

令和 4 年度公共職業安定所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

全国の公共職業安定所（ハローワーク）では、マッチング機能の強化を図るため、平成 27 年度から P D C A サイクルによる目標管理・業務改善の取組を行うとともに、マッチング機能に関する総合評価を実施し、その結果を公表しています。（別添 1 を参照）

令和 4 年度の石川県内各ハローワークの総合評価結果は以下のとおりとなりました。

【総合評価結果】

評価結果	公共職業安定所名
「非常に良好な成果」	なし
「良好な成果」	金沢所、七尾所、加賀所
「標準的な成果」	小松所、白山所、輪島所
「成果向上のため計画的な取組が必要」	なし

※評価結果は、業務量や業務の特徴などが同様のハローワークとの比較による評価

各ハローワークが令和 4 年度に重点的に取り組んだ事項やサービス改善・業務改善を図った事項など取組の詳細は、別添 2 のとおりです。

また、当該報告は石川労働局ホームページにも掲載いたします。

石川労働局及び各ハローワークでは、令和 4 年度の結果の十分な検証のもと、継続的な業務改善に取り組んでまいります。（別添 3 を参照）

【照会先】

職業安定部職業安定課

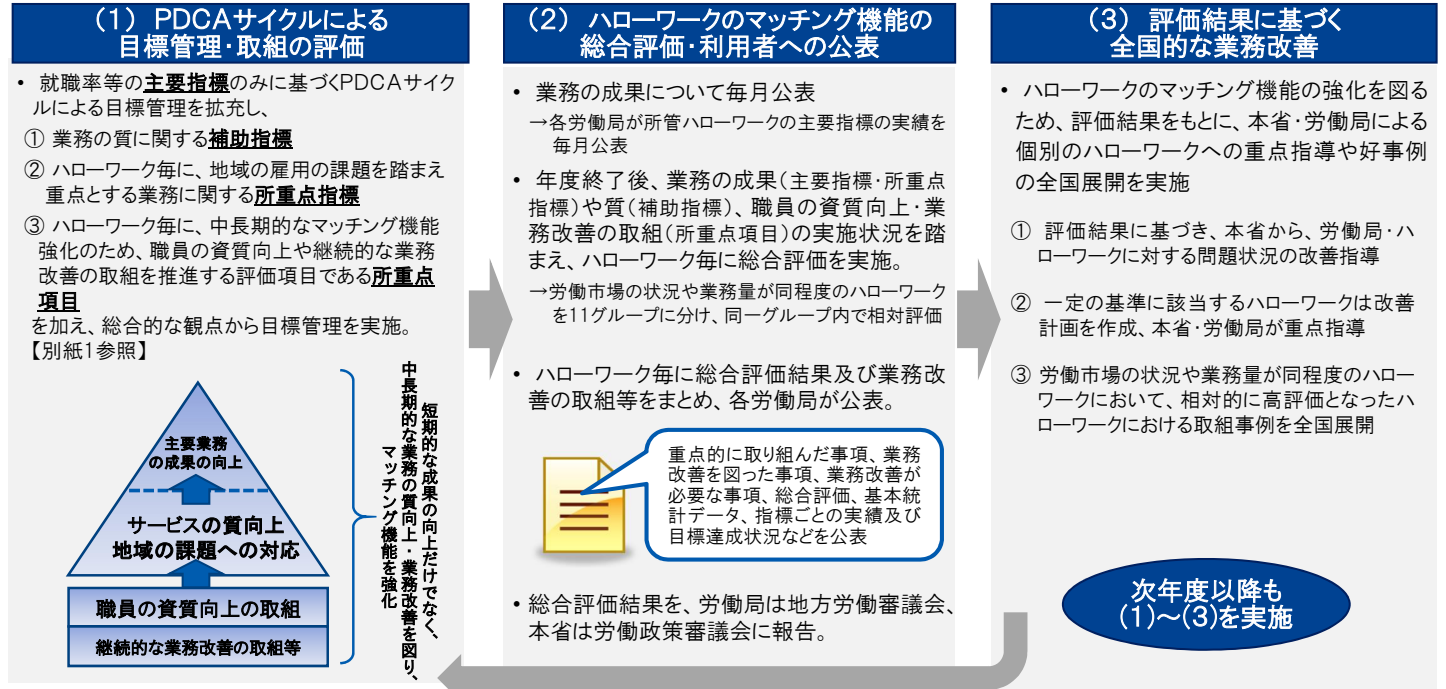
課 長 今 町 聡

課長補佐 山 口 明 弘

電話 (076) 265 - 4427

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**。



【別紙1】ハローワーク総合評価の評価指標の構成(令和4年度)

1 全ハローワーク共通の評価指標

◆主要指標

ハローワークのマッチング機能に関する業務のうち、特に中核業務の成果を測定する評価指標

- 就職件数(一般)
- 充足数(一般・受理地ベース)
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

◆補助指標

ハローワークのマッチング機能に関する業務の質を測定する評価指標

- 満足度(求人者)
- 満足度(求職者)

◆所重点項目

中長期的なマッチング機能向上のための、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組に関する評価指標

- 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登録者への切替
- 新規求人等の開拓
- 好事例の水平展開
- 他所と連携した広域労働移動の取組
- 地方公共団体との連携の推進
- 各種業務研修の実施
- 業務改善コンクールでの表彰(※隔年実施)

