

報道関係者 各位

令和5年11月30日

【照会先】

広島労働局職業安定部職業安定課

課長 田辺 克也

課長補佐 荻野 倫也

(電話) 082 (502) 7831

令和4年度の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（ハローワーク総合評価）の結果等について

厚生労働省では、ハローワークの機能強化を図るため、平成27年度からハローワークのマッチング機能に関する業務を評価し、改善に取り組んでいます。

広島労働局（局長：釜石 英雄）は、令和4年度の本取組に係る管内ハローワークの総合評価の結果等をまとめましたので、公表します。

広島労働局及び各ハローワークでは、引き続き、この取組を通じて、ハローワークのマッチング機能の更なる強化を図るとともに、利用者の皆様のニーズに応じた適切なハローワークサービスの提供に取り組んでまいります。

1 ハローワーク総合評価について（別添1）

全てのハローワークにおいて業務毎に目標値を設定し、その達成状況に応じて4段階の相対評価等を実施するもので、(1) 目標管理、(2) 相対評価と実績公表、(3) 評価結果に基づく業務改善といった一連の流れを続けることにより、ハローワークのサービスの質的向上に向け継続的に取り組んでいるものです。

2 ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の結果概要（別添2）

令和4年度、局内11所（出張所は本所に含む。）においては、6所が「良好な成果」、4所が「標準的な成果」、1所が「成果向上のため計画的な取組が必要」という結果でした。

3 各ハローワークによる「就職支援業務報告（令和4年度）」（別添3）

〔概括〕

令和4年度、各ハローワークでは、マッチング機能の強化を図るため求職者担当者制などの求職者支援、求人充足会議や求人事業所PRの工夫のほか、オンラインを活用したサービスの向上のため、SNSを活用した情報発信、求人情報提供の工夫や「求人者マイページ」の利用率向上などに取り組みました。

地方自治体等との連携では、呉地区製鉄業の全設備休止に対応した雇用対策、人材不足分野の人材確保支援、地元企業による合同企業説明会・面接会開催や一体的実施事業（生保型、マザーズハローワーク事業）に取り組みました。

その他、「ユースエール認定企業」の積極的なPR推進や若手職員の参画によるサービス向上の検討・実践などに取り組みました。

今後のサービス・業務改善の取組に向けては、これまでのマッチング機能の強化等の推進を継続するとともに、求人者サービス向上の観点から、人材不足分野等の求人充足支援や地元企業のPRの取組など、求人者ニーズを踏まえた支援の充実などに取り組むこととしています。

4 令和5年度の目標設定等（別添4）

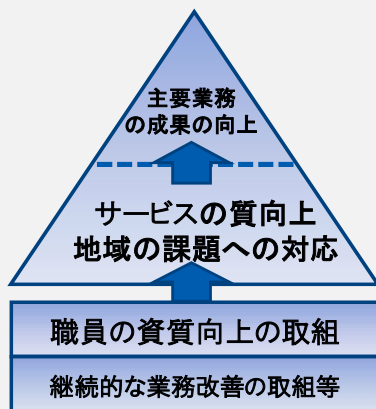
令和5年度も、ハローワークサービスの質的向上を図るため、各種指標と目標を設定し、マッチング機能に関する業務等の評価・改善に取り組めます。

1. ハローワーク総合評価について

- 平成27年度から、目標管理・業務改善の取組拡充等を柱とする「**ハローワーク総合評価**」を開始。
- 例年、すべてのハローワークにおいて業務毎に目標値を設定し、その達成状況等に応じた4段階の相対評価等を実施。次年度以降の業務改善に繋げる。また、取組状況や評価結果は公表し、労働政策審議会（本省）や地方労働審議会（労働局）にも報告。
- **(1)目標管理、(2)実績公表・相対評価、(3)評価結果に基づく業務改善**といった一連の流れを続けることにより、サービスの質の向上に向けた取組を継続的に実施。

(1) PDCAサイクルによる 目標管理・取組の評価

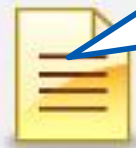
- ・ 就職率等の**主要指標**のみに基づくPDCAサイクルによる目標管理を拡充し、
 - ① 業務の質に関する**補助指標**
 - ② ハローワーク毎に、地域の雇用の課題を踏まえ重点とする業務に関する**所重点指標**
 - ③ ハローワーク毎に、中長期的なマッチング機能強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進する評価項目である**所重点項目**を加え、総合的な観点から目標管理を実施。



短期的な成果の向上だけでなく、
中長期的な成果の向上・業務改善を図り、
マッチング機能を強化

(2) ハローワークのマッチング機能の 総合評価・利用者への公表

- ・ 業務の成果について毎月公表
→各労働局が所管ハローワークの主要指標の実績を毎月公表
- ・ 年度終了後、業務の成果(主要指標・所重点指標)や質(補助指標)、職員の資質向上・業務改善の取組(所重点項目)の実施状況を踏まえ、ハローワーク毎に総合評価を実施。
→労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分け、同一グループ内で相対評価
- ・ ハローワーク毎に総合評価結果及び業務改善の取組等をまとめ、各労働局が公表。



重点的に取り組んだ事項、業務改善を図った事項、業務改善が必要な事項、総合評価、基本統計データ、指標ごとの実績及び目標達成状況などを公表

- ・ 総合評価結果を、労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。

(3) 評価結果に基づく 全国的な業務改善

- ・ ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、評価結果をもとに、本省・労働局による個別のハローワークへの重点指導や好事例の全国展開を実施
 - ① 評価結果に基づき、本省から、労働局・ハローワークに対する問題状況の改善指導
 - ② 一定の基準に該当するハローワークは改善計画を作成、本省・労働局が重点指導
 - ③ 労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークにおいて、相対的に高評価となったハローワークにおける取組事例を全国展開

次年度以降も
(1)～(3)を実施

2. ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の結果概要（令和4年度）

別添2

- ハローワークの機能強化を図るため、平成27年度から「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」を実施。
- 局内11所（出張所は本所に含む）における令和4年度の結果は、6所で「良好な成果」、4所で「標準的な成果」、1所で「成果向上のため計画的な取組が必要」となりました。引き続き、PDCAサイクルによるマッチング機能の更なる強化を図ります。

ハローワーク	総合評価の結果（評語） 令和4年度
広島	成果向上のための計画的な取組が必要
広島西条	良好な成果
呉	良好な成果
尾道	標準的な成果
福山	良好な成果
三原	良好な成果
三次	良好な成果
可部	標準的な成果
府中	標準的な成果
広島東	良好な成果
廿日市	標準的な成果

広島労働局内ハローワークの類型別			
類型	評語	令和4年度	(令和2年度)
類型1	非常に良好な成果	0	(0)
類型2	良好な成果	6	(3)
類型3	標準的な成果	4	(8)
類型4	成果向上のための計画的な取組が必要	1	(0)

- *ハローワークマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組を、ハローワーク毎に評価指標を点数化した上、4類型による相対評価を行った結果によるもの。
- *出張所の実績等は本所に（竹原は広島西条に、安芸高田、庄原は三次に、大竹は廿日市に）含まれている。
- *令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響下の結果であることに留意。令和3年度は、全国的に相対評価の実施なし。

