給者に対して早期再就職を喚起。
- ・雇用保険受給者を早期再就職支援コーナーへ積極的に誘導し、求職者担当者性による支援を実施。
- ・ミニ企業説明会等への雇用保険受給者の積極的な参加誘導。

特に、新型コロナウイルス感染症の影響で中止していた雇用保険説明会を再開したことにより、雇用保険受給者の早期就職件数は、目標数1,197件に対し実績1,344件と大幅に目標数を上回る結果となりました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、職業相談技法の向上を図るため「30分de事例検討」を月2回定期的に開催しました。

また、来所者へのよりよいサービスの提供等を目的に、キャリアコンサルタント技能士資格保持者を講師として「はじめてのキャリアコンサルティング研修」を実施し、窓口対応する若手職員や一般職業相談員に対してマッチングスキルの向上を目指しました。

### （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影響により新規求職者数が減少するなかにおいて、就職件数増加を図るため、求職者担当者制実施要領の一部改訂（令和4年8月1日改訂）を行い、積極的なマッチングへの取り組みを強化しました。

具体的には双方向での求職者担当者制の担当を職員のみから、専門性のある就職支援ナビゲーター、就職支援コーディネーターまで拡大し

て対応するよう変更し、かつ1ヶ月1人当たり3人を対象者としていたものを、5人に増やし、取り組んだ結果、令和5年2月、3月それぞれの月の目標就職件数25件をおのおの5件ずつ上回りました。

また、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（35歳～54歳）の不安定就労者・無業者の就職対策として、令和4年12月16日から「職場体験会」や「現地説明会」と称して事業所を直接、求職者とともに訪問し、職場体験や職場見学など現地説明による情報収集に努める事業を開始しました。

加えて、就労意欲の高い高齢者向けに西濃地域では初めて就職面接会を開催して、マッチングの強化を図るとともに、高齢者に対する就職支援ガイダンスも6回開催しています。

更には、西濃地域障がい者就職合同面接会に参加する、企業向けに当該面接会前の時間を利用してワークショップを初めて開催し、障害者雇用に役立つセミナーとして21社が参加され好評を得ました。

### （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

ハローワークのマッチング機能を的確に実施できるように、所長による総合評価にかかる研修を今年度も実施します。

求人者マイページの利用率上昇に伴い求職者マイページ登録及びその活用による求職者支援を充実させます。

引き続きミニ企業説明会や現地説明会を実施し、玄関ホール、ホームページ及びLINE等で広報していきます。

また、就職件数、充足件数の目標達成及び、雇用保険受給者の自己就職割合を減らすため、雇用保険受給者が失業給付の支給終了する前の認定日において全員相談を実施するとともに次の取り組みを行います。

- ・現状の聞き取り相談
- ・支給終了後も希望があれば継続してハローワーク利用ができる旨の説明
- ・支給終了後の求人情報の提供希望の確認
- ・各種セミナー及び就職面接会等の情報提供希望の確認

さらには、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（35歳～54歳）の不安定就労者・無業者の就職対策として、令和5年4月1日に再就職支援実施要領を一部改正し、職員及び就職支援コーディネーターが中心となって、求職者担当者制によるきめ細かな支援ができるように体制の強化を図っていきます。

#### (4) その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルス感染症の影響で開催できなかった雇用保険説明会や職業訓練の案内、各種面接会等を開催することができました。

しかし、大垣市との協定による一体的実施事業において、ワークプラザおおがきの利用者数、就職件数及び相談件数が伸び悩んでいることから、当該施設の存在意義を示すため、今後は大垣市の担当部署である大垣市経済部商工観光課とさらなる連携を強化し、利用者数、就職件数及び相談件数の向上が図られるよう、次のような取組を行います。

- ・大垣市の広報による周知
- ・当所が運営するLINEの活用による周知
- ・大垣市役所内の各種支援窓口からの誘導の徹底
- ・大垣市役所1階のサイネージによる利用案内
- ・ハローワーク大垣玄関に利用案内ポスターの掲示
- ・雇用保険説明会において利用案内リーフレットの手交及び利用推奨

