

報道関係者 各位

令和6年11月29日

【照会先】

広島労働局職業安定部職業安定課

課長 吉川 達也

課長補佐 武田 真典

(電話) 082 (502) 7831

令和5年度のハローワークのマッチング機能に関する業務の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。

このたび、広島労働局（局長：小沼 宏治）において、令和5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。

これらの結果を踏まえ、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参ります。

【総合評価の結果等】

◇ 管内ハローワークの11所（出張所は本所に含む。）（※）について、各ハローワークが実施した各種取組の結果、業務改善の実施状況、総合評価の結果及びマッチング関係業務の成果をハローワークごとに別添「就職支援業務報告」のとおりまとめました。

（※）広島、広島西条、呉、尾道、福山、三原、三次、可部、府中、広島東及び廿日市の本所。

◇ 総合評価の結果として、

令和5年度、局内11所においては、2所が「良好な成果」、9所が「標準的な成果」という結果でした。

今後、総合評価の結果を踏まえ、広島労働局及びハローワークでは、引き続き業務の質の向上や継続的な業務改善に取り組んでまいります。

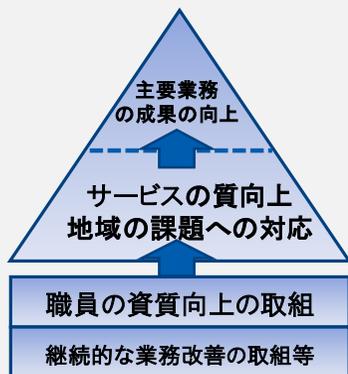
（注）出張所の目標及び実績等は、本所（竹原は広島西条、安芸高田及び庄原は三次、大竹は廿日市）に含まれています。

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

- ・ 就職件数等の**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、
中長期的な業務の質向上・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

ハローワーク広島 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、昨年度に引き続き、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」、及び55歳以上の方を対象とした生涯現役窓口において、特に需要が高まっている65歳以上の方の就職支援に、重点的に取り組みました。

【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2,462件となり、目標達成率は105%となりました。

【生涯現役支援窓口における65歳以上の就職件数】

当所における65歳以上の新規求職者数は全新規求職者数の12.8%（令和5年度）を占めており、高齢化の上昇のみならず、健康寿命の延伸や経済面等の理由から、今後も65歳以上の就職支援ニーズは高まり、継続していくものと推察し、その就職支援のさらなる強化が必要です。

当該窓口において、支援チームによる個別支援を実施すると共に、「シニア就職サポートセミナー」を開始しました。

その結果、65歳以上の就職件数は287件となり、目標達成率は124%となりました。

②新たな取組

【マザーズハローワーク事業におけるアウトリーチ型就職支援】

令和5年度から全国のマザーズハローワーク等において取組を始めた、地域の子育て支援拠点等を利用する潜在的求職者の掘り起こしを目的とするアウトリーチ事業の一環として、安佐南区役所等における職業相談、就職支援セミナー等を実施しました。

令和6年度以降も連携可能な機関、実施場所の開拓に努め、結婚や出産等によって離職した女性の心強い再就職相談機関として、マザーズハローワークの周知に努めていきます。

（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

①就職氷河期世代専門窓口におけるチーム支援事業

令和2年4月1日付で、当所を含めた全国の主要なハローワークに設置された就職氷河期世代専門窓口において、概ね35歳以上55歳以下であって、不安定就労の期間が長い方、非正規雇用の就業経験が多い、あるいは就職後短期間で離職した方など、安定した就労の経験が少ない方を対象に、職員を中心とした支援チームによって、就職から職場定着まで一貫した支援を実施しました。

今年度は当該窓口を「利用しやすい窓口」として活用の活性化を目指し、周知についても尽力しました。

その結果、ハローワークの紹介による正社員就職件数は825件となり、目標達成率は114%となりました。

②各種イベント、セミナー及び雇用保険認定日における職業相談等の全面再開

令和2年度当初の緊急事態宣言に始まった新型コロナウイルス感染拡大防止の緊急対応策によって、前年度までは実施を中断、縮小していた各種イベントや就職支援セミナー、雇用保険受給中の方に向けた講習、さらには雇用保険認定日における職業相談等について、5類感染症への移行に伴い、順次、全面再開しました。

引き続き、ハローワークの各種支援メニューを十分に周知すると共に、課題解決に向け活用していただくよう的確にご提案し、早期再就職に向けて綿密な支援を実施していきます。

(3) その他の業務運営についての分析等

令和5年度においては、主要指標の一つである充足数について目標達成に至りませんでした（目標達成率：92%）。

また、利用者満足度のうち、求職者満足度は94.1%で目標を達成しましたが、求人者満足度は76.8%と昨年度に引き続き、目標を大きく下回る結果となりました。

求人者満足度の大幅な低下は、求人者マイページのオンライン利用率が90%近くなった状況下で、従来の窓口や電話等における対応の機会が減ったことも挙げられると思料します。

令和6年度においては、オンライン化による求人受理、公開のスムーズかつ迅速な対応と並行して、事業所訪問等による求人者ニーズの把握や求人充足支援策のご提案等にもこれまで以上に注力し、面接会や説明会等を積極的に企画すると共に、職員及び求人者支援員等に対して研修等を通じた能力向上に努め、「求人充足」に向け、所内一丸となって対応していきます。

(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求職者担当者制の実効的な実施

令和5年度においては、主要指標の一つである就職件数についても目標達成に至りませんでした（目標達成率：91%）。

ハローワーク支援の強みの一つである、利用者に寄り添った個別支援を実効的に進めるため、令和6年度においては、支援対象者数のさらなる取り込みを目指し、実施体制等の強化を図ると共に、求人情報提供等の積極的なアプローチを行い、より多くの適格紹介に努

めます。

②一体的実施事業（生保型）における支援の充実

生活保護を受給される方の高齢化や障害や病気による就労不可能な方の増加等、当該事業において地方自治体からの支援対象者の送りが振るわない状況が顕著になっています。

各就労支援窓口における地方自治体職員を対象とした研修の効果的な実施や、送り出しや支援の弊害となっている課題の整理とその改善に尽力し、地方自治体とのさらなる連携の強化と共に、担当就職支援ナビゲーターのスキルアップ、知識習得を図ります。

③新卒者、若年者に対する「ハローワーク」の周知及び支援の充実

新卒応援ハローワーク及びわかものハローワークにおける新規求職者数等の大幅な減少にも見られるように、「若者のハローワーク離れ」は広島地域においても顕著となっています。

