

香川労働局発表

令和6年10月24日

香川労働局職業安定部職業安定課

課長 片岡 伸二

課長補佐 仲田 雅浩

【電話】 087-811-8922

HP: <https://jsite.mhlw.go.jp/kagawa-roudoukyoku/>

ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組について
～令和5年度の総合評価の公表～

公共職業安定所（ハローワーク）においては、国が直接運営する無料の職業紹介機関として雇用のセーフティネットを担い、更なるマッチング機能の強化を図るため、平成27年度から①PDCAサイクルによる目標管理及び業務改善の推進、②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実施及び公表による自発的な業務改善の推進、③全国的な業務改善に向けた取り組みの強化に努めているところです。

このたび、香川労働局（局長：くりおやすかず栗尾保和）は、令和5年度の取組結果に対する県内各公共職業安定所の総合評価結果について公表します。

令和5年度の香川県内各ハローワークにおける取組結果に対する総合評価

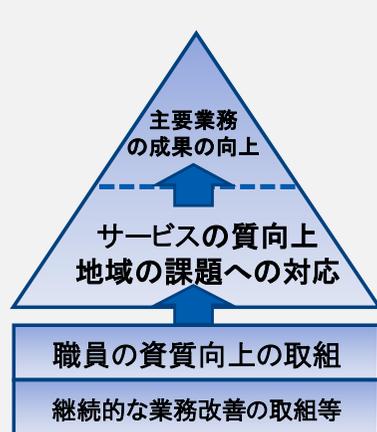
「ハローワーク 就職支援業務報告（令和5年度）」・・・（別添）参照

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

【参考】ハローワーク総合評価（令和5年度）の評価指標の構成

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）
- 求人充足数（受理地ベース・一般）
- 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
- 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
- 業務改善を図った取組の共有及び実施
- 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

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
- 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
- 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
- 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

【参考】ハローワーク総合評価の評価方法

ハローワーク総合評価は、年度単位で実施し、

- ① 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、
- ② 年度終了後に、ハローワークごとに評価指標の目標達成状況等に応じて点数化し、同一のグループ内で相対評価を行う。

① 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)ごとに、年度当初に定めた目標への達成状況を基に、点数を付与する。

A指標の目標達成率



A指標のポイント化係数



〇〇ハローワークの
A指標のポイント

(例) A指標のポイント化係数が100点、目標達成率が105%とすると、 $100点 \times 105\% = 105点$ がA指標の点数となる。

② 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)の目標達成率が100%以上の場合等に、点数を加点する。

(例) 上記①のA指標の目標達成率は105%なので、105点に加え、15点を加点。

③ 評価指標(所重点項目)の実施状況を基に、点数を付与する。

※中長期的な観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取組を実施した場合に、取組ごとに点数を付与。

④ ①～③の点数を合計し、ハローワークごとに、総点数を計算する。

〇 11グループのうちの同一グループ内で、ハローワークごとに、総点数を比較の上、4段階(「非常に良好な成果」、「良好な成果」、「標準的な成果」、「成果向上のため計画的な取組が必要」)の相対評価を行う。

2-1 令和5年度ハローワーク総合評価結果概要（類型別）

- 同一グループ内（注1）で各ハローワークの総点数を比較の上、グループ毎の総点数の平均値を基準として、「非常に良好な成果」「良好な成果」「標準的な成果」「成果向上のための計画的な取組が必要」の4段階（注2）の相対評価を実施。
- 「非常に良好な成果」（類型1）となったハローワークは3所で前年度より1所減少した一方、「成果向上のため計画的な取組が必要」（類型4）となったところは0所となり大幅に改善が見られた。令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、いずれのハローワークでも、事業所訪問など従来の取組が再開し、一定の成果をあげられたといえる。