2 地域の雇用課題等に応じてハローワークごとに選択する評価指標

◆所重点指標

ハローワークのマッチング機能に関する業務のうち、地域の雇用に関する課題等を踏まえ、ハローワークごとに重点的に取り組む業務に関する評価指標

- 生活保護受給者等就労自立促進事業の就職率
- 障害者の就職件数
- 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
- 公的職業訓練修了3ヶ月後の就職件数
- 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
- 人手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
- 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

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、マッチング機能の強化を図るため、「生涯現役支援窓口」、「わかもの支援コーナー」「就職氷河期世代支援コーナー」、「人材確保対策コーナー」、「早期就職支援コーナー」、「学卒支援コーナー」、「職業訓練相談支援コーナー」等の専門窓口を設けており、求職者の特性やニーズに合わせた早期再就職に取り組んでいます。

特に「就職氷河期世代支援コーナー」では、求人部門との連携による就職氷河期世代限定求人及び歓迎求人の開拓を積極的に実施し、7,787件の求人を確保（前年度は合計7,241件）するとともに、支援対象者の誘導を重点的に行うなど、マッチングを図った結果、氷河期世代の就職件数が689人（前年の令和3年度は494人）と大きな効果がありました。特に、就職氷河期世代の求職者を対象に就職応援セミナー（5回開催）や企業ガイダンス（3回開催）を開催し、求人者及び求職者からおおむね好評を得ております。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員のスキルアップや繁忙期等の部門間での応援体制を円滑に実施するため、若手職員を中心に各部門間で1～2週間程度各窓口における実地研修を実施し、広い視野での業務の取組に努めました。加えて、ハローワークの業務においては、労働基準法等労働関係法に関する知識も必要となることから、労働基準監督官による労働関係法令の研修を毎年実施しています。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

石川労働局ホームページ内の「ハローワーク金沢からのお知らせ」について、スマートフォンで閲覧しやすいように改善しました。

(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

ハローワーク庁舎内の掲示について課題があり、利用者のアンケートの結果からも評価が低いことから、利用者目線で、より分かりやすい掲示広報の改善を図ることとします。

庁舎内にデジタルサイネージの導入を計画し、それを活用した庁舎内全体の掲示等の改善に取り組むべくプロジェクトチームを立ち上げ検討していくこととしています。

(4) その他業務運営についての分析等

長期間に及ぶ新型コロナウイルス感染症による雇用への影響は、求人者の採用活動や求職者の就職活動に少なからず影響を与えており、ハローワークの業務運営、特に面接会等のイベントの開催への制限や事業所訪問等の人の動きの縮小にも大きく影響していましたが、今後それらの影響は緩和され、イベントの開催や事業所訪問等について、注意を払いつつも積極的に拡大し実施していきます。

また、コロナ禍で導入してきたオンラインでの業務運営についても活用していきます。

2 特記事項

ハローワークの周知強化の取組として、金沢市立図書館（5館）に、就職氷河期支援や高齢者支援などのハローワークの各取組及び雇用対策協定を結ぶ金沢市の雇用情報サイトの利用を呼びかけるしおりを配置し、図書館を利用する市民に対し広く周知を図り、また、学生等が利用する機会が多い石川県立図書館（1館）及び市内大学の学生用図書館（5大学）に、新卒応援ハローワーク及び石川県のジョブカフェ石川の利用を呼びかけるしおりを配置しました。その他、ハローワーク金沢及び津幡分室の公用車のドアに、就職氷河期支援、職業訓練支援、生涯現役支援のほか、ハローワークの利用（求人者、求職者向け）を呼びかけるカラーパネルを貼り付けし、移動時の経路上で広くハローワークの利用促進を呼びかけました。

3 総合評価（※）

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数	雇用保険受給者の早期再就職件数	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	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
令和4年度実績	5,975	7,105	2,177	97.0%	95.8%	689	56.9%	601	541
令和4年度目標	6,230	7,321	2,106	90.0%	90.0%	470	63.3%	542	425
目標達成率	95%	97%	103%			146%	89%	110%	127%
	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	98.2%	158							
令和4年度目標	94.0%	148							
目標達成率	104%	106%							

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

※ 「目標達成率」は、年度当初に設定した目標値に対する達成率

ハローワーク小松 就職支援業務報告（令和4年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

ア 求人充足対策

求職者アンケートを実施し、求職者ニーズの収集・分析を行い、その結果をまとめたリーフレットを作成・周知することにより、求職者ニーズに応じた求人票の作成や助言に活かす取組を実施しました。また、リーフレットはフルタイムとパートタイムで内容を変え、特に、パートタイムでは希望の就業時間を載せるなど求人票の見直しに具体的に役立つようにしたほか、手に取って見てもらえるよう、一枚刷り（両面）とするなど工夫しました。なお、分析結果に対する求人者からの反響が大きく、条件緩和指導に繋がる取組となりました。