【令和4年度の各所の取組状況について】

- マッチング強化を図るため、職員による求職者担当者制、求人充足に向けた求人担当者制の取組、求人充足会議による検討、事業所訪問で収集した情報等による求人事業所のPRの工夫
- オンラインを活用した利用者サービス向上を図るため、SNSによる支援メニューやイベント等の情報発信、2次元コードを活用した求人情報提供の工夫及び「求人者マイページ」の利用率向上の取組の実施
- 地方自治体等との連携については、呉地区製鉄業の全設備休止等に対応した雇用対策、介護・福祉・保育等の人材不足分野の人材確保支援、地元企業を中心とした合同企業説明会・面接会の開催に係る連携及び一体的実施事業（生保型、マザーズハローワーク事業）の取組の実施
- その他、若年の雇用・育成を積極的に取り組む「ユースエール認定企業」の積極的PRの推進や異業種交流会の開催、入管職員や労基署及び年金事務所など他の行政機関と連携した職員研修及び若手職員の参画によるサービス向上の検討・実践など

【今後のサービス・業務改善の取組について】

- これまでのマッチング強化等の取組を継続しつつ、人材不足分野等での求人充足支援や地元企業のPRの取組など、求人者ニーズを踏まえた支援の充実などに取り組む。

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所では、雇用のセーフティネットとしての機能を高めることを目指し、主要指標のうち「雇用保険受給者の早期再就職件数」、並びに広島県及び広島市との雇用対策協定等に基づき、各事業を着実に実施し、地域の雇用対策に貢献することが重要と考え、子育て世代等への就職支援を目的とした「マザーズハローワーク事業」を重点に取り組みました。

【雇用保険受給者の早期再就職件数】

◎雇用保険受給者の初回認定日に全員の職業相談を実施し、就職に関する希望条件等の的確な把握に努めるとともに、専任の担当者が職業相談から就職まで一貫した支援を行う「就職支援プログラム」を積極的に推進しました。

その結果、早期再就職件数は2,370件となり、目標達成率は99.2%となりました。

【マザーズハローワーク事業】

◎保育サポート事業を実施する広島県と、子育てをしながら働きたい方を応援しているマザーズハローワークが、同じフロア内で相互に協力、連携しつつ、積極的な就職支援を実施しました。また、広島市と連携し、市の施設において「マザーズセミナー」を開催しました。職業相談においては、求職者担当者制を基本として、総合的かつ一貫した就職支援を行い、担当者制による就職率は94.3%となり、目標の94.0%を達成しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員の職業相談の質を一層向上させる観点から、労働基準監督署の職員を講師として招き、労働基準法に関する研修を実施しました。また、組織全体のボトムアップを図る観点から、若手職員を対象に、課・部門を超えた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

【求人充足会議】

◎求人充足会議の活性化を図り、求人部門・職業相談部門の職員間で、求人者・求職者それぞれのニーズ等を情報共有するとともに、求職者が応募しやすい魅力ある求人となるよう、企業に応募条件の緩和等を働きかけるなど、能動的なマッチングによる求人充足支援サービスを強化しました。

【サービス内容の周知等】

◎2階フロアにある職業相談窓口待合のレイアウト変更を行い、点在していた就職支援メニューのリーフレットを集約するとともに、デジタルポスターと連動させ、求職者の方が手に取りやすいよう改善を図りました。また、SNSにより、職業相談窓口の混雑予想カレンダーを配信し、来所される方の利便性向上を図りました。

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

【主要指標】

◎主要三指標である「就職件数」、「充足数」、「雇用保険受給者早期再就職件数」について、新型コロナウイルス感染症の影響等により新規求職申込件数が伸び悩む中、目標達成に至りませんでした。令和5年度においては、ハローワークの就職支援サービスを幅広く周知広報し、利用者層を増加させることで、マッチング機会の拡充を図るとともに、求職者担当者制によるきめ細かな支援を実施します。加えて、求人充足会議、職員による事業所訪問を更に強化し、マッチング精度の向上と能動的マッチングを推進します。

○サービスの案内・周知広報の取組

ハローワークサービスの説明、就職までのステップ・支援策等を分かりやすく案内するとともに、SNS等を活用した積極的な周知広報に取り組みます。

○求職者担当者制の推進

職業相談窓口では、求職活動の進捗状況、不安や悩み、就職を妨げる課題等の確認を行いつつ、支援を提供することを徹底するとともに、効果的な取組の一つである求職者担当者制を積極的に推進します。また、職員の専門性を活かし、適格な求人を選定し提案する能動的マッチングを推進します。

○オンラインサービスの推進

従来からの来所者サービスに、オンラインサービスを組み合わせることにより、多様なニーズに合わせたサービス・支援等を展開します。

【就職氷河期世代専門窓口における正社員就職件数】

◎「ハローワークの職業紹介により、正社員に結び付いた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数」について、専門窓口の周知が十分とは言えず、目標達成に至りませんでした。

令和5年度においては、周知広報の改善を図るとともに、引き続き、求職者ニーズを踏まえた求人開拓や面接会、セミナーを実施し、就職氷河期世代の就職支援に取り組みます。

【マザーズハローワーク事業（重点支援対象者の就職率）】

◎「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」について、担当者制による個々の求職者のニーズに応じたきめ細かな職業相談・職業紹介を行ったことに加え、仕事と家庭の両立可能な求人の開拓を強化したことなどにより、目標を達成しました。引き続き、きめ細かな職業相談・職業紹介、両立可能な求人の確保に取り組むとともに、子育て中により来所が困難な方もいることから、オンラインによる職業相談や就職支援セミナーの実施、出張職業相談・出張就職支援セミナー等のアウトリーチ型支援を充実させます。

【一体的実施事業（生保型における就職決定者数）】

◎「一体的実施事業（生保型）における就職決定者数」について、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止措置に伴う、求職中の方の就職活動抑制の影響などにより、目標達成に至りませんでした。令和5年度においては、社会経済情勢の影響等により生活困窮者等に係る潜在的な就労支援のニーズは引き続き高いことが見込まれるため、広島市とより緊密に連携し、支援対象者の課題やニーズを踏まえた就労支援に取り組みます。

【職員による事業所訪問】

◎求人部門・職業相談部門の職員による事業所訪問は、求人票以外の情報（企業が求める人物像、重視する点等）を収集することによる求人・求職の的確なマッチングや、求職者ニーズを踏まえた求人（正社員求人、就職氷河期世代対象求人、仕事と家庭の両立可能な求人）の開拓につながるものであり、継続的に実施してきましたが、令和5年度においては、更に強化します。

(4) その他業務運営についての分析等

○当所の会議室には換気設備がなく、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、各種面接会や就職支援セミナー等を縮小せざるを得ない状況があり、十分に業務運営が展開できない点がありました。このことにより、主要指標をはじめ、その他指標についても、年度を通じて実績を伸ばせなかったことが、総合評価を総括する上で大きな影響を受けました。令和5年度においては、各指標の目標達成に向け、各職員が取組内容を理解し、進捗管理と情報共有を行いつつ、計画的に業務を推進してまいります。

○利用者満足度のうち、求職者満足度は96.4%となり、目標を達成しましたが、求人者満足度は74.2%と目標を大きく下回る結果となりました。調査結果を分析したところ、待遇全般は労働局内平均を上回っていましたが、「小規模面接会の開催」や「職場定着の助言」などのサービス満足度が低かったことが要因としてあり、令和5年度においては、求人者ニーズを踏まえたミニ面接会や事業所説明会を企画するとともに、職員研修等を通じた職員の能力向上に努め、各種制度や職場定着の効果的な取組等について、周知・啓発を展開します。

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 (受理地)	雇用保険受給 者の早期 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	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 社員に結び付いた 就職氷河期世代の 不安定就労者・ 無業者の件数	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
令和4年度実績	6,283	9,445	2,370	74.2%	96.4%	502	1,875	747	563
令和4年度目標	6,961	10,361	2,390	90.0%	90.0%	534	1,876	940	729
目標達成率	90.3%	91.2%	99.2%	-	-	94.0%	99.9%	79.5%	77.2%