令和6年度においては、主にハローワークを知らない、利用していない若者等に対するアウトリーチイベントを展開すると共に、期待を裏切らないハローワークサービスの向上、職員及び就職支援ナビゲーター等の資質向上に努めていきます。

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)	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 (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の不安定就労者・無業者の件数	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	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5年度目標	6,964	10,501	2,332	90.0%	90.0%	502	1,860	722	65.0%	440	95.1%	231	481
令和5年度実績	6,367	9,666	2,462	76.8%	94.1%	531	1,565	825	82.2%	415	97.8%	287	373
目標達成率	91%	92%	105%			105%	84%	114%	126%	94%	102%	124%	77%

※ 「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。

ハローワーク広島西条 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

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してサービスを提供するとともに、求職活動に対して何らかの課題が見られる場合は、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た適職相談、求人情報提供、応募書類の作成支援、面接対策などを積極的に実施しました。また、何らかの事情で来所できない求職者にも当所のサービスを利用してもらえるよう、マザーズコーナーにおいてオンラインによる職業相談を開始しました。

求人者に対する支援については、専任の担当が一貫して求人の充足支援を行う「求人者担当者制」に取り組むとともに、求職者の視点で求人内容をより分かりやすくすることや早期充足する求人の特徴を説明することにより、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、求職者が参加する事業所説明会やお仕事セミナーの開催を推進し、求人とのマッチングに繋がる取組を強化しました。

さらには、事業所訪問により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仕事内容を見学するなど、求人票に表れない事業所情報の収集にも取り組みました。事業所訪問後は、所内で情報を共有し、求職者に対して、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。

雇用保険受給者に対する支援については、就職支援セミナーや早期再就職を目指すためのセミナーを開催し、今後の就職活動の進め方や応募書類の準備、面接対策などの支援を行いました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

全職員に対して、個人情報保護、行政文書管理、接遇、公正採用選考、職業相談技法（キャリアコン動画演習）、労働基準法（竹原所と合同）に関する研修を実施し、行政に対する信頼性の向上及び職員の資質向上に取り組みました。

（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

人材確保に苦慮されている求人者への充足支援が課題だったことから、求職者の視点で求人内容をより分かりやすくする提案や早期充足する求人の特徴を説明する取組により、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、求職者が参加する事業所説明

会や職業セミナーの開催を推進し、求人者と求職者のマッチングにつながる取組を強化・改善しました。参加者からは、多くの方に自社のPRを行うことができた、事業所から直接色々な話が聞けて良かったなど、好意的な意見を多数いただきました。

(3) その他の業務運営についての分析等

令和5年度は、上半期に管内事業所の大量離職者が発生した影響により、有効求職者が前年比約8%、雇用保険受給者が約20%増加した状況となり、求職者及び求人者に対する各種支援の取組が十分に行えない状況が続きましたが、下半期以降は、上半期の遅れを取り戻すべく各種支援策に積極的に取り組みました。今後は、マッチングにつながる各種取組の充実化を図るためにも窓口体制の整備等も含め積極的に検討していきます。

(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

就職件数、充足数について目標を達成できなかったことから、マッチングにつながる取組の更なる強化が必要と考えており、具体的には、LINEによる当所のサービス内容やイベント、職業訓練等の広報・情報発信の強化、求職者担当者制による就職支援の推進、求職者マイページを活用した情報提供、事業所訪問による事業所情報の収集及びその周知、求職者の視点で内容を充実させる求人票作成支援、事業所説明会の実施回数の増加に取り組めます。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	ハローワークの紹介により 正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	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	公的職業訓練終了3か月後の就職件数
令和5年度目標	2,918	2,678	840	90.0%	90.0%	387	95.1%	50
令和5年度実績	2,585	2,405	975	80.6%	94.4%	400	95.4%	49
目標達成率	88%	89%	116%			103%	100%	98%

※ 「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。

ハローワーク呉 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」という。）について、令和3年9月末以降の離職者のうち再就職等が決まっていな方、再就職先を再離職した方及び離職者数が最も多かった令和5年9月末の全設備休止に伴う離職者に対して、積極的に就職支援を実施しました。

令和5年度は、日鉄呉地区及び関連企業の離職者等を対象として、就職フェア（7月29日）、合同企業面接会（11月11日）及び呉地区合同就職フェア（3月23日）を広島県や呉市等と共催の上開催しました。

②マザーズ事業におけるアウトリーチ支援（ハローワーク支援メニューの紹介及び「就職に向けた一歩を支援するセミナー」）を江田島市において2回、呉市において2回実施しました。

③特にマザーズコーナーにおいて、オンラインセミナーを定期実施とし（1クールを4回とし、年に4クール実施）、オンライン相談の実施、周知に務めました。

④人材不足分野である介護職において、昨年度に引き続き8月に「未経験者介護職セミナー」を呉高等技術専門校で実施し、参加者24名のうち4名が呉高等技術専門校・介護福祉サービス科に応募し、入校しました。

⑤保育分野においても、当所、呉市及び呉私立保育協議会の三者による「保育士就職応援フェア」を1月24日に実施し、参加者25名のうち4名が就職となりました。

⑥令和6年2月から求職者マイページ登録促進に積極的に取り組みました。（有効求職者数に占めるマイページ利用者数の割合が令和6年3月末時点で44.6%となり、令和5年11月末時点と比較して16.2ポイント上昇。）

（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

①求人充足会議について、求人・職業相談部門の関係職員により課題の洗い出しを行った上で実施要領を改訂し、より効果的に充足できるよう支援対象者別のチーム制として新たな体制で取り組みました。

②就職氷河期世代の就労支援（実習含む）について、呉市との雇用対策協定における連携事業の中で唯一目標達成ができなかったことから、目標達成、事業の促進を目的とした研修を所内で集中的に実施しました。

③昨年度発足した若手職員のLINE拡充プロジェクトチームを、所内全般の「サービス改善プロジェクトチーム」に位置付け、新メンバー

でスタートしました。昨年度から所内に散見していたハード面、ソフト面の大小様々な課題について、チーム内で優先順位をつけて、各課題に対して所全体で取り組みました。

④求人票やポスター等が無造作に貼付された所内の壁面や掲示板等の活用を大幅に見直すとともに、雇用保険・職業相談窓口における待合にディスプレイを活用した各種サービスの周知や職業情報提供サイト「jobtag」を活用した「職業紹介」及び「事業所情報」等の情報発信の空間に改良しました。