イ コロナ禍での事業所説明会の開催

所内イベントとして、事前予約制のミニ事業所説明会を毎月2回開催しました。

ウ 求職者担当者制の実施

コロナ禍で就職活動に不安を抱えている求職者や就職氷河期世代の求職者に対して「求職者担当者制」を案内し、個別支援の強化に取り組みました。

エ 障害者の就職促進

ハローワークの窓口において丁寧な職業相談を実施したほか、障害者支援機関と連携した南加賀地区障害者雇用サポートセミナー・交流会の開催などにより、障害者の就職促進に向けた支援を行い、また、「いきなり面接だと動き出せない」という求職者と、「雇用義務があることは理解しているが、障害者雇用のノウハウがない」という企業を取り持つ「会社見学会&面談会」を企画したところ、双方から高評価であり次年度に繋がる取組となりました。

オ ハローワークインターネットサービス機能強化等の周知

管内市町や商工団体等と毎月定期的に情報交換等を行っており、その機会を捉えて、求人者マイページを通じてオンラインでの職業紹介ができることや、応募書類を速やかに確認できること等を説明し、問い合わせがあった場合のハローワークへの誘導及び自治体や商工団体が発行する広報紙等への掲載を依頼しました。このほか、雇用調整助成金等特例措置や在籍型出向を活用して雇用維持を図る産業雇用安定助成金等の周知を行いました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の資質向上に向けて、PDCAサイクルによる継続的な業務改善のため、職員を対象にPDCA研修を実施し、また、求人者サービスの向上のため、求人者マイページの利用に関する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 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策

ア 前年度に引き続き、庁舎内に新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に係るチラシ（室内換気、アルコール洗浄、ソーシャルディスタンス等の確保）を掲示し、利用者にハローワークの取組を周知するとともに理解・協力を促しました。

イ 前年度に引き続き 来所者端末を一部利用不可とし、座席に利用不可表示したことや窓口での相談以外にも電話による職業相談やオンライン相談を実施していること、求人情報はスマホやパソコンからハローワークインターネットサービスで検索可能であることを周知しました。

② パンフレットの配置の工夫

ア 雇用調整助成金等の助成金に係るパンフレットについて、コロナ関係の助成金を「新型コロナ関連」と表示して、分かりやすく1列にまとめて配置し、また、特例措置が終了する旨の案内については、より利用者の目に触れるように庁舎入口付近に配置しました。

イ JR小松駅の待合室掲示板と小松公立大学のパンフレットスタンドに、ミニ面接会等の毎月のイベント情報を掲示し、広く周知しました。

③ 事業所訪問内容の庁舎内掲示

職員が事業所訪問を行った際に、事業所訪問記録をまとめ、事業所のPR内容や作業の説明などをコメントした画像情報を所内に掲示し、事業所理解と求人応募への促進を図りました。また、来所者が手に取りやすいように、チラシの配布方法を見直しました。

④ チラシの見直し

ハローワークの就職支援サービスのチラシの内容をより分かりやすくリニューアルし庁舎入口に掲示しました。

（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 アンケート調査の実施

令和4年度において（1）①アの取組を実施しましたが、さらに効果を上げるため、令和5年度においてはアンケート項目を見直し、求職者が譲れない内容を聞き取る項目を追加したアンケート調査を実施します。

② 事業所訪問の実施

職員等の事業所訪問、見学を令和4年度以上に実施し、職員等の事業所における業務内容等の知識を深めるとともに、訪問記録をまとめた内容及び画像情報を庁内に掲示して、求職者の事業所・職業理解と求人応募への促進を図ります。

③ 求人リクエストへの対応

令和4年度まで企業から求人リクエストがあった場合は職業紹介部門で対象者の選定を行っていましたが、令和5年度は企業からのニーズを直接把握した求人・事業所部門で対応します。

④ 求職者担当者制の周知、実施

求職者担当者制については、求職者支援の幅を広げる観点から双方向及び一方向型を併用し、それぞれ職員1人当たり5人以上、合わせて10人以上の求職者を担当して予約相談や継続的な支援を行ないます。

⑤ 障害者雇用の促進

コロナ禍で開催を見送っていた障害者面接会について規模を拡大して開催します。また、障害者窓口担当職員等による職場見学を実施し、障害者専用求人開拓及び障害者雇用に関する支援メニューの説明を行います。

このほか、支援機関と未達成企業を繋ぐセミナー・交流会を開催して雇用の促進を図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

これまでハローワークを利用していない求人者・求職者の利用促進の取組として、ホームページへのリーフレットの掲載や、商工会議所等の広報誌への折り込み依頼など（求人者・求職者マイページ）の周知に取り組みましたが、オンラインによる登録者数は低調でした。今後は、オンライン求職登録やオンライン相談の利用について、能動的な手法で広報を行っていきます。

2 特記事項

・コロナ禍により例年実施している新規高等学校卒業予定者就職対策連絡会議は開催せず、学卒担当者が各学校を訪問し進路担当者と意見交換を行いました。また、新規学校卒業生対象求人説明会は、参集方式による開催に並行してオンライン開催を行うハイブリッド型により実施し、以前よりも多くの企業が参加できるように配慮しました。

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	雇用保険受給者の 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	ハローワークの職業紹介により、 正社員に結び付いた就職 氷河期世代の不安定就労者・ 無業者の件数	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4年度実績	2,260	2,150	643	67.9%	91.4%	207	166	97
令和4年度目標	2,322	2,220	642	90.0%	90.0%	126	180	98
目標達成率	97%	96%	100%			164%	92%	98%