	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	一体的実施事 業(生保型)に おける就職 決定者数
令和4年度実績	444	94.3%	226	327
令和4年度目標	385	94.0%	209	469
目標達成率	115.3%	100.3%	108.1%	69.7%

※ 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

ハローワーク広島西条 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

求職者に対する支援については、きめ細かな職業相談によって求職者ニーズを的確に把握するとともに、希望条件に合った求人情報の提供や、求職活動に対して何らかの課題が見られる場合は、その内容をじっくり傾聴し、一緒に解決方法を検討するなど、求職者に寄り添った支援に取り組みました。特に、専任の担当者が一貫して職業相談を行う「求職者担当者制」においては、一人ひとりのニーズに応じて、適職相談、求人情報提供、応募書類の作成支援、面接対策などの支援を積極的に実施しました。

求人者に対する支援については、人材確保に苦慮されている求人者に対して、専任の担当者が一貫して求人の充足支援を行う「求人担当者制」や求人・職業相談の部門間で求職者ニーズの共有化を図るとともに、求人者に対して求人条件緩和の働きかけを推進するなど、より充足に結びつきやすい求人票の作成に取り組みました。また、事業所訪問により当所における求職者の動向や応募状況に関する情報提供を行うとともに、事業所が求める人物像などの聞き取りや実際に求人票に記載されている作業内容を見学することにより、求人票に表れない情報を収集して求人充足に役立てるなど、求人者との信頼関係の構築に取り組みました。事業所訪問後は、収集した事業所情報を所内で共有し、求職者との職業相談において、これまで以上に具体的な提案が行えるよう取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

全職員に対して、個人情報保護、行政文書管理、人権問題、接遇・サービス向上に関する研修を実施し、地域における行政への信頼性の向上に取り組みました。また、竹原出張所に所属する職員に当所の窓口業務を経験させる部門間研修を実施し、業務の理解と連携を深化させるなど、職員の資質向上に取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 庁舎内外の美化に努めるとともに、老朽化した和式トイレを洋式トイレに改修するなど、当所を気持ちよく利用していただけるよう取り組みました。

② 来所されていない方にも職業訓練、セミナー等の情報を直接届けられるよう SNS（LINE）を導入し、当所のサービスの周知広報に取り組みました。

③ 東広島市が開設している子育て支援拠点「地域すくすくサポート」と連携して出張相談を行い、仕事と子育ての両立を希望されている

方への支援を強化しました。

- ④ ハローワークインターネットサービスの週間求人情報を利用しやすくするため、二次元バーコードを使ってスマートフォンから素早く検索できるよう改善しました。
- ⑤ 求職者マイページの開設や効果的な利用方法に関するセミナーを開催し、求職者マイページによるサービス利用が拡大するよう取り組みました。

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

- ① 当所のサービスを広く周知し、より多くの方に利用していただけるよう、SNS (LINE)等を活用した広報を推進していきます。
- ② 何らかの事情で当所を利用できていない求職者にも当所のサービスを利用していただけるよう、オンライン職業相談の利用拡大に取り組みます。
- ③ 人材確保に苦慮されている求人者に積極的に会社説明会等の求人充足支援を提案し、求人者への支援を強化します。
- ④ 求職活動において何らかの課題を抱え、うまく進んでいない求職者に対して、職業相談窓口の利用をPRするとともに、「求職者担当者制」の対象者の量的拡大を図ります。
- ⑤ 求職者、求人者にマイページの利用を引き続き周知し、マイページの利用拡大を図るとともに、マイページ機能の活用により求人・求職のマッチングがより効果的、効率的に行うことができるよう取り組みます。
- ⑥ 求職者、求人者のニーズに的確に対応できるよう業務研修を実施し、専門知識の習得等、職員の専門性向上に取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

令和4年度の紹介件数は6,089件で前年度比▲15.2%となっており、原因として、求職者に求人の魅力や働き方などの情報を提供することが不足していたこと、ミニ面接会等の開催によるマッチング機会の提供が不足していたことが考えられます。

令和5年度は、求人の魅力や働き方などの情報を十分提供できるよう、求人内容の見直し提案や事業所訪問による求人票に記載のない事業所情報の収集に取り組むとともに、所内でのミニ面接会等の開催を前年度以上とし、マッチング機会の拡充を図ります。

また、より多くの方に当所を利用していただけるよう、前年度から導入したSNS (LINE)を活用して、当所のサービスに関する周知広報を推進してまいります。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数 (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	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年度実績	2,587	2,423	865	80.0%	96.2%	389	96.8%	154
令和4年度目標	2,948	2,725	838	90.0%	90.0%	337	94.2%	86
目標達成率	87.8%	88.9%	103.2%	-	-	115.4%	102.8%	179.1%

※ 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

ハローワークくれ 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 管内の主要企業である日本製鉄（株）瀬戸内製鉄所呉地区（以下、「日鉄呉地区」）が、令和5年9月末の全設備休止を発表以後、令和3年9月末の高炉休止による離職者等のうち再就職先等が決まっていない方、再就職先を再離職した方等に対し、積極的に支援を実施しました。

令和5年9月末の全設備休止を1年後に控えた令和4年8、9月には、日鉄呉地区および協力企業の従業員等を対象として、県・呉市と共に協力企業に対するヒアリングを実施しました。現在の経営状況や今後の事業展開、従業員の雇用継続等について訪問・電話により聴き取りを行い、令和4年秋以降のイベントに向けたニーズ確認等も行いました。

上記を踏まえ、令和4年度中は、就職支援セミナー（12月26日及び1月14日の2回）及び合同企業求人説明会（2月2日及び2月25日の2回）を、広島県や呉市等と共催の上開催しました。

② 「マッチング機能の総合評価」「サービス行政としての意識改革」「模擬面接・応募書類添削ノウハウ」「オンラインツール使用ノウハウ」等の研修を実施し、職員・非常勤職員の意識改革、スキル、専門性の向上に努めました。

③ 雇用保険の電子申請率アップに向け、幹部同行で周知に努めました。

④ 人材開発助成金の活用に向け、幹部同行で周知、利用勧奨に努めました。

⑤ 求人者マイページの作成、オンラインによる求人受理に向け、周知、依頼を実施し、年度内にオンラインによる求人受理率80%以上を達成しました。

⑥ オンライン相談・セミナーの実施に向け、専門相談・職業相談部門全体で求職者の（オンライン）ニーズを漏らさず、確実に汲み取り、オンライン相談16件、セミナー3件の実施に繋がりました。

⑦ 人材不足分野である介護職において、8月に、未経験者を対象とした「未経験者介護職セミナー」を呉高等技術専門校で実施しました。結果として、参加者16名中4名（25%）という高率で呉高等技術専門校・介護福祉サービス科に応募し、入校しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① ハローワークの根幹となる日々の業務全般について、効率性や効果等の観点から見直しを図りました。

その中でも求職者担当者制や求人充足会議などの内容は大幅に見直し、実施要領を改定しました。

求職者担当者制については、相談部門全職員及び全非常勤職員を対象とした内容に改定し、相談業務の質的・量的ボトムアップを図りました。

- ② 失業認定日の全員相談を完全再開し、求職者担当者制の全員実施と絡めた実効的な窓口相談に取り組みました。
- ③ 若手プロジェクトチームを結成し、ワンタッチでできる「呉市・江田島市内の新着求人等の検索」や「職業訓練情報」、さらには「jobtag（職業情報提供サイト）」へのアクセス等、LINE サービスの機能拡充を図りました。