(3) その他の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（2023年総務省発表の住民基本台帳人口移動報告によると、中国地方の市町でワースト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、被保険者数は令和3年7月以降、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年度をもっ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売却による半導体製造装置メーカーの進出が予定されており、菓子製造・リゾート事業運営会社による呉市安浦町の保養施設購入に伴う令和6年9月のホテルオープン、その後の敷地内へのお菓子工場建設等、新たな雇用の創出が見込まれます。

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機敏に反応し、求職者の就職支援、求人への充足に寄与することで、地域の活性化に貢献していきます。

(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雇用対策においては、江田島地域のハローワーク利用者に向けた働きかけを強化いたします。

令和5年度、生活保護の巡回相談以外にアウトリーチ支援として、マザーズ事業の出張セミナーを2回実施しましたが、集客に苦慮したこともあり、江田島市と協議した結果、求職者を限定せず求職者・求人者に向けた出張ハローワークとして、就職支援セミナー及び求人説明会等を江田島市と連携し、月1回江田島市内の施設において実施していきます。

②日鉄呉地区及び関連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9月末の全設備休止に伴う離職者への支援を行いました。令和6年度以降も新たな退職者及び就職活動中の雇用保険受給者等求職者に対し、引き続き呉市と連携し、就職支援を行っていきます。

③求人者マイページやオンラインの求人提出により、対面（窓口）でのやりとりが激減した中で、求人者に対し、求人充足に向けた効果的な支援の方法を検討・提案していきます。

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	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	一体的実施事業（生保型）における就職決定者数
令和5年度目標	3,056	2,648	770	90.0%	90.0%	216	95.1%	117
令和5年度実績	2,899	2,520	865	72.4%	96.9%	247	98.8%	153
目標達成率	94%	95%	112%			114%	103%	130%

※ 「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。

ハローワーク尾道 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、主要指標である「就職件数」、「充足数」並びに「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」に係る取り組みでは、幅広い求職者層の利用促進を目的として、職業相談部門のイベントカレンダーや企業説明会の案内リーフレット等について、LINEを活用した情報発信を積極的に展開するとともに、当所の利用ガイド、職業相談・紹介、雇用保険手続きの流れ等をYouTube動画で発信する取り組みを新たに始めました。

その他、労働市場や職業理解を促進し、早期再就職を目指す「就活サポートセミナー」を継続的に開催し、就職活動スキルアップによるマッチング効果を向上させました。

また、「充足数」に係る取り組みでは、事業主向けLINE「ハローワーク尾道 for Biz」を新たに開設し、事業所向けイベント情報等の発信を行うとともに、求人・職業相談部門職員による計画的な事業所訪問や求人担当者制、求人者マイページを活用した情報発信を行うなど、積極的な求人充足支援を展開しました。

さらに、全体に係る取組として、尾道市ふる里就職促進協議会との連携による企業説明会・面接会等の開催、当所主催による「シニア世代就職面接会」、「子育て応援就職面接会」及び「介護・福祉の職場相談会」を定期的で開催し、求人者・求職者に対する積極的なマッチング支援を行いました。

これらの取組の結果、「就職件数」及び「充足数」については目標を達成できませんでしたが、前年度の実績を上回り、「雇用保険受給者の早期再就職件数」については目標を達成しました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、年間を通じて計画的に職員研修を実施しました。

PDCA管理に係る研修は、目的や課題、成果を共有することでマッチングを高める効果が期待でき、また、労働基準法に係る研修は、求人受理や職業相談の場面で知識が有効活用できるものであり、職員の資質向上に繋がったと考えています。

（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

①利用される方の視点に立ち、掲示物、リーフレット等の配置や内容を見直すとともに、庁舎美化に努め、気持ち良くハローワークを利

用していただく環境作りに取り組みました。

②新たに事業主向け LINE「ハローワーク尾道 for Biz」及び YouTube 動画による情報発信を開始し、ハローワークのサービス内容や有益な情報を発信することで、求人者・求職者のハローワーク利用拡大を図りました。

③オンラインサービスを充実させるため、「(求職者) マイページらくらく開設講座」を月 2 回、継続的に開催し、マイページ開設率を向上させました。

また、オンライン職業相談に係るリーフレットを庁舎内やホームページに掲示し、希望者に対するオンライン職業相談を実施しました。

(3) その他の業務運営についての分析等

令和 6 年 4 月から、民間企業における障害者法定雇用率が 2.5%に引き上げられることを踏まえ、障害者雇用の更なる推進のため、「もにす認定企業」に係る積極的な周知を行い、当所管内では、令和 5 年度中新たに 3 社が認定を受け、令和 5 年度末現在で 4 社が認定を受けています。

雇用管理改善に取り組む事業主の PR を促進することで、認定事業主増加のインセンティブとなり、中・長期的な視点で地域の雇用促進に繋がるものと考えています。

(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ハローワーク利用者満足度調査(求人者)の結果を踏まえ、求人充足支援を強化します。そのため、積極的な事業所訪問の実施により、企業のニーズや PR 情報等を収集し、求職者へフィードバックすることでマッチングの向上に努めます。

また、特に、人材不足分野については、求人担当者制等による支援や、企業説明会・面接会への積極的な参加勧奨、求職者については、緊要度の高い求職者、人材不足分野を希望する求職者を的確に把握し、求職者担当者制による相談実施や、求職者マイページを活用した情報提供等、迅速な支援の実施に取り組めます。

②求人条件の緩和等により、見直しされたピックアップ求人の掲示スペースの確保、雇用管理改善に取り組むユースエール・くるみん・もにす認定企業等、ハローワークの強みを活かした求人・事業所情報の提供方法の見直しと、従来からの取組である SNS を活用した情報発信との相乗効果により、質の向上、利用者の増加に繋げることで就職件数、充足数増加を図ります。

③法律改正等による制度変更等を全職員が共有できるよう、計画的な職員研修を実施することにより、担当業務以外の知識を積極的に習得させ、多様なニーズに適切に対応できる質の高い行政サービスを提供していくことで、ハローワークの信頼を向上させ、各指標の目標達成に取り組めます。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	ハローワークの紹介により 正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	生活保護受給者等の就職率	障害者の就職件数
令和5年度目標	1,994	1,881	542	90.0%	90.0%	141	64.9%	84
令和5年度実績	1,786	1,702	611	59.6%	91.0%	131	68.8%	95
目標達成率	89%	90%	112%			92%	106%	113%