※ 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

ハローワーク白山 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、マッチング機能の向上を図るため、求職者担当者制による個別支援について、各担当者の専門分野（フリーター、高齢者、障害者、訓練修了者等）に応じ、継続性のある双方向型に加え、今年度は一方向型も導入し、就職氷河期世代の求職者及び高年齢者を重点対象者として個別支援の強化を図りました。

また、求人者支援については、求人者担当者制を継続するとともに、求人条件の緩和、雇用改善の提案を行い、事業所との関係構築を図るため事業所訪問を積極的に行いました。

このほか、新型コロナウイルス感染症による影響を踏まえ、来所せず求人提出が可能な仕組みとして、求人提出時や求人説明会等において「求人者マイページ」を積極的に周知するとともに、求人者マイページ開設後の「簡易マニュアル」を作成し、求職者に対しては、「求職者マイページ」を活用し、マッチング及び各種支援制度の案内をすることにより就職件数の増加に繋げるため、「マイページを開設していない求職者」への登録勧奨を積極的に行いました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な職員の資質向上に向けて、ハローワーク評価に対する理解やPDCAサイクルによる継続的な業務改善を図るため、所長が講師となり全職員に対しPDCA研修を開催しました。

また、若手職員には、ハローワークサービスの周知と利用促進が重要であることから、所長が講師となり「若手職員等の職業紹介・求人関係研修（基礎）」を開催しました。

さらに、管内の労働市場、業界、職種等の職業理解、求人開拓、求人者向けの求人者マイページ利用促進を理解する一助として、求人部門の統括職業指導官が講師となり職業紹介部門の職員に対し、「求人関係研修」を開催しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

既存の「認定企業求人コーナー」に加え、新たに当所管内で認定を受けた企業を紹介する「特設コーナー」を設置し、認定企業の周知を強化することにより求人充足の支援を行いました。

また、ハローワークの幅広い求人やその他の情報に求職者が簡単にアクセスできるよう、「ハローワークインターネットサービス」、「職業情報提供サイト」、「求人・イベント情報 白山」、「職業訓練（ハロートレーニング）」「教育訓練給付指定講座一覧」の二次元バーコードを作成し、当所作成の求人情報誌への掲載や、待合室長椅子のデットスペースへの貼り出しを行いました。

（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

ハローワークシステムの求職者マイページを活用した情報提供及びアプローチを行った結果、マイページを使い慣れている若年層には就職支援の効果があつたことから、引き続き求職者マイページを活用する求職者に対し、イベント情報の提供や各種支援制度の案内等を行うなど就職支援の強化に取り組めます。

また、ハローワークを初めて利用する求人者の増加と、既存の求人者の利便性の向上のため、求人者マイページ開設後の「簡易マニュアル」を活用しながら、「求人者マイページ」の周知を強化するとともに、利用勧奨を積極的に行いマイページ開設率の向上を図ります。

（4）その他業務運営についての分析等

求人者及び求職者の「マイページ利用者」が着実に伸びてきていることから、令和5年度は、職員、相談員の「職業相談員等のオンラインサービス関連業務に係る職員研修」を行いながら、オンライン職業相談、オンラインハローワーク紹介などオンラインサービスのより一層の普及・定着に向けた取り組みを行うことが必要。

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	雇用保険受給者の 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	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(おおむね 35歳未満)の件数	生涯現役支援 窓口での65 歳以上の就職 件数
令和4年度実績	2,159	2,060	713	75.9%	87.0%	268	246	105
令和4年度目標	2,326	2,103	735	90.0%	90.0%	126	252	87
目標達成率	92%	97%	97%			212%	97%	120%

※ 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

ハローワーク七尾 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

【就職件数（一般）】

ア 減少傾向の続く新規求職者の中でも、高齢パート希望者は増加しており、ニーズに応じた求人を確保するため、新規・更新求人受理時において求人者にパート希望者の現状説明及び面接可否確認を徹底しました。

イ 求職者のハローワーク窓口への取り込みについては、求職条件をもとに職員が選定した求人票を送付する際に、ナッジ的取組を参考に改良した送付状（「就職活動セルフチェックシート」及び「応募を検討する際のポイント」を添付しました。）を添付することで、送付後に電話で、さらに来所勧奨する際の求職者の現状把握と、必要とする支援メニューの選定に活かす取組としました。

ウ 当所の玄関ホールに配置していた「週刊等の求人情報誌」等資料を「事務室内の受付」の前に移動することで、利用者の中で一定数存在した「求人情報誌等資料を持って帰るだけの方」を含め、積極的に窓口利用を呼びかける体制を整えました。さらに、受付では、求人情報自己検索機の利用カード（番号札）に、新たに「窓口活用へのよくある質問&回答」を記載し、一人でも多くの求職者が相談窓口を利用するように努めました。

【充足数（一般・受理地）】

ア オンライン申し込みによる求人を含め、新規または、更新求人の受理時に、仕事内容欄の記載充実をはじめ、条件を緩和できる事項の有無を丁寧に確認し、条件緩和指導等により魅力ある求人票の作成支援に取り組みました。

イ また、計画的に求人担当者制による求人事業所支援を実施するとともに、求人者が求める人物像を求職者に、求職者の意向等を求人者に其々円滑な情報共有を目的として、求人担当職員と職業相談担当職員の協業による「ダブルス支援」を実施しました。

ウ 管内の地方公共団体（七尾市、羽咋市及び志賀町）との雇用対策協定に基づき「就職説明・面接会」「障害者就職説明・面接会」をハローワークと市町との密接な協力事業により、参加求職者、求人者ともに、参加してよかったと思えるよう取り組みました。