(3) 今後のサービス・業務改善の取組について

- ① 日鉄呉地区及び協力企業の従業員等に対する再就職支援においては令和5年度が山場となるため、ニーズを確実に捉えた内容で合同説明会・面接会等を実施できるよう、県・市等と連携すると共に、地元ハローワークとして、アシストハローワーク（退職前の雇用保険及びハローワーク利用に係る説明会）や企業単位等による雇用保険手続き会をはじめ、企業・従業員への臨機応変な個別対応も実施します。
- ② 所内の各種掲示や求人情報提供・事業所PRの在り方、さらには待ち時間対策等、大幅なサービス改善に向け、プロジェクトチームを立ち上げ、取り組んでいきます。
- ③ 求人者マイページやオンラインによる求人提出の利用により、対面（窓口）でのやり取りが激減した中で、求人充足に向け、効果的な求人者支援の方法を検討し、求人者の皆様に提案していきます。
- ④ 雇用対策協定を締結している呉市や広島地域若者サポートステーション等との更なる連携を目指し、氷河期世代の不安定就労者・無業者への就職支援に力を入れていきます。
- ⑤ 雇用対策面において、利便性等によりハローワークの利用を躊躇する江田島地域の利用者に向けた働きかけを強化します。

(4) その他業務運営についての分析等

呉市においては、人口流出が深刻化しています（2022年総務省発表の住民基本台帳人口移動報告によると、中国地方市町でワースト4位）。当所管内の雇用保険被保険者数（前年同月差）においても、令和2年5月から減少に転じました。

今なお、被保険者数は7万人を下回る状況が続いており、ここ2、3年における製鉄、造船関係事業所等の休止や縮小による地域への影響が懸念されます。

しかしながら、これらの動きも令和5年度を以て一定の終結を迎える中、呉駅周辺地域総合開発事業や呉市総合スポーツセンターへの半導体製造装置メーカーの進出等、今後は新たな雇用の創出も大いに見込まれます。

ハローワークとして、呉市及び江田島市における産業の動向や雇用情勢に敏感に反応し、求職者の就職支援、求人者への求人充足に大いに寄与することで、地域の活性化にも貢献していきます。

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 (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	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	その他、安定所と 労働局が調整し 設定するマッチング 業務指標(一体的実 施事業(生保型)にお ける就職決定者数)
令和4年度実績	2,803	2,390	825	79.2%	97.0%	213	94.8%	180
令和4年度目標	2,941	2,586	767	90.0%	90.0%	230	94.0%	114
目標達成率	95.0%	92.0%	107.0%	-	-	92.0%	100%	157%

※ 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

ハローワーク尾道 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、主要指標である「就職件数」、「充足件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成を重点的に取り組みました。「就職件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」の取組では、職業相談窓口において求職者に対して専任の担当者が一貫して的確な就職支援サービスの提供を行う「求職者担当者制」によりきめ細かな職業相談を行うとともに、求職者の個々のニーズに応じた求人情報の提供、応募書類の作成支援などの就職支援サービスを実施しました。特に、新型コロナウイルス感染拡大防止対策等の影響により離職した方に対して「求職者担当者制」による支援を積極的に実施し、早期に再就職していただけるよう取り組みました。

令和4年4月から早期の就職に向けて求職活動の基本の理解、求人応募への準備を促進させる目的から、「就活サポートセミナー」を新規に開始しました。そして、小規模な面接会や企業説明会等も回数を増やし実施しました。

コロナ禍ではあったものの、地方自治体や関係機関との連携により、大規模な面接会、企業説明会等を集合型で実施し、求人者と求職者の出会いの場を設け、就職支援を行いました。

当所に来所する求職者のうち60歳以上の方が増加していることから、令和2年度から設置した「生涯現役支援窓口」の利用を広く周知するとともに、求人情報誌「シニアしまなみ号」を作成して、60歳以上の方を対象とする求人情報を積極的に提供するなど、高年齢者の就職支援に取り組みました。特に、60歳以上の高年齢者の応募を歓迎とする求人については、さらに65歳以上、70歳以上の応募の可能性を聴取し応募枠を広げてもらう取組を行い、高年齢者の就職マッチングにつながるよう努めました。

一方、「充足件数」の取組では、専任の担当者が一貫して求人の充足支援を行う「求人担当者制」や求人・職業相談部門の職員が求人の充足を検討する「求人充足会議」などの求人充足支援を積極的に取り組みました。特に、求人者に対しては求人条件緩和の働きかけを行い、より分かりやすく応募しやすい求人票の作成に取り組みました。

また、事業所訪問等により把握した求人票には記載されない求人者の情報について「求人充足会議」等を通じて職業相談部門と共有するなど、求人者との信頼関係の構築に取り組むとともに、これまで以上に求職者へ情報提供等を行いました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

求人受理や職業相談等の場面では、労働関係法令の知識が必須であることから、労働基準監督署の職員を講師に「働き方改革関連法」

に関する研修を実施しました。

また、当所利用者からの信頼度の向上、サービス向上及び職員の資質向上のため接遇に係る研修を行いました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

当所は執務スペースと待合スペースが狭く、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を図る必要があるため、庁舎内の換気の徹底や、待合スペース及び求人検索パソコン利用者の3密回避の措置として、待合席を分散し、当所を安心して利用していただけるよう努めました。また、当所を気軽に利用していただけるよう、利用案内リーフレットを見直し分かりやすいものにしました。

そして、コロナ禍で暗いイメージのハローワーク内であったため、当所のイメージ、そして尾道らしさを発信するため当所のイメージキャラクターを制作し、明るいハローワークのイメージ作りに努めました。

さらには、SNS（LINE）を活用することにより、リアルタイムな情報を届けられるよう求職者向けの「ハローワーク尾道 LINE 公式アカウント」を開設し、積極的に情報発信を行うサービスの改善に取り組みました。

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

主要指標である「就職件数」、「充足件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成を最重要と位置付け、取り組んでまいりましたが、いずれも目標を達成することができませんでした。

原因としては、新型コロナウイルス感染症の影響により、当所に来所される新規求職者が減少し、併せて求人数の減少により求職者ニーズの高い求人を十分に確保できなかった結果、紹介件数が減少したことによるものであると分析しています。新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、求職者へ積極的に来所を求めることができないため、電話による職業相談、職業紹介等の対応も行いましたが、紹介件数の減少を十分に補うことができませんでした。

今後は、仕事をお探しの方や従業員の募集をお考えの事業主の方へ、あらゆる機会を通じて当所の就職支援サービスを周知し、来所によらないオンラインによる職業相談やオンライン職業紹介等の対応、ハローワークインターネットサービスの求職者・求人者マイページ機能による情報提供等の就職支援サービスをアピールし、当所の就職支援サービスを利用していただけるよう情報発信に取り組んでまいります。

また、一人でも多くの方の就職と企業の人材確保を実現するため、引き続き「求職者担当者制」及び「求人担当者制」の取組を積極的に推進し、求職者・求人者のニーズを的確に把握することで、個々の状況に応じた就職支援を実施します。

さらに、「求人充足会議」などを通じて職業相談、求人各部門で求職者、求人者それぞれのニーズの共有を図り、求職者が積極的に応募を考えられるよう、求人内容の充実と求人票に現れない事業所情報の収集・提供に取り組めます。

これらを実施することで、求人者及び求職者の満足度の向上に努め、当該主要指標の目標を達成するよう取り組んでまいります。

そして、管内自治体や関係機関との連携をさらに強化し、自治体との共催等による大規模な面接会等の開催を引き続き計画し、求人者及び求職者双方に有益な「出会いの機会」となる多数のイベントを実施するなど、積極的な業務運営を行ってまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