※ 「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。

ハローワーク福山 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、管内雇用のセーフティネットとしての役割を積極的に果たすことを目指し、主要指標である「就職件数」「充足数」「雇用保険受給者早期再就職件数」を取組の中心として、また、当所の重点指標である氷河期世代の正社員への就職件数他五つの項目について目標達成を目指し取り組みました。

具体的には、介護就職デイの開催による人材不足分野における人材確保対策や、女性活躍推進の観点からマザーズコーナー利用者に対して定期的に求人票を送付する等の取組を実施しました。

就職氷河期世代の正社員就職、障害者の就職及び生涯現役支援窓口での就職についても、面接会の開催や関係機関との連携を通じた各種取組を積極的に展開しました。

また、就職に必要なスキルアップにとって重要な職業訓練制度の積極的な周知や、職業理解等に役立つ職業情報提供サイト「jobtag」の周知にも取り組みました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

業務の改善、活性化を目的とした意見交換の場として、中堅以下の職員で構成する業務検討会議（通称GOGO会）（以下「GOGO会」という。）の開催により、業務運営についての各職員の当事者意識の醸成とモチベーションの維持に取り組みました。

職員に対する研修については、通常の労働法令に関する研修会のほかに時間外労働の上限規制等に関する研修会を開催しました。

また、相談を受けるケースが増加している発達障害に関する研修会、女性のための就職支援のための研修会等を実施し、専門性の向上を図りました。

（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

求人者マイページの利用拡大による求人者との接触機会が減少していることから、その改善策として職員による積極的な事業所訪問を実施し、情報収集を図りました。

また、GOGO会の提案をもとに、LINEやホームページの見直しによる情報提供及び周知方法の改善によって利用者の拡大を図りました。職業訓練に関するLINEやXへの投稿については、決まった曜日に発信することによって利用しやすいものとなるよう工夫しました。

外部機関との連携に関しては、福山市とは、雇用対策協定に基づく運営協議会及びワーキンググループの開催を通じて緊密に連携しています。管内高等学校との連携については、各職員の担当エリアを定めることで、より緊密な連携が図れるよう工夫しました。

若年者の就職支援については、「ふくやま地域若者サポートステーション」の利用者を対象としたハローワーク見学会を開催するなどの取組も行いました。

長期療養者の支援については、福山医療センター、福山市民病院での出張相談に加えて、管内各地域の主要な病院に支援内容を掲載したリーフレットを配架してもらう取組を実施しました。

(3) その他の業務運営についての分析等

当所においては、特に繁忙期について、来所者の待ち時間の短縮によるサービス向上に取り組んできた経緯がありますが、満足度の向上に一定の効果があつた反面、各職員の持つカウンセリングをはじめとする職業相談機能の発揮について制約もみられたところです。

データサイエンスの発展によって、求職者にとっては特に行動を起こすことなく自動に必要な情報が入手できる時代になりつつありますが、職員が対面で実施する職業相談にしかできないことも多くあります。

メリハリのある職業相談によって来所者に必要なサービスを提供する不断の努力が必要であり、各職員はハローワークに求められているサービスが何であるかを意識して業務を遂行していく必要があります。

就職件数の増加や充足数の増加につながる方策、その前提となる紹介件数を増加させる方策、さらには来所者の増加につながる方策を一つ一つ検証しながら着実に実施していきます。

(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

主要3指標の中でも特に就職件数についての実績が低迷している現状があります。当所の登録者が近隣の安定所で紹介を受けて就職に至るケースが比較的多くみられることから、改善を図る必要があります。

紹介成功率については比較的高い水準を維持していることから、紹介件数を増やすことにより就職件数の増加に至る流れを確立します。

そのため認定日全員相談を引き続き実施するとともに、求職者担当者制を拡充し、求職者の希望に合致した求人情報の提供を積極的に行い、求職者から選ばれるハローワークを目指します。

また、人手不足分野の人材確保が喫緊の課題であるため、求人担当者制の継続した取組と職業紹介担当部門との情報共有を図るなど部門間の連携を一層緊密にすることにより、求職者の希望に合うよう求人要件の緩和を事業所に打診することや事業所訪問によって収集した事業所情報を求職者へ提供するなど、求人者、求職者双方から頼られるハローワークを目指して取り組んでいきます。

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	公的職業 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	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	5,001	6,083	1,752	90.0%	90.0%	444	356	220	95.1%	1,489	154
令和5年度実績	4,363	5,465	1,877	77.6%	99.0%	715	353	233	96.5%	1,164	183
目標達成率	87%	89%	107%			161%	99%	105%	101%	78%	118%

※ 「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。

ハローワーク三原 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

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、各指標の目標達成に向け、求職者に対する伴走型の就職支援及び求人者に対する求人充足支援に重点を置き取り組みました。

求職者については、傾聴を重視した丁寧な対応によりの確なニーズの把握に努めたうえでの「自己理解の促進」、「適職診断」、「条件に合った求人情報や実習、職業訓練等各種情報のご案内」等、能動的な支援サービスの提供に努めました。加えて、早期の就職、正社員への就職を希望される方や求職活動において何らかの課題を抱えられている方には、一貫した支援を実施し安心して相談を受けていただける「求職者担当者制」の活用を勧奨しました。

また、雇用保険受給者は離職から間がなく不安を感じられている方も多く見受けられることから、失業認定日に実施している全員相談を通じての積極的な情報提供に加え、「求職者担当者制」の活用勧奨に努めました。

求人者については、マイページ活用の普及により、オンラインでの求人申し込みが増えることで、直接お話をお伺いできる機会が激減する中、職員による事業所訪問を中心に直接お会いできるあらゆる機会を通じて、的確なニーズの把握、人材確保のための助言や支援制度等の情報提供に努めました。その一環として、求職者や求人者動向及び各種統計を分析した当所独自の資料を活用して、「応募したくなる求人票の作り方」、「応募者増加のための記載内容の工夫」、「高齢者や障害者の能力を正に評価いただくことで幅広く人材を確保いただく」等の人材確保のためのアドバイスや、若者の採用・育成に積極的で雇用管理の優良な企業への「ユースエール認定制度」の活用促進、氷河期世代の不安定雇用・無業者を対象とした職場実習・体験事業の周知等に注力しました。特筆すべきは、管内「ユースエール認定」企業数が令和5年度末で13社に達したことです。「ユースエール認定企業」に特化した所内専用掲示板の設置や各種イベントへの優先参加等、求職者への積極的な情報発信に努めています。