## 2 特記事項

特になし。

### 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 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	④ハローワークの 職業紹介により、 正社員に結びつい た就職氷河期世代 の不安定就労者・ 無業者の件数	②障害者の就職件 数	③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 (既卒者含む)の正 社員就職件数	⑦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
令和4年度実績	3,950 件	3,698 件	1,344 件	78.1%	92.9%	313 件	342 件	367 件	92%
令和4年度目標	4,298 件	3,985 件	1,197 件	90%	90%	221 件	326 件	285 件	94%
目標達成率	91%	92%	112%	-	-	141%	104%	128%	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



### 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、ハローワーク利用者の減少に伴う職業相談、紹介件数の減少に対応するため、少しでも次の相談に繋がれるように、職業相談時には出来るだけ求人票の提供（職種にこだわらず、条件に合う求人等）や紹介時には、応募書類についてのアドバイス等声かけを行い、必要に応じて所独自で行っている面接支援の「面接レスキュー」や応募書類の作成支援の「てんさく堂」の案内を行っている。他に雇用保険受給者に対して、資格決定時以降の状況確認を行うためのアンケート実施、求職者担当者制と求人者担当者制による能動的マッチングの実施の他、窓口相談時でのプラスサービス（求人の提案、応募書類の添削等）に取り組んだ。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

自分と異なる視点からの職業指導方法に気づきを得る事と、自分の相談を振り返る習慣を身につけ職業技法の向上を目的とした「30分で事例検討」を、紹介業務従事者全員を対象に2回実施した。（25名）また、自分の担当業務以外の業務知識を得ることにより、利用者に対し適切かつ正確な情報提供するとともに、必要に応じ担当窓口への確に誘導する事も目的として、各課の上席・係長以上の職員が講師となり、「雇用保険給付業務・適用業務」「職業紹介関係」「訓練関係」「障害者関係」「助成金関係」等9つのテーマに基づき、職員全員（非常勤職員含む）に業間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

- ・令和4年11月より「ライン」を開設し、ハローワークで実施されている各種イベント等の情報を広く周知することとした。ライン開設により、就職支援セミナー参加者の増加、「介護就職デイ」の問い合わせの増加、「かんたん求人検索」の利用の増加につながったと思われる。
- ・求人検索機利用者を窓口へ誘導するために、各検索機に「この求人気になると思ったら受付へ・・・相談しよう」の案内の表示を実施した。
- ・待合椅子（長いす）にコロナ対策の為、間隔を空けて座るよう促す旨の表示を利用し、「所内の相談窓口のレイアウト」、「介護就職デイ」

「職業訓練」等の案内を併せて表示をした。

- ・窓口相談時に、求人票表記の情報以上のものを提供できるように、求人者支援員の事業所訪問に職業相談担当職員も同行し、事業所の情報収集を実施した。

(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

ハローワーク利用を促す取組として

- ・ラインの活用による、ハローワークで実施しているイベント、各種サービス等の積極的な情報発信。
- ・窓口相談誘導のため、求人検索機利用終了者への職業相談利用の積極的な声かけ。
- ・ハローワーク利用を促す為の、郵送による求人情報提供及び企業説明会等の案内、オンライン登録者にはマイページ利用による来所勧奨。

(4) その他業務運営についての分析等

令和4年度は新規求職者、相談件数、紹介件数ともに前年度比減少。中でも、相談件数5,800件減(11.7%減)、紹介件数1,800件減(16.8%減)と大幅に減少。新規求職者を継続的に窓口誘導出来なかった事が主要指標に影響していると思われるため、今後は来所時の継続的な職業相談につながるよう、求職サービスメニューの説明、求人情報提供、効果のある求職者マイページ利用の説明、求人閲覧端末利用者への職業相談利用の声掛けを行い、ハローワークの継続的な利用及び相談窓口への誘導が出来るよう取組をする。

## 2 特記事項

無し

### 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 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	④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	②障害者の 就職件数	③就職支援ナビに よる新規卒業予定 者等の正社員の就 職件数	⑨生涯現役支援窓 口での65歳以上 の就職件数
令和4年度実績	3,339	3,312	1,223	86.3%	94.1%	145	236	282	187
令和4年度目標	3,679	3,593	1,161	90.0%	90.0%	144	261	275	135
目標達成率	90%	92%	105%	-	-	100%	90%	102%	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