高齢の求職者が増加し、55歳以上の求職者の割合が全体の4割強、65歳以上の求職者の割合が全体の2割弱となっています。当所の「生涯現役支援窓口」において求人情報誌「シニアしまなみ」や、職業訓練情報の提供、各種セミナーの案内などの支援を行っています。高年齢者の就職支援については喫緊の課題であることから、高年齢者を積極的に雇用していただける求人の確保について、一層努めてまいります。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数 (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 等の就職件数	障害者の 就職件数
令和4年度実績	1,718	1,667	516	69.1%	93.5%	153	67.9%	84
令和4年度目標	2,030	1,930	562	90.0%	90.0%	117	63.1%	122
目標達成率	84.6%	86.3%	91.8%	-	-	130.8%	107.6%	68.9%

※ 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

ハローワーク福山 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、就職件数の増加を図るため、職業相談部門の上席以下職員による業務改善及び活性化を図るためのミーティング「GOGO会」において検討をし、検討した内容「全職員が1日1件今までより多く紹介する」目標について、「統括ミーティング」で協議し、取組を実施しました。具体的な取組として、職業相談の各職員（名前は非公開）の職業相談件数、紹介件数の実績をグラフで見える化して、所内に掲示をしました。掲示することで、各職員が目標達成を意識した取組ができるようになりました。また、各統括には、職員の名前入りの資料を配布し、個別に目標達成に向けた進捗管理の助言および指導を実施しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、通常業務に係る各種研修を計画的に実施していますが、ハローワークの窓口では各種労働法等の関連した知識が必要なことから、労働法について監督官を講師とした研修、外国人雇用関係業務について入管職員を講師とした研修、年金事務について年金事務所との合同研修会を実施しました。また、若手職員のレベルアップを目的とした研修を所長、ベテラン職員等が講師となり実施しました。

③ サービス改善・業務改善を図った事項

上記「GOGO会」「統括ミーティング」において、SNSの有効活用として、LINEおよびツイッターを利用し、月ごとにイベント情報、混雑予想等の発信を行うとともに、面接会等の情報発信、マザーズコーナーへの誘導等の利用者の獲得を進捗するための工夫を行いました。また、LINEのリッチメニューを利用し、直近1週間の新規求人について容易に閲覧できる求人情報の提供を行いました。

学卒担当者においては、コロナの影響により来所相談の利用者が減少する中、利用者拡大を図るため、オンラインによる模擬面接を積極的に実施し相談支援を行いました。

④ 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による求人受理に伴う求人者との接触機会の減少をカバーするため、求人担当者の事業所訪問を積極的に実施し、求人者との連携強化を図ると共に、求人内容を補足する画像情報等を取得し、所内ディスプレイで利用者に提供します。

また、紹介成功率を高めるため、模擬面接を実施していますが、統一的な面接技法ができていないため、マニュアルを作成して統一化を図ります。さらに、LINEのリッチメニューを更新し、労働局ホームページとリンクさせ、管内事業所情報や当所のイベント情報の周知を行い、利用者拡大を目指します。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数 (受理地)	雇用保険 受給者 再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	正社員に 結びついた 就職氷河期 無業者等件数	障害者の 就職件数	公的職業訓練 修了3ヶ月後の 就職件数
令和4年度実績	4,680	5,606	1,844	81.6%	98.2%	490	356	252
令和4年度目標	4,889	5,925	1,794	90.0%	90.0%	339	343	190
目標達成率	95%	94%	102%	—	—	144%	103%	132%

	マザーズハローワークの重点支援対象者の就職率	ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついたフリーターの件数	人材不足分野の就職件数
令和4年度実績	99.6%	475	1,310
令和4年度目標	94.1%	510	1,364
目標達成率	105%	93%	96%

※ 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

ハローワーク三原 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

求職者については、早期再就職の希望をアンケートにより把握した上で、早期再就職希望者及び就職活動を行う上で何らかの課題がある者に対し、求職者担当者制による心情に寄り添った伴走型の就職支援に取り組みました。

雇用保険の失業認定日には受給者全員の職業相談を実施し、個々の事情による希望条件の変更等の把握に努めるとともに、希望条件に合致した求人情報を能動的に提供しました。

若者の採用・育成に積極的で雇用管理の優良な企業に対しては、ユースエール認定制度について説明し、確保に取り組んだ結果5社の認定に繋げ、認定企業にメリット感を実感してもらうため、所内に専用掲示板を設置するとともに、所内に設置しているテレビ画面でも事業所情報の発信に努めました。

また、尾道所管内を含む高等学校進路指導担当者に参集を求め、認定企業に限定した会社説明会を開催し、認知度の向上に取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

保有する知識を水平展開するとともに、相談力を向上させることを目的として、接遇、法令遵守、個人情報保護、マッチング総合評価、就職氷河期世代職場実習・体験事業、雇用保険適用・給付、職業訓練、各種助成金、労働基準法等に関する研修を実施しました。

研修項目の決定に当たっては、職員に実施希望アンケートを実施して希望項目が多かった上位3項目の業務研修については、実務担当職員を講師として実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 所内環境整備

利用者アンケートの結果は、目標値を上回りましたが、日常的に所内を点検し、リーフレット等の掲示方法の見直し、照明器具のLED化、トイレ改修による所内環境の整備、所内美化の取組等に努めました。

② 来所者確保対策

来所者を増加させる取組として、地方自治体と連携して三原市に転入届を提出した全世帯に対して当所の利用案内リーフレットを配

付し、就職支援サービス内容の周知を図るとともに、市内を運行する路線バスに利用促進を促す車体広告を掲載しました。

③ 事業所間の連携対策

管内の異業種の事業所（建設、医療・福祉、製造、運輸、卸売）8社に参集を求め、人材不足対策、人材育成、雇用管理の改善等について意見交換を行う「異業種交流会『絆』」を開催し、相互の連携による諸問題の解決及び事業所間の関係活性化に努めました。

④ 積極的な情報発信

求職者及び求人者に有益な情報を発信するツールとして、LINE公式アカウントを開設し、定期的な情報発信に努めました。

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

令和4年度に所重点項目として選定した「生活保護受給者等就労自立促進事業の就職率」が目標達成率116%と目標値を上回ったことから、令和5年度は管内の障害者の就職を促進する観点から「障害者の就職件数」を所重点指標に選定し、障害者法定雇用率未達成企業数の低減に取り組むとともに、地方自治体及び関係支援機関との連携を更に強化して就職促進を図りました。

(4) その他業務運営についての分析等

令和4年度の主要指標3項目及び所重点指標2項目のうち、目標値を達成できなかった項目は「充足件数」のみであったため、オンライン化により事業所との関係が希薄となる中で事業所訪問件数の増加に重点を置き、事業所の本音の部分を面談により引き出した上で、魅力的な求人票の記載方法を助言し、求人条件の緩和を粘り強く要請することにより求人充足対策に努めました。

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 (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 就労自立促進事業 の就職率
令和4年度実績	1,288	1,003	371	90.9	98.1	69	75.5
令和4年度目標	1,256	1,034	358	90.0	90.0	55	64.9
目標達成率	102%	97%	103%	—	—	125%	116%

※ 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

ハローワーク三次 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）のうち、「就職件数」の目標達成を最重点課題として、各種取組を行いました。

主な取組の内容として、専任の担当者が個々の求職者に寄り添い、就職が決まるまで一貫した支援を行う「求職者担当者制」や雇用保険受給者に対する失業認定日の「全員相談」など、早期再就職を図るための取組を積極的に行いました。

相談窓口においては、基本業務である求職者ニーズに基づくきめ細かな職業相談・職業紹介に取り組み、個々の状況に応じた就職支援サービスを継続的に実施しました。

新型コロナウイルス感染症の影響により来所が困難な方に対しては、マイページによる求人情報の提供や電話による職業相談・職業紹介など、「来所を求めない取組」を実施しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、職業紹介部門の職員を中心としてPDC Aサイクルを含む職業相談業務、職業訓練業務に関する研修を行いました。