また、自治体や公共施設等との連携による当所の支援サービスの情報発信にも努めました。

その結果、主要指標の「就職件数」、「充足数」は目標に届きませんでした。が、「雇用保険受給者の早期再就職件数」は目標を達成しました。

また、所重点指標の「就職氷河期世代不安定就労者・無業者の正社員への就職件数」、「障害者就職件数」についても目標を大きく上回

りました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

求職者に対する伴走型の就職支援及び求人者に対する求人充足支援等質の高い支援サービスを提供するにあたり、職員の継続したスキル習得・向上が不可欠であるため、昨年度に引き続き、業務担当者を講師として業務に即した職員研修に取り組みました。担当者が保有する知識の水平展開を行うとともに、所全体の相談力を向上させることを目的とし、接遇、法令遵守、個人情報保護、労働基準法、マッチング総合評価、障害者・高齢者等分野別職業相談等に関する研修を実施しました。

【障害者の就業先確保】

令和6年1月29日に、三原市との間で雇用対策協定を締結し、幅広い分野において、三原市との連携強化に努めました。特に、三原市障害者福祉課及び関係支援機関と密接な連携を図り、障害者に対する就職支援の強化に努めた結果、令和5年度の重点指標である「障害者就職件数」は69件となり、目標達成率は132.7%と、目標を大きく上回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潜在的な求職者の掘り起こし

地域の人口減少や高齢化が急速に進む中、潜在的な求職者をハローワークへ誘導する対策も必要であると考えているため、令和5年度も三原市市民課の協力により、住民票の転入届を提出した全世帯に対し、当所の利用案内リーフレットを配付しています。加えて、令和5年度当初からは、三原市内を運行する路線バスの車体へ当所への来所を促す看板を設置しています。

また、LINE公式アカウントを活用して、「洗練された質の高い情報発信」の強化に努めています。

②障害者雇用対策の推進

若年層だけでなく中年層も減少している地域の実情を踏まえ、高齢者や障害者の能力を正に評価し、幅広い人材確保につなげていただくよう、事業所訪問等あらゆる機会を通じて理解促進に取り組みました。また、地域の労働市場に対する理解促進や事業所相互の連携による諸問題の解消の機会を提供することを目的とし、令和4年度に開催した「異業種交流会『絆』」の内容を更にブラッシュアップし、令和5年11月30日に三原市との共催により「雇用対策異業種交流会『絆』」を開催しました。当日は、事業所17社が参加され、障害者雇用に先進的に取り組んでいる尾道所管内の「もにす認定企業」による障害者を含む従業員の雇用管理や人材育成に関する講演を行うとともに、参加企業間で、有意義な意見交換や交流が行われました。

(3) その他の業務運営についての分析等

①就職氷河期世代の求職者への支援

「就職氷河期世代職場実習・体験事業」を有効に活用し、求職者及び求人者の双方の立場に立った業務運営に取り組みました。この取

組を強化するため、所内において、氷河期世代への支援の重要性の理解や支援スキル向上を目的とした「就職氷河期世代職場実習・体験事業研修」を実施しました。

②地方自治体との連携強化

令和6年1月29日に三原市と「雇用対策協定」を締結し、地方自治体との連携を強固なものとししました。次年度以降も、この枠組みを基に各種イベントの開催や情報発信を強化します。

(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生活困窮者等の就職支援の強化

地方自治体と連携し生活保護受給者等就労自立促進事業に取り組んできましたが、令和5年度においては、支援対象者の就職率が63.6%と目標の64.6%に届きませんでした。生活困窮者等の支援は、セーフティネットを担うハローワークの重要な役割の一つであるため、令和6年度において再び所重点指標に設定し取組を強化します。

②障害者の定着支援の強化

令和5年度の所重点指標として障害者の就職促進の取組を強化した中で、自治体や各支援機関との連携体制については、一定の整備が進みました。今後は、就業機会の提供に加えて、生活の安定につながる障害者の職場定着支援体制の整備・強化に努めます。

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5年度目標	1,289	1,062	348	90.0%	90.0%	61	52
令和5年度実績	1,236	992	375	83.5%	93.9%	97	69
目標達成率	95%	93%	107%			159%	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。

ハローワーク三次 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、求人・求職のマッチングに取り組む中で、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取り組みました。

その目標を達成するため、就職が決まるまで一貫した支援を行う「求職者担当者制」に加え、雇用保険受給者に対する失業認定日の「全員相談」など、個別支援の強化とともに、早期再就職を図るための取組を積極的に行いました。

また、求人充足対策として、大型商業施設のオープンに伴う従業員確保のため、テナントの求人一覧にした情報誌を作成し、地域の求職者に幅広く提供しました。加えて、主要テナントの参加による企業説明会・面接会も開催するなど、各店舗の人員確保に努めました。

なお、安芸高田出張所においては、紹介件数を増やすことがPDCAを効果的に回すことであるとの認識を職員・相談員で共有し、各種業務に取り組みました。庄原出張所では、求職登録時に対応した職員が2回目も相談を行う取組「ワンツー相談」により、就職意欲や求職活動の状況など、マッチングに効果的な情報を入手し、個別支援の強化を図りました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業紹介部門の職員を中心にPDCA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。加えて、職業相談担当者と雇用保険担当者との入れ替わりによる部門間研修を実施しました。また、労働基準監督署の担当者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）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

主要3指標のうち「就職件数」については、きめ細かな相談や面接対策などを個別に行う「求職者担当者制」を積極的に推進した結果、目標を達成することができました。

一方、「雇用保険受給者の早期再就職件数」及び「充足件数」については、目標値を下回る結果となりました。

要因の1つとして、求職者1人ひとりのニーズを踏まえた、積極的なアプローチが十分でなかったことが考えられます。

その主な改善策として、求職者マイページ開設者に対する積極的な求人情報提供やさらなるマッチングの強化により、一般求職者及び雇用保険受給者の早期再就職の実現を図ります。