## 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 当所は、地域状況から求人・求職の労働市場は単一であり、就職件数が直接求人充足につながることから、就職件数の目標達成が最重要課題と位置づけています。当所管内は、地理的に広範囲であり、中でも高山市は日本で最も広い面積を有していることから、居住地によってはハローワークまでの道のりが遠く、高齢化が進んでいることも伴って求職活動に支障を来している者も少なくないため、高山市内9か所の市役所支所に職員が毎月、職業相談・職業紹介、求人情報の提供等の巡回相談を実施しています。また、隣接する飛騨市においても市内2か所の施設において、同様の出張相談を実施しており、求職者の利便性向上に繋がりました。

（高山市巡回相談 延べ108回 相談者526人、飛騨市出張相談 延べ24回 相談者190人）

② 「能動的マッチング」に重点的に力を入れており、郵送またはオンラインによる求人情報の提供、窓口での求人提案、応募書類の作成支援、面接対策など、紹介に繋げることを意識して取り組みました。

③ 職業別認定日（当所は希望職種別（職種毎に4分類に割り振り）に認定型を指示している。）を活用した認定日の全員相談を実施し、職種別・地域別・雇用形態別求人情報を提供しています。なお、職種別認定日に併せて「ミニ面談会」を開催しています。

（ミニ面談会 延べ77回 参加企業152社 相談者634人）

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 求人者マイページからの求人受理率向上を重点課題とし、年度当初44%の受理率が年度末には86%まで向上しました。求人者マイページ開設を促すリーフレットや開設まで手順がわかるリーフレットを所独自で作成し、事業所に郵送しました。郵送後は事業所に電話し、開設の了承を得て、その場で、パソコンやスマホを用意していただき、ハローワークから説明しながら、開設までを行いました。また、事業所を訪問し、その場で開設することもありました。

更に、求人者マイページの利用促進のため、求職者への職業紹介時には、当所で作成した採否結果の入力リーフレット（採否結果をマイページから入力することを推奨するため）を紹介状に添付して求職者に手交することとしました。

② ハローワーク高山を知ってもらうため、岐阜労働局ホームページに「フォトレポート」を開設し、ハローワーク高山の取組を紹介することとしました。

(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

- ① ハローワークの窓口に来所される利用者に対して窓口に来てよかったと提供いただけるよう今まで以上に個々の希望に沿った個別支援が重要と考えており、求職者担当者制、求人担当者制を一層充実させるとともに、再就職への意欲の高い雇用保険受給者については引き続き重点をおき支援していきます。
- ② ハローワークの窓口に来所される利用者が減少し、特に若年者の取り込みが急務とされる中、まずはハローワークを知ってもらうため、所内に「ハローワーク高山HP／SNS推進チーム」を発足し、ハローワーク高山独自のホームページ制作、SNSを利用して当所が行っている支援メニューや支援窓口の案内、イベント情報の発信等を行うことでハローワークを広く周知していきます。

## 2 特記事項

特になし

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 (受理地)	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 就職率	マザーズハローワ ーク事業における 担当者制による就 職支援を受けた重 点支援対象者の就 職率	
令和4年度実績	2,118件	2,059件	468件	82.0%	94.2%	67件	77%	103%	
令和4年度目標	2,109件	2,062件	397件	90.0%	90.0%	65件	68%	94%	
目標達成率	100%	99%	117%	—	—	103%	113%	109%	