エ 求人条件緩和に応じた求人票については、求人掲示ボードに「求人条件がUPしました！」というポップをつけてより目立つように特別に公開するとともに来所者の視線を考慮し、庁舎に出入りするすべての方の目に触れかつ、照明効果等一番良好な環境が保たれる場所に移すなどの工夫も行いました。

【雇用保険受給者の早期再就職件数】

ア 早期就職にて再就職手当を受給した場合の収入金額を、具体的に示したリーフレット「こんなに違う3ヶ月後」を配付するとともに、受給資格決定時に続いて雇用保険説明会での説明も徹底するとともに、さらに失業認定日や求職活動時にも、できるだけ目に入り易い場所の「待合椅子の背もたれ」に配架し、閲覧・持ち帰り数を増やす取組も行いました。

イ また、毎回の認定日における全員相談時に、最新の緊要度を把握し、その段階に応じた“メリハリ”のついた相談に活かすこととしています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

ア 常日頃からハローワークの課題を意識し改善の提案ができるように、非常勤職員を含めた全員が、毎月「見た！聞いた！感じた！メモ」を提出し、提出された意見について所長及び幹部職員で検討し、できるものから順次改善策を講じてきました。

また、改善（検討）結果を全職員にフィードバックすることで、改善提案へのモチベーションを上げることにつなげてきました。

イ 近隣のハローワークと合同で、雇用環境・均等室より講師を招き、「男女雇用機会均等法及び改正育児・介護休業法」に関する研修を実施するなど、職員の知識向上を図ってきました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 求職向けのサービスの改善

求職申込を希望する来所者に対して、求職者マイページの開設を支援する際に、職員が横について丁寧な操作支援を行うことにより、パソコン操作に不安がある利用者が円滑に登録できるようにしました。

また、求人情報自己検索機の利用カードに、新たに「窓口活用へのよくある質問&回答」を記載することにより、一人でも多くの求職者が相談窓口を気軽に利用できるよう取り組みました。

② 求人者マイページの活用促進による求人者向けのサービスの改善

求人者支援員ほか担当職員に、求人者マイページ開設とマイページ活用によるオンライン求人申込のメリットの求人事業者への浸透の促進を徹底させるとともに、さらなる徹底を図るための阻害要因の分析と解析を指示し、求人者向けサービスの改善につながるよう取組ました。

（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

【今後に向けての課題】

① 新規求職者が減少傾向にある中、外からの取り込みも重要であるが、定常的な来所が見込める雇用保険受給者に対して、積極的な情報提供及び就職支援を実施することがさらに重要と考えています。

このため、求職者担当者制の対象者に、意識して必ず雇用保険受給者を取り込む取組とするほか、失業認定日の全員相談における「就職に係る意識を数値化した『緊要度』」の把握の徹底実施、緊要度の低い者については職業訓練への能動的な誘導を必ず実施する等の早期再就職に向けた支援の強化が必須であるとハローワークの職業相談担当および雇用保険担当職員間で共有しています。

- ② 職員の視野を広めモチベーションを高めつつスキルアップを図っていくことも必要となっており、他所の好事例を基にした職員間研修などの検討を進めているところです。
- ③ また、新規求職者全数は減少傾向であるものの、高年齢求職者等の年齢層によっては増加傾向にある層もあり、求人者に対して、求職者自ら行うアピール（応募書類の内容、面接時の自己PR等）はもとより、ハローワークが主体となって「高年齢求職者の存在と魅力」をいかに求人者側に伝えていくかが重要と考えています。
- ④ 計画的な事業所訪問を実施するとともに、事業主等との接触時には具体的な資料「高年齢求職者の存在と魅力」を用い高年齢者雇用のメリットを伝えるとともに、面接選考に繋げていく取組として「(仮称)高年齢求職者のアピールポイント」リーフレットの企画・作成を進めています。

【今後のサービス・業務改善のポイント】

① 地方自治体との連携強化

令和4年度に、管内自治体の1つである七尾市と雇用対策協定を締結し、事業計画に則った業務運営を行ったものの、締結が8月であったことでハローワーク・七尾市ともに年間行事の日程がほぼ決まっている中での運営となったことから、面接会当日の人員確保等に苦慮しました。

令和5年度においては、各種行事の日程を確保するため、年度当初の早い時期に打ち合わせを行い、計画的かつ効率的な業務運営を行うこととしています。

また、地方自治体の広報誌等を活用したハローワーク支援メニュー、イベント情報の積極的な広報において連携を強化します。

② ハローワーク七尾が発信する情報の周知・広報

現在作成している月報では、雇用形態別の詳細な情報が提供できていないため、求人者への情報提供を目的として、求人・特別援助部門で独自に作成している「職種別バランスシート」をハローワーク七尾のホームページに来年度4月より掲載することとしています。これにより、管内求人・求職の動向及び就職・充足の状況を知ってもらい、求人条件緩和指導等に活用することとしています。