また、来所によらない就職支援サービスを進めるため、オンラインによる職業相談・職業紹介についても、求職者ニーズを踏まえ積極的に取り組みます。

充足件数については、特に人手不足分野である医療・福祉関連の求人充足を図るため、介護サポーター（介護周辺業務）のマッチングを積極的に推進します。さらに事業所訪問による情報収集・蓄積に取り組むとともに、求職者に分かりやすい求人票の作成や求人票以上の詳細な情報の把握など、求人充足対策の強化に向けた取組を推進します。

(3) その他の業務運営についての分析等

企業の求人や各種情報の収集については、SNS が主流となっていることから、3所合同で今年度から「LINE」を活用した情報発信に取り組んでいるところです。

主な内容として、求人情報の提供に加え、各種セミナーや企業説明会などのイベント情報を提供するなど、求職者ニーズを見据えながら、タイムリーな情報発信に努めています。

また、ハローワークの業務が増加・複雑化する一方で、各種業務を効果的・効率的に実施するため「ハローワーク三次業務簡素化プロジェクト」を立ち上げ、業務簡素化やサービス向上に関する取組を職員・相談員から募り、実施できるものから改善を進めています。

(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

求職者満足度に比べて、求人者満足度が低調であるため、求人者支援に力を入れて各種取組みを進めます。特に医療・福祉分野を中心とした求人充足サービスの強化を図ります。

具体的な取組として、事業所訪問による情報収集・蓄積に加え、企業説明会や面接会の開催など、各種イベントを積極的に行い、求人者満足度の向上に努めます。

また、若者を中心にハローワークの利用者が減少していることを踏まえ、北部3所（三次・安芸高田・庄原）の求人情報をより簡単に検索できるよう、ホームページの改修を行います。加えて、広報ツールとして開設したLINEにより、各種情報（イベント情報・求人情報・職業訓練情報など）を継続的に発信し、ハローワーク利用者のさらなる拡大を図ります。

さらに県北の雇用対策の充実を図るため、雇用対策協定を締結している三次市をはじめ、安芸高田市、庄原市などの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よかった」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	公共職業訓練終了3か月後の就職件数
令和5年度目標	1,804	1,686	444	90.0%	90.0%	66	125	45
令和5年度実績	1,856	1,602	434	70.6%	92.6%	117	121	52
目標達成率	102%	95%	97%			177%	96%	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者の充足数の合計となっている。

ハローワーク可部 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

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。さらに、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）に係る情報提供や求人条件緩和の働きかけ及び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、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ことにより、求人者との信頼関係の構築に取り組むとともに、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）を提供し、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。

さらには、事業所見学会をスポット的に開催し、事業所の雰囲気、作業環境、仕事の内容等、求人票の記載内容だけでは伝わらない部分を求職者に体験してもらい、求人への応募につなげる取組を行いました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

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しました。

また、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た研修を実施しました。

ハローワーク利用者からの信頼性の維持・向上のため、若手職員向けに応募書類作成や面接対策に関する研修を実施したほか、職業紹介に関する法令遵守、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ハローワークの利便性の向上を図ることや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した。その結果、求人者マイページの開設率は99.4%となりました。求職者マイページについては、まだまだ低調ではありますが、職業訓練受講者には、原則、マイページ開設するよう説明・勧奨することに取り組み、有効求職者に占めるマイページ利用割合は、令和6年3月は20.4%となり、令和5年4月の14.7%から5.7ポイント上昇しました。

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した。「求職者担当者制」については、令和5年7月以降、求職者担当者制実施要領を見直し、支援対象者数について職員1人あたり常時6人から10人に引き上げたうえで支援を実施しました。

③新規求人及び求人条件の緩和や賃金アップとなった求人は庁舎入口の求人掲示ボードに掲載していますが、更新求人ではない新規求人や求人内容を見直された場合には、求職者に変更内容が伝わるようPOPを作成・貼付することとしました。

また、デジタルサイネージを庁舎入口から待合スペースにレイアウト変更するとともに、表示される内容の充実を図り、以前より多くの求職者が興味を示している様子が見えます。

④職員による事業所訪問の訪問先の選定や前年度実施していなかった事業所見学会の見学先の選定にあたっては、高齢者の採用に積極的な事業所を中心に選定しました。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、庁舎入口のフレッシュ求人を掲示するスペースに掲出していましたが、訪問事業所の求人について、持ち帰ることが出来るよう訪問情報の直下に配架しました。

⑤前日受理求人等の確認を毎日、職業紹介担当が短時間で確認できるよう、前日受理求人、求人条件緩和等の見直し求人及び求人担当職員のおすすめ求人に分けて配置するなど改善しました。この取組により、プラスサービスの充実を図ることができたと考えます。

⑥求人情報端末の操作を苦手とする高齢者が散見されたため、高齢者歓迎求人をまとめたファイル（紙媒体）を待合スペースに配架するとともに、庁舎入口のフレッシュ求人コーナーに高齢者歓迎求人の掲示スペースを確保しました。これにより、高齢者歓迎求人ファイル及び庁舎入口の高齢者歓迎求人の掲示スペースを利用する求職者が増加しています。

⑦相談待ち等が発生すると、相談・紹介を回避される傾向があったため、混雑予想カレンダーを作成し、玄関先や相談待合に掲示するほか、ホームページにも掲載するなど事前に広く周知し、相談の回避とならないよう効率的な案内を行いました。

⑧ハローワークの利用者拡大のため、ホームページの改修を行うほか、当所のQRコードを掲載したチラシを所内に掲示、配架し、また北広島町、安芸太田町発行の広報誌に掲載いただくなど広報を図りました。

(3) その他の業務運営についての分析等

令和5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7,691人（対前年比8.8%減）、有効求人22,160人（同8.4%減）、新規求職7,663件（同2.7%減）、有効求職40,331件（同0.2%減）、就職2,184件（同5.9%減）、求人充足1,107件（同10.7%減）

となり、いずれも対前年比で減少し、とりわけ求人充足数については、各種取組の効果が薄く対前年比で約10.7%の減少となりました。

また、求人・求職の減少幅は大きくないものの、相談件数は34,200件（同3.3%減）、紹介件数は6,679件（同5.4%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人あ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下回り32.7%（対前年比0.2ポイント減）となっていますが、相談件数及び紹介件数を増加させるため、ひいては就職件数の増加に向け、積極的マッチングによる求人情報の提供及び課題解決を含め相談支援サービスの強化に積極的に取り組みます。