また、労働基準監督署長を講師として労働基準法に関する研修会を開催し、職員の資質向上・知識習得に努めました。

（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、感染防止対策を徹底した業務運営を実施する中、来所を求めない方法による取組として、求職者を対象にした電話などによる職業相談・職業紹介の実施やマイページによる求人情報の提供を積極的に行いました。

求人者に対しては、マイページや郵送による求人受理を行うことにより、コロナ禍においても安心してハローワークを利用できるようなサービスの充実を図りました。

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

主要指標である「就職件数」の目標達成を念頭に「求職者担当者制」の実施や雇用保険受給者に対する積極的なマッチングに取り組んだ結果、「就職件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標を達成することができました。

今後も引き続き、個々の状況に応じた就職支援サービスを行うことにより、一人でも多くの方の再就職が実現するよう各種取組を進めてまいります。また、来所によらない就職支援サービスとして、電話やオンラインによる職業相談・職業紹介の対応や求職者マイページによる情報提供についても積極的に取り組んでまいります。

充足件数については、特に人手不足分野を中心とした求人充足が低調だったため、目標値を若干下回りました。今後は、事業所訪問をより積極的に行うなど、事業所情報の収集・蓄積に取り組み、求職者にとって分かりやすい求人票の作成や求人票以上の詳細な情報を提供することにより、更なる求人充足対策を図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

求人者満足度が目標 90.0%に対して 80.0%と、マイナス 10.0 ポイント下回った結果を踏まえ、事業所サービスの強化に重点を置いた取組を進めます。特に事業所情報の収集・蓄積に加え、ミニ面接会や会社説明会の実施など、求人者ニーズに応じた各種イベントを積極的に開催し、求人者満足度の向上に努めてまいります。

広島県北部のハローワーク（三次・安芸高田・庄原）における広報ツールとして、SNS（LINE）を活用することにより、就職に役立つ情報（各種イベント情報・求人情報・職業訓練情報など）を積極的に発信し、ハローワーク利用者の拡大を図ります。

管内の地方自治体や経済団体との連携をより一層推進するとともに、地域の皆様から「ハローワークを利用して良かった」と、満足していただけるよう各種取組を積極的に推進してまいります。

2 総合評価（※）

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数 (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 社員に結び付いた 就職氷河期世代の 件数	障害者の就職件数	公共職業訓練修了 3か月後の就職件 数
令和4年度実績	1,826	1,683	477	80.0%	92.6%	67	122	50
令和4年度目標	1,770	1,685	450	90.0%	90.0%	55	131	50
目標達成率	103%	99%	106%	—	—	121%	93%	100%

※ 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

ハローワーク可部 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

求職者に対する支援については、求職者の心情に寄り添った懇切・丁寧な職業相談を心掛け、求職者ニーズの的確な把握と積極的なマッチングによる求人情報の提供、また、就職活動に対する課題を把握した際には、課題解決に向けた支援に取り組みました。更に、雇用保険受給者の早期再就職に向け、早期再就職のメリットの説明及び再就職手当の支給見込額のシミュレーション等を実施し、早期再就職の意欲喚起を行いました。

求人者に対する支援については、人材確保に苦慮されている求人者のニーズの的確な把握と求職者の状況等（求職者の希望条件等）に係る情報提供、求人条件緩和の働きかけにより充足に結びつきやすい求人票の作成支援に取り組みました。また、計画的に職員による事業所訪問を実施し、求人票に記載された内容以外の情報（実際の作業現場の様子、作業内容、また、企業が求める人物像等）収集に努め、マッチングの精度を高めるとともに、求人者との信頼関係の構築に取り組みました。

また、事業所説明会を積極的に開催し、求人者と求職者との出会いの場（マッチングの機会）を提供するとともに、人材不足分野の職業をはじめ、未経験職種等への応募のきっかけづくりに取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

全職員を対象に、労務管理に関する知識の習得・向上のため、労働基準監督署職員を講師として招き、労働基準法を中心とした労働関係法令の研修を実施、また、障害者を中心とした就職困難者支援に関する知識の習得・向上のため、当所の専門職員を講師として研修を実施しました。更には、ハローワーク利用者からの信頼性の維持・向上のため、法令遵守、行政文書の適正な管理及び保有個人情報保護等の徹底に関する職員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

① 事業所説明会の開催案内については、庁舎入口に事業所毎の開催案内を掲示していましたが、求職者の利便性を向上させるため、自由に持ち帰って参加を検討できる事業所説明会一覧表を作成・配架しました。

② 職員による事業所訪問によって収集した情報については、求人担当部門と職業相談部門との間で情報共有していますが、職員が事業所訪問をした内容（作業内容や作業環境のほか、事業所の外観、作業風景等の写真を掲載）をまとめ、庁舎入口のフレッシュ求人掲示す

るスペースに掲出し、求職者が求人内容等をイメージしやすいよう改善しました。

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

- ① ハローワークの利便性の向上を図るため、また、システムを活用した効果的なマッチングを推進するため、求人者マイページ・求職者マイページ開設に係る周知・広報に積極的に取り組みます。
- ② 職業相談サービス（窓口利用）の利用メリット等を積極的に周知するとともに、「求職者担当者制」による支援対象者を量的に増加させ、就職活動における課題解決に向けた支援を含む、的確かつ積極的な就職支援に取り組みます。
- ③ オンライン職業相談の実施に当たって、利用ニーズに対応できるよう一部の職員のみならず、職業相談部門及び事業所サービス・専門相談部門の職員に対し研修を実施します。

(4) その他業務運営についての分析等

令和4年度の当所の求人・求職及び就職・充足の状況をみると、新規求人8,430人（対前年比2.0%減）、有効求人24,182人（同1.6%減）、新規求職7,878件（同1.0%減）、有効求職40,376件（同1.0%減）となり、いずれも対前年比2%以下の減少にとどまっていますが、就職2,322件（同7.0%減）、充足1,240件（同9.6%減）となり、就職・充足の減少幅は求人・求職を上回りました。求人・求職の減少幅は大きくないものの、相談件数は35,376件（同12.7%減）、紹介件数は7,058件（同15.5%減）となったことから、相談件数及び紹介件数の落ち込みが就職件数・充足件数に影響したことは否めないものと考えます。

一方、求職者の就職活動の状況をみると、求人内容をしっかり吟味した上で応募する者が多くなり、1人当たりの相談時間が長くなっているという感覚を窓口職員は持っています。紹介成功率は広島局の平均を上回り32.9%（対前年比3.0ポイント増）となっていますが、就職件数の増加に向け、今後更なる紹介成功率の向上を目指す必要があることから、求職者の課題解決を含め相談支援サービスの強化、担当者制の量的拡大に取り組みます。

また、当所における令和4年度の有効求人倍率は0.60倍であり、求人の絶対数が不足している状況にあります。このような現状を踏まえ、今後、求人開拓、事業所訪問を積極的に行い、求職者ニーズの高い求人の確保、魅力ある求人の確保及び事業所情報を収集し、求職者へ付加価値の高い情報を提供できるよう取り組みます。

(5) 総合評価において考慮すべき事項（天災、経済・雇用情勢の急激な変化等）

令和4年度においては、新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ」という。）の拡大の影響がある中、最大限の警戒をしつつ、安全・安心を確保しながらコロナ拡大前の通常の業務運営にシフトしながら各種業務に取り組みました。しかし、コロナが終息していない状況から、コロナの感染を警戒、また、実際にコロナの影響を受けている求人者・求職者があり、少なからず主要指標・所重点指標の実績にも影響したものと考えます。今後は、コロナの感染法上の分類が変わり、雇用の分野を含め社会全体における行動様式等が変化してきていま