③ 計画的に事業所を訪問し収集した情報の求職者への提供

求職者が真に知りたい事業所（現場）の状況を把握・共有するとともに、職員の知識向上を目的として、計画的な事業所訪問を実施していきます。

④ 新規求職者の取り込み

オンライン求職登録後、一定期間オンライン登録者のままになっている求職者に対し、電話等による来所勧奨の取組を継続します。管内自治体との雇用対策協定締結及び事業計画に基づき、地方自治体の広報誌等を活用したハローワーク支援メニュー、イベント情報の積極的な広報において連携を強化します。

⑤ 能動的な職業訓練への誘導と受講の勧奨

希望職種が定まらない求職者や緊要度の低い求職者に対して、積極的に職域拡大やキャリアアップなど訓練受講のメリットを周知するとともに、各種支援制度の活用を絡めた能動的な受講勧奨を強化していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

① ハローワーク七尾では、管轄市町の一つである七尾市と雇用対策協定を締結しました。

協定の締結により、これまで周知協力などの一方向の協力が主体であったそれぞれの雇用対策（面接会や企業ガイダンスの開催、高年齢者や女性、就職氷河期世代など対象者を絞ったセミナー等のイベントなど）が双方向による協力体制となり、市民・市内事業所に対し、各種イベント等の開催周知や参加勧奨等を七尾市のメディアも活用しながらより強力で展開できるなど、次年度も引き続き業務運営に多大な効果が期待できるようになりました。

また、求人受理業務にあたっては、管内事業所に求人者マイページの活用を依頼するとともに、電話相談対応だけでなく、担当者の訪問指導による懇切丁寧な操作方法の説明を行いました。これにより求人者マイページを活用した求人申し込み率は令和4年度末で、労働局平均（75.1%）を大きく上回る88.7%となりました。

一方で、令和5年1月以降3か月連続で有効求人倍率が低下し、3月末時点では新型コロナウイルス感染拡大の期間前後以降、初めて県内平均を下回るに至り、新規求人の減少（令和5年1～3月で415件減少（新規求職者は23人増））が次年度に与える影響が懸念されるようです。

このため、詳細な原因を分析の上、求人者マイページ活用推奨の中で一部取り残された求人者支援の在り方の見直し、早期充足に向けオンラインを活用した求職者への情報提供の在り方の見直しなど、求人者支援をより手厚くすることが必要と考え、取り組んでいます。

② 新規求職者は全体で減少傾向であっても、高年齢求職者は年齢層によっては増加しており、求人者に対して求職者が自ら行うアピール（応募書類の内容、面接時の自己PR等）はもとより、ハローワークが「高年齢求職者の存在と魅力」をいかに伝えていくかが重要と考えています。

このため、求人者支援員及び事業主支援アドバイザーの活用により、計画的な事業所訪問を実施するとともに、事業主等との接触時には具体的な資料「高年齢求職者の存在と魅力」を伝え、面接選考に繋げていく取組を重視し、現在「(仮称)高年齢求職者のアピールポイント」のリーフレット作成を検討しているところです。

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	雇用保険受給者の早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	生活保護受給者等就労自立促進事業の就職率	ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	人材不足分野の就職件数
令和4年度実績	1,774	1,564	444	80.6%	88.9%	75.9%	157	447
令和4年度目標	1,750	1,542	419	90.0%	90.0%	63.3%	101	454
目標達成率	101%	101%	105%			119%	155%	98%

※ 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

ハローワーク加賀 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

ハローワークへの求職者が減少し、新型コロナウイルス感染症の影響も残る中であって、当所では、新規求人が増えてきた管内基幹産業の充足促進のため、企業のPRとわかりやすい情報の提供により、応募を検討する求職者の背中を押す取組として、「求人事業所画像コーナー」をリニューアルし、事業所訪問により収集した画像情報と求人をも併せてより分かりやすく掲示する取組を実施しました。

また、求人窓口において求人を提出する事業所にハローワークから積極的に声掛けし、求職者と事業所の出会いの場である「企業説明・面接会」を毎月複数回開催しました。（年間開催回数38回、参加者数204人、就職者27人）。

特に、全国旅行支援の再開に伴い、求人が増加した管内温泉宿泊業については、「加賀温泉郷 企業説明・面接会」を昨年開催の山中・山代温泉に片山津温泉を加えた3か所で、各温泉旅館協同組合と石川県及び加賀市との共催により開催しました。（延べ参加企業数13社、延べ参加者数44名）

なお、石川県及び加賀市との共催では、そのほかに「医療・福祉の仕事企業説明・面接会」、「かが障害者面接・相談会」を開催しました。それぞれの「企業説明・面接会」に参加した企業や業界団体からは、「ハローワーク加賀主催の説明・面接会は、必ず求職者と会うことができ、PRの機会として非常にありがたい。」「今後も継続して開催してほしい。」との評価をいただいています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

「求職者担当者制」、「求人者担当者制」の実施や、「求人充足会議」での情報共有を行ってきたほか、職員が求人事業所を「1人3回以上」訪問し、企業の状況や詳細な仕事内容など把握した情報をマッチングに活用するとともに、収集した画像や訪問職員のコメントを「求人事業所画像情報コーナー」（上記（1）①掲載）に掲載し、応募を検討する求職者と人材を求める求人事業所の支援に努めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① ハローワーク支援メニューの提供