また、当所における令和5年度の有効求人倍率は0.55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。

（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の更なる周知・広報に取り組みます。

②更なるハローワークの利便性の向上を図るため、また、当所を利用したことのない求職者の掘り起こしのため、ホームページの充実（サービスメニューガイド、イベントカレンダー、混雑予想カレンダー、事業所説明会一覧等を掲載）を図るとともに、二次元コードの積極的周知を図ることとします。

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、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有効求職者に占める高年齢求職者の割合が40%近いことから、オンライン化を進展させつつ、ハローワーク来所者に興味を示してもらえるような紙媒体による情報発信方法も検討します。

⑤就職件数の減少の要因の一つとして直接応募などによる自己就職が散見されることから、求職者に如何にして相談窓口を利用していたかのが課題のため、初回認定日の際に、当所が選定した求人情報、その他有益な情報を提供するなど、ハローワークのサービスメニューや親身になって就職支援していることを知ってもらい、相談窓口の利用拡大、就職件数の向上につなげる取組を実施します。

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	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5年度目標	2,590	1,361	719	90.0%	90.0%	96	137	117
令和5年度実績	2,181	1,107	737	69.7%	92.4%	90	176	97
目標達成率	84%	81%	102%			93%	128%	82%

※ 「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。

ハローワーク府中 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、民間企業でいう売上や利益に当たるハローワークの最も基本的な役割についての目標、主要指標（就職件数・求人充足数・雇用保険受給者の早期就職件数）の目標達成を最重点として取り組みました。

就職件数については、職業相談時のプラスサービス、利用者端末のみ利用する求職者に対する積極的な窓口誘導など、能動的な支援の実施を徹底し、全職員が意識した取組を心掛けました。

求人充足については、求人者サービスの充実を図るため、8月から「地元企業PR」をスタートしました。PRシートの作成は、事業所訪問を基本としたことで、令和5年度の事業所訪問件数は31件と、職員1人あたり10社訪問することができました。また、管内事業所求人の情報提供についても、毎月の情報提供件数を全職員に共有し意識付けをしました。

雇用保険受給者の早期再就職については、受給者アンケートを実施し、適格な緊要度の把握に加え、求職申込時及び認定日における職業相談時において、全員にプラスサービスを実施したほか、個別に再就職手当のシミュレーションを作成のうえ、初回認定日に雇用保険窓口で、個別に丁寧な説明を行い、再就職手当の積極的な活用を促しました。

結果として、就職件数、充足数は目標達成とはなりませんでした。紹介に至るまでの過程や、求人充足のための工夫などについて全職員が意識して取り組んだため、前年度実績を大きく上回りました。

（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

①昨年度実施したハローワーク利用者満足度調査において、求人者・求職者ともに案内表示や周知に係る満足度が低かったことから、窓口案内表示やリーフレットの配架を見直したほか、ハローワークで行う会社説明会の案内などを入口付近のホワイトボードに掲出するなど改善しました。

さらに、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、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など発信することとしました。併せて、待合スペースにインフォメーション・ディスプレイを設置し、LINEで発信する情報のほか、支援メニューや早期再就職のメリットなどを流すこととしました。

②ユースエール認定企業について、今年度2社の新規認定を目標として掲げ取り組んだ結果、2社認定されました。ユースエール認定企

業の紹介として、LINEによる発信のほかマスコミ誌に情報提供するなどし、企業への支援を図りました。

(3) その他の業務運営についての分析等

当所の特徴として、隣接する福山地域の求人条件面で差があることから福山地域への就職者が多い傾向にあり、求人充足数に反映されにくいことから、PDCA管理では、充足数の活動目標に「管内事業所の求人情報提供」を挙げ、充足支援に取り組みました。

(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令和5年度は、新規求人が対前年比で561件（▲12.1%）減少しています。海外情勢や物価上昇等による影響も一部にはありますが、充足の可能性が高い求人については、積極的な充足対策を推進していきます。

②会社説明会・面接会について、昨年度の満足度調査で52.5%（面接会の実施項目）と局・全国平均を下回る結果だったことから、これまで事業所が希望する日を説明会の日としていたものを、来所者の多い火曜・木曜の午前中（失業認定時間帯）に行うこととしました。それに伴い、これまで男女別に設定していた認定日（火曜：男性、木曜：女性）を変更し、男女関係なく認定日を設定することとしました。

また、高齢者の受入に積極的な事業所、介護・福祉関係の求人事業所を対象とした説明会を積極的に開催する予定です。

③求人充足数の目標を達成するため、「管内事業所の求人情報提供」を挙げて充足支援に取り組み、年間で548件（管外を含む約800件）の情報提供を行いました。1日あたりではわずか2件ということになります。求人者の満足度でいうと、求人申込→求職者への情報提供→求職者の紹介→充足であるため、新規求人や賃金等の条件を見直した求人などに対しては、求職者への情報提供を強化していきます。

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5年度目標	1,116	650	153	90.0%	90.0%	49	42
令和5年度実績	1,046	573	160	72.3%	96.9%	107	43
目標達成率	93%	88%	104%			218%	102%

※ 「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。

ハローワーク広島東 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各指標に対する取組

当所では、各指標の目標達成に向け、オンライン化の進展などにより来所する求人者・求職者が減少傾向にあることを踏まえ、ハローワークを利用していない求人者・求職者への利用勧奨策として、SNS（LINE）による情報発信を強化するとともに、近年ハローワークに求人募集を行っていない事業所 114 社に対し利用勧奨文とリーフレット等を送付するなど、利用者増加に向けた取り組みを推進しました。

管内求人への充足対策と求職者の多様なニーズに対応するため、令和5年6月から2種類の面接会（「シニア面説会」及び「就職氷河期世代・限定面接会」）を毎月2回ずつ交互に開催し、マッチングの強化を図りました。

また、事業所の詳細な業務内容や仕事の内容等を求職者へ伝えるため、職員が事業所を訪問し、作業現場等の写真撮影及び業務内容の聴取等の取材を行い「職員が行って見て聞いてきました」と題した事業所PR資料を作成し、庁舎内に掲示するとともにSNS（LINE）でも発信しました。

ひろしま人材確保支援コーナーにおいては、会社説明会・面接会及び各種セミナー等のイベントを開催し、人材不足が顕著である介護・医療及び保育等の福祉分野並びに運輸・建設関係分野のマッチング促進を図りました。最大のイベントとして、当コーナーが中心となり、令和5年11月14日に近隣6所による合同面接会「介護・医療・保育総合福祉フェア」を開催しました。