すので、当該変化に柔軟に対応しながら当所のサービス改善・業務改善に努めます。

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 (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 社員に結びついて 就職氷河期世代の 不安定就労・無業 者の件数	公的職業訓練修了 3か月後の就職件 数	一体的実施事業 (生保型)における 就職決定者数
令和4年度実績	2,322	1,240	671	72.0%	97.5%	93	59	114
令和4年度目標	2,657	1,361	746	90.0%	90.0%	101	62	106
目標達成率	87%	91%	89%	—	—	92%	95%	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

ハローワーク府中 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、管内労働市場のマッチング機能の強化のため、主要指標である「就職件数」、「充足数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成を最重点として取り組みました。

求人・求職のマッチングの精度を高めるため、求職者の求職条件・課題・緊要度等の的確な把握、求人受理時の求人条件や適法性・明確性の確保に努め、求職者については、雇用保険受給者のうち早期再就職を希望する方や就職困難者（生活保護受給者・児童扶養手当受給者等）、コロナ関連離職者等離職を余儀なくされた方などを中心に求職者担当制へ取り込み、個々のニーズに応じて、求人情報提供、応募書類作成に係る支援、面接に関する助言などの支援メニューの提供に取り組みました。求人充足については、人材不足分野を中心に専任の担当者が一貫して支援を行う求人担当者制や求人充足方針を検討する求人・求職マッチング促進会議を行うなど求人充足支援に取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

「スマホで簡単検索」リーフレットを作成しました（二次元コードを読み取ると広島労働局ホームページの「かんたん検索」へアクセス、直近1週間の最新求人を見ることができるようになりました。）。

（3）今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組

現在ハローワークを利用されている方、潜在的な求職者へ当所のサービスメニューを効率的に周知するツールとしてLINE公式アカウントを開設し、最新の求人情報や事業所説明会・就職面接会などの各種イベントのほか、地元企業の紹介など発信していく予定です。

また、利用者満足度調査結果に表れているとおり、企業の満足度が低いと、企業へのサービスを充実させることが課題です。積極的に事業所訪問し、収集した情報を基にLINEで地元企業紹介をするほか、企業のイメージアップにつながるよう、ユースエールなどの各種認証制度の活用促進を図り、そういった情報もLINEで発信していくほか、マスコミ誌に情報提供するなどし、企業への支援を充実させます。

（4）その他業務運営についての分析等

求人充足については、当初の特徴として、隣接する福山所の管内と比較し求人賃金の水準が低いことなどから、府中所管内の求職者も福山所管内の事業所へ就職を希望することが多い状況です。府中は昔からモノづくりの街であり、魅力ある企業もたくさんあるので、あらゆる面で地元企業の魅力をアピールしていきます。

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 (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)	HWの紹介により、 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	障害者の就職件数		
令和4年度実績	997	563	172	74.5%	91.7%	57	42		
令和4年度目標	1,176	668	153	90.0%	90.0%	55	50		
目標達成率	84%	84%	112%	—	—	103%	84%		

※ 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

ハローワーク広島東 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

① 各指標に対する取組

管内労働市場における労働力の需給調整機能を果たすため、主要指標である「就職件数」、「充足件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」、所重点指標である「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」、「人材不足分野の就職件数」及び「一体的実施事業（生保型）における就職決定者数」の目標達成に向けて特に力を注ぎ取り組みました。

「就職件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」については、雇用保険受給者の初回及び2回目認定日に全員職業相談を実施し、就職に関する希望条件の的確な把握に努めるとともに、希望条件に合致した求人情報を提供する等の支援を実施しました。

また、日時を指定した来所相談や求職者担当制及び応募書類の作成指導にも積極的に取り組みました。

さらに、これまでハローワークを利用していなかった求職者層に対し、SNS（ライン・ツイッター）で情報発信を6月から始め、当所の支援メニュー、面接会等のイベント等を積極的に周知しました。

「充足件数」については、求人部門と職業相談部門の担当者が求人充足のための方策等を検討するマッチング促進連絡会議を毎週開催するとともに、求人受理から採用に至るまでを一体的にフォローアップする求人担当者制にも取り組みました。

「一体的実施事業（生保型）における就職決定者数」については、広島市東区及び南区に設置している就労支援窓口の就職支援ナビゲーターが、各区の担当者と密接な連携を図り就労支援を実施しました。

「人材不足分野の就職件数」については、当所の「ひろしま人材確保支援コーナー」が中心となり、近隣所及び関係機関と連携した各種セミナーや面接会等を開催し、SNS（ライン・ツイッター）を活用した積極的な周知を図り、人材不足分野（福祉・建設・警備・運輸）の就職促進に取り組みました。

また、コロナ禍より2年間休止していた近隣6所との合同面接会「介護・医療・保育 総合就職フェア」について、当コーナーが中心となって、11月8日に3年振りに開催しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

若手職員のマッチング能力を向上させるため、部門間研修（職業相談部門、求人部門）を実施しました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

4・5月の雇用保険業務の繁忙期に雇用保険受給者の資格決定時の説明を個別に窓口で行うのではなく、管理者が別室で数人まとめて説明し、効率化を図りました。

事業所の詳細な事業内容、仕事の内容等を求職者に伝えるため、職員が事業所へ訪問し取材（現場の写真を撮影、業務内容の聴取等）し、「職員が、行って見て聞いてきました」と題して事業所PRシートを作成。庁舎内に掲示するとともにSNSでも発信しました。

雇用保険受給者の緊要度等を把握するためのアンケート（再就職希望アンケート）の内容を見直し、緊要度の高い求職者に対しては、ニーズに即した重点的相談を実施することとしました。

また、新たにリーフレット「雇用保険受給者の皆様へ～求人応募は今がチャンスです」を作成し、雇用保険資格決定時に手交して早期再就職支援の動機付けを行いました。

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

令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響により通常業務に一定の制約があり、主要指標のうち「充足件数」は目標を達成しましたが、「就職件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」は達成できませんでした。

所重点指標では4項目のうち、「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」と「一体的実施事業（生保型）における就職決定者数」は目標を達成しましたが、他の2項目は達成できませんでした。

令和5年度も、「就職件数」及び「充足件数」の目標を達成するため、求職者担当制の強化、求人担当者制による対象求人の充足支援、個別求人開拓による良質求人の確保及びマッチング促進連絡会議の内容の充実等の業務を建設的に推進し、求人者及び求職者の満足度の向上に努めることとします。

また、ハローワークを利用していない求職者層に当所を利用してもらうため、支援メニューや各種イベント等の情報については、SNS等有効な広報媒体を活用し、積極的に情報発信をしていきます。

更には、ひろしま人材確保支援コーナーや区役所就労支援窓口を中心として、地方自治体及び関係機関とも継続的な連携を図り、令和4年度以上の取組を基本として実施する方針です。

(4) その他業務運営についての分析等

来所する求職者は高齢者が多いが、就労意欲はあっても紹介に結び付きにくいことから、就職活動が長期化する傾向があります。高齢者へ向けた就職支援を強化する必要があり、シニア対象のミニ面接会の開催を計画しています。

2 総合評価 (※)

良好な結果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数 (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・無業者	障害者の就職件数	人材不足分野の就職件数	一体的実施事業(生保型)における就職件数
令和4年度実績	3,150	4,979	1,433	93.8%	94.9%	306	259	843	277
令和4年度目標	3,381	4,903	1,470	90%	90%	275	289	929	228
目標達成率	93%	101%	97%	—	—	111%	89%	90%	121%

※ 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

ハローワーク廿日市 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

【求職者担当者制の充実】

当所では「就職件数」の向上を最重要と位置づけ、求職者担当者制の目標達成に努めるとともに、より強力な求職者担当者制を実施するため、複数（チーム）による求職者担当者制を実施し、就職可能性を高めた支援を行った結果、目標の就職率 50%を大きく上回る 66.7%となりました。