玄関ホールの掲示が非常に乱雑で分かりにくい表示となっており改善を検討していたところ、店舗等のレイアウトの経験がある求職者との窓口相談の際にいただいた当所のレイアウト及び玄関ホールの掲示に関する意見を参考に、パーテーションの移動や掲示物の整理を行うとともに、当所が重点的に実施している「求人事業所画像情報」掲載コーナー（上記（1）①掲載）のリニューアルを実施することにより、求人事業所の採用担当者から、「人材確保のための企業PRに。」と訪問依頼が増加しました。

また、ハローワーク求職者に対する各種支援メニューや相談窓口の利用を促すポスターを何種類も掲示したことにより、閲覧した求職者による窓口相談や支援メニューの利用が増加しました。その中でも、書類選考で応募する前の「履歴書の点検サービス」の掲示後は、窓口での点検依頼が増加し、書類選考で不採用になる求職者の解消と採用促進に繋がっています。

このほか、雇用保険受給者を対象に早期再就職のためのハローワーク支援メニューを編集した動画を作成し、雇用保険説明会の開始前待機時や待合スペースでのモニター上映を行い、早期再就職への意識付けを図りました。結果、雇用保険受給者の早期再就職件数は303件と、目標値を19.3%上回る結果となっています。

② 事業所支援サービスの提供

求人者マイページの利用促進を図るにあたり、ハローワークのホームページにマニュアルや様式を掲載することで、事業所の担当者がこれをダウンロードし電話によりハローワーク担当者の説明を理解しながら作業ができる環境を整えました。

更に、ハローワークの担当者が事業所を訪問し、直接・具体的に作業の詳細について説明するとともに、共同で作業するサービスを実施しました。

また、年度末に求人の提出が集中する加賀市役所に対しては、市役所各部や課の担当者を集めた研修会を行いました。これらの対応により、令和4年11月末に28.2%であったオンライン求人申し込み割合は、令和5年3月末で92.6%となりました。

（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・業務改善の取組について

① 事業所支援サービスの一層の周知・提供

求人者マイページの利用促進については、今後も事業所訪問も含め積極的なアプローチを実施していきませんが、併せて当所の重点施策である「企業説明・面接会」や「求人事業所画像情報」などの事業所向けハローワーク支援メニューについて、ホームページやYouTubeを活用した周知により、積極的に利用を勧奨・推進することで、就職・充足促進に努めていきます。

② ハローワーク支援メニューの一層の周知

就職・充足促進のためには、ハローワーク利用者の確保が重要であるため、求職者向けハローワーク支援メニューをフロア内の掲示や動画の上映だけではなく、求人情報誌「ハロー求人」の求職者へのメッセージの掲載やホームページの活用などにより、「ハローワークを利用していない求職者」に広く周知することで利用者確保を進めていきます。

（4）その他業務運営についての分析等

当所の重点的取組である「企業説明・面接会」の推進につきましては、「ハローワークの面接会に出れば、必ず人は来てくれる」という企業の信頼と、「参加することで出会いがある」という求職者のハローワーク加賀への期待があつてこそ効果が生まれています。「加賀温泉郷企業説明面接会」についても、参加企業から、そして共催した各旅館組合からも継続開催を強く要望されており、また、加賀市からも、「地

元企業とのつながりが強いハローワークと連携して、事業を推進していかねばならない」との話もありました。ハローワークの業務促進のためには、「地域におけるハローワークの存在感と信頼関係」が不可欠であり、企業に対しては「各種メニューによる充足促進」、求職者には「ハローワーク支援メニューの周知活用」と「利用勧奨」、そして加賀市や各団体とは情報共有と連携を強化し、取組を進めていきます。

2 特記事項

当所の重点取組である「企業説明・面接会」の参加にあたり、「求人者マイページでの求人申込」、そして「画像情報の収集と掲載」を参加の必須条件としたことにより、求人者マイページの利用も促進され、併せて画像情報の利用も増え、そして応募や企業理解を考える求職者が、「画像や情報」を見ることで安心して「企業説明・面接会」に参加できる結果に繋がりました。

3 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数	雇用保険受給者の 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	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(おおむね 35歳未満)の件数
令和4年度実績	1,090	938	303	98.7%	97.7%	98	82
令和4年度目標	1,148	972	254	90.0%	90.0%	80	87
目標達成率	94%	96%	119%			122%	94%

※ 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

ハローワーク輪島 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、雇用保険受給者の早期再就職の促進に重点を置き、初回認定日に来所する求職者に対し、紹介担当者全員であらかじめマッチングを行う「アルバムのマッチング」の実施や、早期再就職プランとして「あなたの雇用保険受給シミュレーション」を提供することにより、就職意欲を喚起する取組を実施しました。さらに、求職者担当者制（双方向・片方向）による求人情報の提供を積極的に実施するため、週単位で輪番制にすることにより、効果的なマッチングとなるよう取組を行いました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所は小規模所であるため、複数職員による事例検討は、日常的に行われているところであり、経験の浅い職員がベテラン職員の意見を聞きやすい環境づくりを整え、業務や窓口対応についてOJTを行っています。また、ハローワークの職業相談等においては、労働基準法等の知識が必要不可欠であることから、ハローワーク七尾と合同で育児・介護休業法改正等に関するオンライン研修（石川労働局による講師派遣）を実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークの入口手前に「新着正社員求人早見シート」を掲示することにより、求人情報を取りに来られた方が、ハローワーク内に入ることなく新着求人を確認することができ、職業相談や求人への応募を希望する際に、ハローワークの利用を促すよう表示を工夫しました。