※ 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

## 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

- ・求人者マイページの普及のため、事業所へ訪問・電話・郵送にて利用勧奨を行い、開設をしない事業所についてはその理由を聴取し、その内容を踏まえた対応を検討・実施したことにより、4月度に9.26%と県内最下位（出張所含む）であった求人者マイページ利用率が、3月度には87.55%と県内2位（出張所含む）となった。
- ・高齢者の就職件数の増加を図るために、高齢者が応募しやすい求人を多く揃えることが不可欠であることから、年齢条件を「60歳以上」とした求人を積極的に提案・開拓した。
- ・当所は小規模所であるため、若手職員の育成を図る目的として、大規模・小規模所で様々な業務をする研修を実施することとし、令和4年度は中規模所で研修を実施。
- ・ハローワークの職業相談窓口等においては、各種労働法の知識が必要になることから、労働基準監督官を講師とした研修を全職員・相談員が受講。
- ・新型コロナウイルス感染症対策として、認定日の密を回避するために、職業紹介部門では認定日マッチング（求人情報の提供）や予約相談を行い、給付課においては早期就職のメリットを示す試算表の説明をする等の支援に取り組んだ。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・新規求職者が減少している中で、1人でも多くの方にハローワークを知ってもらうために、人が集まる場所へ出向いて、ハローワークのサービスメニューの説明、求職登録及び職業相談等を行い、ハローワーク利用を促すことを目的とし、バロー恵那店内にある恵那市役所恵那中央出張所（えなえーる）において、月2回の出張相談を開始した。
- ・利用者に感謝を伝え、ハローワーク窓口利用の意識啓発を行うとともに、毎月の就職件数を入れることで職員・相談員のモチベーションに繋げ、紹介件数・就職件数を増加させることを目的として、「就職おめでとうございます」の作成、所内掲示を行った。
- ・PDCAの目標達成に向けて、職員・相談員が共通した認識を自覚して業務を遂行していくため、「マッチング機能に関する業務の目標達成状況」及び「今月の目標達成状況」について表を作成し、欄外に状況を示したり、職員・職員のモチベーションが上がるコメントを表示した上で、所内掲示を行った。

・新型コロナウイルス感染症対策として、認定、職業相談が1人終わるごとにその窓口の消毒を徹底して行った。また、雇用調整助成金・緊急雇用安定助成金の相談や申請について、完全予約制により感染拡大防止に努めた。

(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年度はミニ面接会（企業説明会）について、出展企業数と来場者数が目標より少なかったため、より多くの求人者と求職者に参加してもらえるよう改善を図る。

・オンラインサービスの普及・定着に向けて、求職者に対するマイページ開設促進のため、利用案内を行った上で、求職者が携帯等を所有し、これを使用することに同意する場合は開設支援を行う。また、求人者マイページについても、引き続き積極的な開設促進を行っていく。

(4) その他業務運営についての分析等

・当所の主要産業である宿泊・観光関係において、新型コロナウイルス感染症の状況により求人の増減に影響を受けたが、10月頃から増加傾向であった。令和5年度は新型コロナウイルスの5類移行に伴い、更なる求人増加が見込まれるため、求人充足の強化を図っていく。



2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数 (受理地)	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	所で選択 して記載	所で選択 して記載
令和4年度実績	764	635	166	82.1%	90.6%	44	47		
令和4年度目標	744	651	112	90.0%	90.0%	46	43		
目標達成率	102%	97%	148%	—	—	95%	109%		

※ 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

## 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、より良いサービスを提供するためには、職員の資質向上が必要と考え、短時間で効率的に、技能向上、情報共有、知識習得に繋げる企画として、「30分で●●●」と称した職員研修を積極的に実施しました。

「30分で事例検討」「30分で障がい者支援」「30分で生保」「30分で訓練」「30分で、うまくなろう傾聴」など、合計計9種類の研修を、企画しました。

・「提案求人ストック10」の取組により、求人目線に立ったマッチングを実施しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

・所内各所に「空気清浄機」を設置。来客者向け筆記具は滅菌消毒機器を使用し、新型コロナウイルス感染症予防対策に努め、来所者目線にたった所内環境を整えました。

・求人事業所のマイページ開設に向けて、案内文書を送付するなど利用勧奨を行ったほか、マイページからの求人依頼分の処理を迅速に行いました。

・「職業情報提供サイト jobtag」の利用促進に向けたオリジナルリーフレットを作成したほか、jobtagでの検索結果を活用した職業紹介の事例検討を行うなど有効活用に繋がりました。

### （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

・就職件数、充足数のアップに向けて、求職者、求人者目線に立ったサービスを展開する（中高年の来所が多いが、求人は若年層向求人が多いため、中高年向け求人の開拓強化等）。