【求人者担当者制の充実】

アフターコロナを見据え、人手不足が顕著になる産業や職種について、「求人充足・求職情報連絡会議」を機動的に開催し、事業所訪問を含め、計画的に支援を行った結果、目標の求人充足率 16.6%のところ、21.1%と大幅に目標を達成しました。

【マザーズコーナー利用者への支援】

これまでの担当者制による職業相談に加え、地方自治体と連携したセミナーの実施や出張相談等を行った結果、目標の就職率 94%を上回る 95.2%となりました。

【他県のハローワークとの連携】

広島県の最西端の県境に位置する「大竹出張所」では、同一労働市場の「岩国所（山口県）」と連携し、障害者の面接会の共同実施や職業訓練などの情報共有を行い、様々な支援を連携して実施しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業紹介関係やP D C Aの必要性などの業務研修を行ったほか、求人受理や職業相談の場面で必要となる、労働関係法令の知識の習得を目的に、労働基準監督署の職員を講師に迎え「労働基準法」に係る業務研修を行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

全世代に利用されるハローワークを目指し、急速に進むデジタル化に対応した「SNS（LINE）」の活用による情報発信を行ったほか、当所におけるイベント等を月単位で確認できる「イベントカレンダー」の作成や、高齢者専用の求人情報誌の作成など、アナログにもし

っかり対応したサービスの提供を行いました。

また、雇用保険説明会における初回講習の際に、従来行ってきた窓口の紹介や制度の説明を見直し、「仕事を探すモデルケース」といった具体的な事例を基に、早期再就職の促進に軸足を置いた説明へ変更したほか、同説明会に併せ会社説明会を企画し、説明会参加企業からの説明を10分程度行うなどのマッチングを意識した取組を行いました。

(3) 今後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

各担当者制や情報発信等について工夫を凝らした支援を展開しましたが、「就職件数」、「充足件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」の主要指標はいずれも目標を達成することができず、求人者における満足度も目標を大きく割り込む結果となりました。

前年度と比較し、有効求職者数や新規求人数が増加していた中、紹介件数だけが大幅に減少しており、それと比例して主要指標も落ち込んだ結果となりました。

紹介件数の向上には、これまでのきめ細かな職業相談に加え、雇用保険の手続き等でハローワークを利用される求職者の方々への支援の強化と、有効求職者の約4割が55歳以上であることを踏まえ、中高年齢者の求職者の方々への支援強化を進めていく必要があると考えております。

また、ハローワーク廿日市では、地方自治体を含め管内の関係機関との連携を強化し、求人者の方々への充足支援及び求職者の方々への就職機会の確保の観点から、マッチングイベント等の様々な支援を展開していく予定としております。

(4) その他の業務運営についての分析等

令和4年度は、約3年にわたる新型コロナウイルス感染症が落ち着いてくる中、各企業から多くの求人が出されました。

一方、求職者も増加傾向にありましたが、完全に収束していないコロナ禍の中マッチングが進まず、主要指標が目標を達成しなかったものと考えております。

今後は、「全世代に利用されるハローワーク」を目指し、オンライン職業相談の導入やSNSを使った情報提供等、デジタル時代に対応した業務展開を図るとともに、イベントカレンダーや高年齢者専用求人一覧表等、紙媒体での情報提供も積極的に行います。

また、コロナ後に発生した急激な人手不足に対応するため、地方自治体や管内の関係団体等との連携を強化し、マッチングイベントの開催のほか、ハローワークの様々な取組を、連携した機関を通じて広く情報発信して行きたいと考えております。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数 (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	公共職業訓練終了 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
令和4年度実績	2,348	1,223	661	71.7%	94.9%	135	59	95.2%
令和4年度目標	2,529	1,239	695	90.0%	90.0%	164	50	94.2%
目標達成率	92%	98%	95%	—	—	82%	118%	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

ハローワークのマッチング機能の総合評価に係る目標設定等（令和5年度）

令和5年度の「ハローワーク総合評価」においても、「主要指標」「補助指標」及びハローワーク毎の「重点指標」に係る目標を設定し、目標に対する進捗状況の評価しながら業務を実施しています。令和4年度と同様に、目標達成度を点数化した相対評価を実施します。

○ マッチング機能に関する業務目標【主要指標】

項目	局計	広島	広島西条	呉	尾道	福山	三原	三次	可部	府中	広島東	廿日市
就職件数(件) (一般)	32,668	6,964	2,918	3,056	1,994	5,001	1,289	1,804	2,590	1,116	3,401	2,535
求人充足数(件) (一般)	34,933	10,501	2,678	2,648	1,881	6,083	1,062	1,686	1,361	650	5,103	1,280
雇用保険受給者の 早期再就職件数(件)	10,042	2,332	840	770	542	1,752	348	444	719	153	1,445	697

- ※1 就職件数（一般）は、ハローワークの職業紹介（オンラインハローワーク紹介を含み、オンライン自主応募によるものを含まない）による就職の件数です。
 ※2 充足件数（一般）は、ハローワークの一般求人（受理地ベース）の充足（オンラインハローワーク紹介及びオンライン自主応募によるものを含む）の件数です。
 ※3 雇用保険受給者の早期再就職件数は、基本手当の所定給付日数の3分の2以上残して早期に再就職した件数です。統計の都合上1か月遅れで集計されます。
 ※4 出張所の数値目標及び実績は、本所に含まれます(竹原は広島西条、安芸高田及び庄原は三次、大竹は廿日市)。

○ マッチング機能に関する業務目標【補助指標】

項目	労働局目標値
求人者向け調査における満足度	90%
求職者向け調査における満足度	90%

○ **ハローワーク毎に重点として取り組む業務に関する指標【所重点指標】**

項目	広島	広島西条	呉	尾道	福山	三原	三次	可部	府中	広島東	廿日市
① 生活保護受給者等就労自立促進事業の就職率(%)	-	-	-	64.6%	-	-	-	-	-	-	-
② 障害者の就職件数(件)	502	-	-	84	357	52	125	-	42	299	-
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等(既卒者含む)の正社員就職件数(件)	1,860	-	-	-	-	-	-	-	-	-	93
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(件)	722	387	216	141	444	61	66	96	49	304	132
⑤ 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者の割合(%)	65.0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
⑥ 公的職業訓練修了3ヶ月後の就職件数(件)	440	50	-	-	220	-	45	-	-	-	-
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(%)	95.1%	95.1%	95.1%	-	95.1%	-	-	-	-	-	95.1%
⑧ 人材不足分野の就職件数(件)	-	-	-	-	1,489	-	-	-	-	941	-
⑨ 生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数(件)	231	-	-	-	154	-	-	137	-	-	-
⑩ 安定所と労働局が調整し設定するマッチング業務指標(一体型実施事業(生保型)における就職決定者数及び<支援対象者数>)(人)	481 <740>	- -	117 <180>	- -	- -	- -	- -	117 <180>	- -	234 <360>	- -

○ **中長期的な視点から必要となる職員の資質向上のための取組や、継続的な業務改善のための取組【所重点項目】**

- ・ 職員による事業所訪問
- ・ 職員による計画的なキャリアコンサルティング研修の受講
- ・ 職員による求職者担当者制の実施
- ・ 求人に対する担当者制の実施
- ・ オンライン登録者のハローワーク利用者登録への切替
- ・ 求人者マイページのオンライン利用率
- ・ 新規等求人の開拓
- ・ 好事例の水平展開
- ・ 他所と連携し、円滑な広域労働移動の実現に多大な貢献
- ・ 地方自治体との連携の推進
- ・ 各種研修の実施