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。

また、職業相談部門全体の資質向上及び就職支援体制の強化を図るため、職業相談部門の担当職員（非常勤職員を含む。）をメンバーとする「事例検討会」を計10回実施しました。

なお、上記を含む当所における取り組み及び業務の進捗状況については、毎月発行している所内メールマガジン「Re:East Wind」により、職員及び非常員職員と共有し意識の醸成を図っています。

（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

増加する高齢求職者の就職促進のため、求人情報誌「エール」の発行回数を月1回から2回へと増やしました。

（3）その他の業務運営についての分析等

システム刷新やオンライン化の進展等により来所者は減少傾向にあります。新規求職者についても高齢者は増加傾向にあるものの若年者は減少しているため、今後はLINEによる情報発信に加え、HP改修等によりハローワークの支援メニューを積極的に発信していきます。

利用者満足度アンケート調査結果によると、特に求職者からは所内の案内表示等が分かりにくいという声が多いことから、より利用しやすい環境となるようリーフレット等の掲示方法等の見直しを計画しています。

(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

今年度は就職件数及び充足数が目標達成できなかったため、業務の改善に取り組みます。

目標達成のためには紹介件数を増加させることが不可欠であり、求職者担当者制の更なる推進、レイアウト変更により新たに設置した個別ブースを活用したオンライン職業相談、応募書類添削及び模擬面接の積極的実施に努めていきます。

近年ではインターネットによる求職活動を行う若年者が増加していますが、当該活動のみでは不調を繰り返す者も一定数はいるものと考えられます。本来はハローワークの支援が必要である若年者等の利用を促進するため、ハローワークが提供する各種サービスの充実と周知を強化していきます。

今後はオンラインサービスへのニーズも益々高まってくるものと予想されることから、求職者マイページの開設を推進するとともに、オンライン職業相談についても積極的に周知していきます。

また、求人充足に重点を置いた求人者サービスを強化することとし、求人受理後一定期間応募がなかった求人に対するフォローアップや、事業所訪問による情報収集及び各種支援策等の周知も強化し、求人部門と職業相談部門間での情報共有を強く意識した業務運営を行っていきます。

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	一体的実施事業（生保型）における就職件数
令和5年度目標	3,401	5,103	1,445	90.0%	90.0%	304	259	941	234
令和5年度実績	3,058	4,925	1,487	83.5%	92.3%	273	346	797	250
目標達成率	89%	96%	102%			89%	133%	84%	106%

※ 「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。

ハローワーク廿日市 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

「雇用保険受給者の早期再就職件数」について重点的な取組を行いました。雇用保険部門では早期再就職をするメリットを強調した所独自のリーフレットを作成し意欲喚起を行うとともに、雇用保険説明会時に支給要件を詳細に説明し、初回認定日には具体的な再就職手当算出方法の説明を行いました。

職業相談部門では、求職者個々の就職に向けた課題を把握し、就職までの寄り添った課題解決支援策を行う「求職者担当者制」による職業相談の実施や、雇用保険受給者の失業認定日の全員相談を実施しました。大竹所においては来所者の目に留まりやすく広報効果が期待できる、デジタルサイネージによる広報を実施し意欲喚起を行いました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

「職業相談部門と雇用保険部門の業務間研修」、「障害者の特性、就職支援策に関する理解を深める研修」「雇用・環境均等室が行う業務に関する知識習得のための研修」を実施しました。

③緊急就職ガイダンス in 宮島の開催

観光客の増加に伴い、人手不足で営業する宿泊業等もあることから、早期の人手不足解消を支援するため、関係自治体等と連携しマッチングイベント「緊急就職ガイダンス in 宮島」を開催しました。

④他県の所との連携

大竹出張所は山口労働局岩国所と労働市場圏が同一であることから、両所で行う会社説明会等の求職者支援内容を記載したイベントカレンダーを毎月作成し、連携した取組を行っています。障害者面接会は双方の地方自治体とも連携し、合同で開催しています。

（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

①知っ得セミナーの開催

就職件数の改善を図るため、当所を利用した効果的な求職活動の進め方を知ってもらうため、他局で行っている好事例「知っ得セミナー」の水平展開を新たに始めました。「ハローワークの利用のポイント」、「仕事の探し方」、「面接のポイント」、「求人票の見方」など「知って得する情報」をコンパクトに提供しています。

(3) その他の業務運営についての分析等

求人者満足度調査について、当所の満足度の割合は目標値 90.0%に対し 75.8%となっており、目標値を 14.2 ポイント下回る結果となりました。

満足度の向上を図るため、職員の事業所訪問を積極的に展開し、「求人票の文字情報以外の事業所情報の収集」を行い、そこで得た情報を紹介に結び付けるため職員間の情報共有の強化を図ります。また、求人充足を念頭に置いた魅力ある求人票の作成のアドバイスの実施、ミニ面接会等イベントの参加求職者増加を目指す広報の強化を行います。さらに、雇用保険説明会に併せ会社説明会を開催し、同説明会参加者向けに会社のプレゼンテーション時間を設け充足を意識した取り組みを進めていきます。また、当該取組については管内事業所の参加割合を増やし地元企業に密着した支援を行っていきます。

(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

【情報発信の強化 オンライン相談の推進】

①当所の LINE 登録者の増加を図るため、市が管理する施設に登録案内のポスター掲示や市が運営する SNS (LINE) と連携して当所の LINE アカウントの周知広報を行います。また、求人検索が「ワンクリック」で容易にできるように LINE の仕様変更を行い、利便性の向上を図ります。ハローワーク求職登録を行っていない LINE 登録者にも、再就職支援セミナー、会社説明会などの案内を随時行い、情報発信の強化を進めていきます。

②育児と仕事の両立を目指しているが来所する時間がない方及び求職者担当者制支援対象者のうち、遠方にお住まいのため来所が困難な方を中心に「オンライン相談」を積極的に実施します。オンラインによる職業相談、求人検索、応募書類の添削や「オンライン面接」の対策のアドバイスも実施していきます。

オンライン相談の実施が求職活動に資すると思われる方（若年者、障害のある方など）を中心に、オンライン相談の周知を図っていきます。

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	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5年度目標	2,535	1,280	697	90.0%	90.0%	132	93	95.1%
令和5年度実績	2,291	1,139	726	75.8%	97.2%	119	98	97.2%
目標達成率	90%	88%	104%			90%	105%	102%

※ 「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者の充足数の合計となっている。