・所オリジナルの面接対策セミナーを広く周知し、積極的に実施し、来所するメリットをアピールする。

・利用者目線に立った所内掲示物の見直し（「企業説明会」の案内掲示、「職業訓練」アピール、「求人情報誌」配置など）。

・待ち時間減少に向けた、窓口体制の見直し。

・早期求人充足のための、迅速な求人情報共有と、求人情報共有スペースの確保（「求人プレゼンボード」の設置）。

(4) その他業務運営についての分析等

・昨年までのコロナ禍において進化した機能「来所に頼らないマッチング（マイページの活用）」や「オンライン職業相談」を活用するメリットを生かしつつ、積極的に対面行事ができるようになった今、「企業説明会」の積極的な推進や、事業所訪問による事業所情報の収集や求人開拓等を推し進めるなど、2つの側面からアプローチができるチャンスを活かす。

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 (受理地)	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就職に結びついた就職氷河期世代	生活保護受給者等 就職率	障害者の就職件数	
令和4年度実績	1,838	1,814	429	85.7%	97.7%	100	71%	159	
令和4年度目標	2,049	2,001	435	90%	90%	104	63%	157	
目標達成率	89%	90%	98%			96%	112%	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

## 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、就職件数の目標値（1,469件）、雇用保険受給者の早期就職件数に重点を置き、次のような取組を行いました。

- ・平成25年度から実施している取組「仕掛けるマッチング」を徹底し、就職の可能性が高まるように2回に1回は能動的な職業紹介を行なうよう補助的目標を掲げ、年間目標値には届かないものの就職件数1,421件につながりました。
- ・求職者担当者制（一方向、双方向）による個別支援、給付制限期間中に来所勧奨文や求人情報の送付等の積極的なアプローチ、再就職手当シミュレーションシールの貼付による就職意欲の喚起を図って就職支援を行いました。

また、地方自治体との連携として次の取り組みを実施しました。

- ・白川町、白川町商工会との連携協定に基づく月1回の出張相談を、新型コロナウイルス感染防止のためオンライン職業相談として実施しました。
- ・美濃加茂市との連携協定に基づく、みのかも女性活躍センター「リオラ」において月1回の出張相談を実施しました。
- ・美濃加茂労務対策協議会との連携による「みのかもジョブフェア」を、新型コロナウイルス感染防止対策を行いつつ9月、11月、2月の3回実施しました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・中長期的な職員の育成を図る観点から、職業相談に必要と思われる知識習得として、特定求職者雇用開発助成金（成長分野人材確保・育成コース）（4月）、求職管理情報の的確な入力（7月）、事例検討会（11月）、応募書類の作り方（12月）、職業訓練（2月）を所内にて開催、また外部委託である就職支援セミナー（12月）にも参加して職員・相談員のスキルアップを図りました。

また、所内研修は職員が受講しやすいように6コース、一コマ20分程度に設定し研修を行いました。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

- ・事前に働く職場を見学したいという求職者の希望により、多治見所と合同職場見学会を実施しました。
- ・管内のユースエール認定企業を集めた交流会を開催し、若年者の人材確保を期待する意見があったため、ユースエール認定企業、くるみ認定企業、岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業を対象とした「リアル企業説明会」を開催しました。
- ・新型コロナウイルス感染拡大が長引く中、白川町、白川町商工会との連携協定に基づく出張相談をリモートにて実施しました。
- ・新型コロナウイルス感染防止のため大規模な面接会を実施するのは困難な中、所内会議室において十分な感染対策を行ったうえ、ミニ面接会を実施しました。(年間参加企業数合計78社)

## (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

新型コロナウイルス感染拡大が長期化する中、求職者自らがハローワークに出向かなくとも「オンラインハローワーク紹介」や「情報提供」が可能になった。今後はこの機能を最大限活用しながら、マッチングを行います。引き続きハローワーク窓口へ来所する求職者に対しては、これまで以上の個々に応じた支援が重要となるため、仕掛けるマッチングをはじめとした機能的な職業紹介、また双方向だけでなく一方向の求職者担当者制を就職件数増加に向け、積極的な支援を実施していきます。