また、未充足求人やフォローアップ求人の状況を紹介担当者全員で確認・検討し、求人担当へフィードバックすることにより、求人条件緩和指導に役立てられるように工夫しました。さらに、人材不足分野である介護・看護分野において、慢性的な人材不足の状況が見られることから、福祉関連情報コーナーに表示板を付け、目立つよう工夫し、また、求人票やパンフレット類を集約し情報提供を行い、窓口での積極的な参加勧奨も併せて、介護就職面接会を1回（5事業所、15名参加、2名就職）、管理選考を6回実施しました。

（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

新規求職者は減少傾向で推移していますが、年齢別に見ると高齢者は増加しており、55歳以上の全体に占める割合が50.2%、さらに65歳以上の割合では26.6%と、高齢者の割合が高くなっています。高齢者応援求人は増えているが、高齢者の多くが希望しているパートタイム求人が少ないため、事業所訪問や求人受理時などに、さらなる高齢者応援求人の提出について依頼し、パートタイム求人の確保も図るとともに、雇用保険受給者を中心とした求職者担当者制や求人情報の提供などの積極的なマッチングを実施することにより、就職数・充足数の向上を図ります。また、慢性的な人材不足解消のために設置している「福祉関連情報コーナー」についても、活用状況等を引き続き検証をしつつ、効果的な情報提供が図れるように整備していきます。

（4）その他業務運営についての分析等

特になし

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	雇用保険受給者の 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	人材不足分野の就職件数
令和4年度実績	1,106	957	146	81.1%	95.5%	54	230
令和4年度目標	1,181	1,067	148	90.0%	90.0%	63	247
目標達成率	93%	89%	98%			85%	93%

※ 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

石川労働局における令和4年度マッチング機能の総合評価に係る目標設定等

別添3

マッチング機能に関する業務目標(主要指標)

	局計	金沢所	小松所	白山所	七尾所	加賀所	輪島所
①就職件数	14,957件	6,230件	2,322件	2,326件	1,750件	1,148件	1,181件
②充足数	15,225件	7,321件	2,220件	2,103件	1,542件	972件	1,067件
③雇用保険受給者の早期再就職件数	4,304件	2,106件	642件	735件	419件	254件	148件

- 「①就職件数」とは、「公共職業安定所の職業紹介により一般就職した件数」のこと。
- 「②充足件数」とは、「公共職業安定所の一般求人(受理地ベース)の充足件数」のこと。
- 「③雇用保険受給者の早期再就職件数」とは、「基本手当の支給残日数を所定給付日数の3分の2以上残して早期に再就職する件数」のこと。

上記主要指標のほか、マッチング業務の質を測定する指標(満足度)や、地域の雇用に関する課題を踏まえ、公共職業安定所が特に重点的に推進し成果をあげる必要がある業務としてハローワーク毎に選定する指標(生活保護受給者等就労自立促進事業の就職率ほか)等についても、それぞれ数値目標を設定し、その達成に向けて取り組む。

目標達成に向けた主な取組内容

①就職件数	<p>「求職者担当者制による相談の実施」、「予約相談の導入」、「能動的なマッチングの推進」、「高齢者層や就職氷河期世代の不安定就労者・無業者に対する就職支援」等の求職者支援の充実を図り、また、求職者マイページなどオンラインによる各種サービスの活用を推進することにより、目標達成に向けて取り組む。</p> <p>また、職員の専門性向上のため、キャリアコンサルティングに係る技法の習得や業界動向、職務内容等に関する知識の習得など、職員の専門性の向上を図る。</p>
②充足数	<p>求人内容を詳細に確認し、正確でわかりやすく魅力ある求人票を作成するとともに、求人者ニーズと求職者ニーズを的確に把握し、積極的マッチングを行うことにより求人の充足を図る。</p> <p>具体的には、「求職者ニーズ等を踏まえた求人開拓の実施」、「求人の質の向上に向けた取組の強化」、「求人充足会議の活性化による早期に求人を充足する取組」、「求人担当者制の実施による充足フォローアップ」等により目標達成に向けて取り組む。</p>
③雇用保険受給者の早期再就職件数	<p>雇用保険受給者に対して、求職申込から間もない初期段階に早期再就職に向けた意識啓発及び職業相談の実施を積極的に実施する。</p> <p>具体的には、雇用保険手続きから再就職までの間に、予約制による職業相談、個々の求職条件別の就職情報の提供及び職業訓練や面接支援、応募書類添削支援セミナー等の活用促進により再就職支援の徹底を図り、目標達成に向けて取り組む。</p>

業務目標(主要指標以外)

マッチング業務の質を測定する指標【補助指標】

項目	労働局目標値
満足度(求人者)	90.0%
満足度(求職者)	90.0%

地域の雇用に関する課題を踏まえ、公共職業安定所が特に重点的に推進し成果を挙げる必要がある業務に係る指標【所重点指標】

項目	労働局目標値
生活保護受給者等就労自立促進事業の就職率	63.3%
障害者の就職件数	1,201件
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	1,390件
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(※)	966件
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等の件数	1,306件
公的職業訓練の修了3か月後の就職件数	848件
マザーズハローワーク事業における担当者制による就職支援を受けた重点支援対象者の就職率	94.0%
人材不足分野の就職件数	3,142件
生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数	333件

※「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」は全所必須項目。