引き続き、白川町・白川町商工会とのオンライン相談、美濃加茂市における出張相談、ジョブフェア等、求職者支援及び地元企業の労働力確保に繋げていきます。

## (4) その他業務運営についての分析等

当所は美濃加茂市をはじめ1市7町1村を管轄し、管轄エリアが広範囲に渡るため、ハローワークに来所するのが困難な地域や困難な方も存在するため、システムの新しい機能の利点である「マイページ」を活用しつつ、オンラインを利用した各種イベント情報の提供や求人情報提供等を効果的に行いながら、オンライン紹介を実施します。

## 2 特記事項

特になし。

### 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 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	ハローワークの職業紹介によ り、正社員に結びついた就職 氷河期世代の不安定就労者・ 無業者の件数	障害者の就職件数		
令和4年度実績	1,421	1,147	452	83.6%	93.7%	102	119		
令和4年度目標	1,469	1,185	426	90.0%	90.0%	98	120		
目標達成率	96%	96%	106%	/	/	104%	99%		

※ 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

## 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

- ・就職件数増加に向けた取り組みとしてプラス2サービス支援に重点的に取り組んだ。  
支援者側である職員・相談員のスキルアップに向けた研修（①履歴書の添削・アドバイス、面接の受け方アドバイス②職業相談ロールプレイ③求職管理情報記載指導）を3回行った。  
また、マッチング後のアフターフォローを徹底し、的確なニーズの把握やマッチング精度の向上を図り、相談件数3件に1件以上の紹介を意識した相談の実施を行った。
- ・令和4年度途中から推進された求人者マイページのオンライン申込については、「求人者マイページの利用方法」のパンフレット等を使用し、窓口や訪問により、オンライン申込の利便性を周知することにより、令和5年3月には、目標とした80%を超えることができた。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・当所利用の求職者の中で割合が多い高齢者から、来所者端末での求人検索が操作しづらく、紙媒体で求人票をみたいとの要望が以前よりあったため、新たに「生涯現役応援求人コーナー」を事務室内に設置し、受理した高齢者専用求人や高齢者歓迎求人を掲示し、紙媒体での情報提供を行った。
- ・障害者雇用率達成のため、未達成企業への訪問を基本とし、電話や書面などで指導を行うとともに、当所において初めて障害者ミニ企業説明会を実施した。（雇用率未達成企業1社、参加者18人、就職3人）  
また、障害者雇用促進のため、以前から精神・発達障害者しごとサポーター養成講座の利用勧奨をしており、令和4年度も企業内で2回開催したが、それ以外に中津川市障害者雇用促進協議会にて精神・発達障害者しごとサポーター養成講座を開催し、幅広く障害者雇用の理解の促進につながった。

### （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

- ・求人者マイページ利用率が高まった中、その利用率を維持していくとともに、求人充足会議等を充実し求人者サービスの向上により、充

足数・就職件数の増加に繋げていく。

- ・中津川所は、高齢求職者が多い反面、若年求職者の割合が少ない。安定所未利用者への利用勧奨を行い、母数を増やし、低調であった就職氷河期世代、フリーター等（35歳未満）の就職件数に結びつけていく。

#### （4）その他業務運営についての分析等

中津川所の管轄は、一市ではあるが広域であるため、何度も安定所へ来所することが困難な利用者も一定数いるため、来所しなくても安定所のサービスを利用できる求職者マイページの登録が重要であり、令和4年度においても、局作成の「マイページ登録で効率よくお仕事探しができます」のパンフを利用し、登録勧奨を行ってきた。しかしながら、登録状況は低調なため、利用促進につながるよう窓口にてくり返し、丁寧に利便性を周知する必要があると考える。

## 2 特記事項

特になし。



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 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	ハローワークの職業 紹介により、正社員に 結びついた就職氷河 期世代の不安定就労 者・無業者の件数	障害者の就職件数		
令和4年度実績	1, 171	1, 140	267	79. 7%	93. 1%	21	88		
令和4年度目標	1, 145	1, 067	217	90. 0%	90. 0%	36	81		
目標達成率	102%	106%	123%	—	—	58%	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