評価	ハローワーク数	令和5年度 (注3)	令和4年度	令和2年度 (注4)	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
類型1	非常に良好な成果	3	4	0	9	12	10	3
類型2	良好な成果	218	226	224	212	212	197	208
類型3	標準的な成果	207	195	194	212	213	227	217
類型4	成果向上のため計画的な取組が必要	0	9	16	1	0	3	0
		428	434	434	434	437	437	428

注1 全ハローワークについて、労働市場の状況や業務量が同程度ものでグルーピングし、11グループに分類

注2 4類型の設定方法 ・グループ毎に総点数の平均値を算出し、その平均値を基準として、平均値以上を類型1・2、平均値未満を類型3・4に区分

・類型1・2のうち、総点数が満点以上*を類型1、それ以外を類型2と設定

・類型3・4のうち、グループ平均値の80%未満**を類型4、それ以外を類型3と設定

* 目標達成状況により総得点が満点（目標達成率100%だった時に達する得点水準）を超える場合があり得る

** 規模が大きい1Gは平均値の90%未満、2～5Gは平均値の85%未満と、基準を高く設定

注3 令和6年能登半島地震の影響を考慮し、石川労働局管内の6安定所においては、令和5年度総合評価を実施せず。

注4 令和2年度評価結果については、新型コロナウイルス感染症の影響下での結果であることに留意が必要（令和3年度は相対評価を実施せず）

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

求人充足を最重点事項とし、所内に求人充足対策プロジェクトチームを設置した。求人充足対策プロジェクト会議を年2回開催し、第1回会議で求人者支援の基本方針を共有、効果的な充足対策を協議したうえで実行、第2回会議で取り組み状況の検証及び改善を行った。具体的な方策としては求人票評価基準を活用した求人条件見直し提案、業種別求人担当者制の実施、積極的な事業所訪問による事業所情報の収集と所内及びハローワークインターネットサービスでの公開、求人受理担当部門と紹介部門の連携強化による求人充足会議の充実等を行った。

人材確保対策コーナーでは医療・福祉・建設・警備・運輸の人材不足分野に興味を持ってもらう新たな取り組みとして、タイル貼り体験会、ドライビングシュミレーター体験会を企画、開催したほか、オンラインを活用した施設見学会や合同企業説明会を積極的に開催した。

障害者関係では、雇用率未達成企業のほか、今後予定されている障害者雇用率引上げ及び除外率引下げにより雇用率未達成になる可能性がある全事業所を訪問し障害者雇用の理解促進を図ったうえで紹介担当者、支援機関等と連携した就職支援に取り組んだ。

マザーズコーナーでは新たに就職活動や仕事の育児の両立への不安や悩みを気軽に話し合える託児付きの「マザーズ座談会」を積極的に開催し、子育て中の方の就職意欲喚起に取り組んだ。

これらの取り組みの結果、前年実績を上回る専門窓口もあった。しかし、所全体で見ると新規求職者は前年度比0.6%増となった中、応募に踏み切れなかったり、好条件の求人が出るのを待つ求職者が多かったため、相談件数は同3.5%減、紹介件数は同2.67%減と大きく減少し、就職件数は同0.8%減となった。新規求人数は同2.1%減少し、サービス業等コロナの影響を受けやすかったり感染に不安がある業種への応募をためらう求職者もあり、充足数は同0.6%減となった。年齢別の新規求職者数は44歳以下が前年度比で減少しており、これにより紹介件数と就職件数は共に伸び悩んだ。

（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

新規のイベント等はSNSでの周知に注力してきたが、SNSを利用していない方、各種情報を収集目的で来所される方に対してもPRを効果的に行うため、人材確保対策情報コーナー、職業訓練情報コーナー、求人者支援情報コーナー等をリニューアルし、各種イベントや支援制度の的確な周知と利用促進を図った。その結果、窓口利用者やイベント参加者及び職業訓練受講希望者等の増加につながった。

また、雇用管理相談コーナーを設置し、各種雇用管理に関する相談や人材開発、働き方改革等の事業主支援情報について情報提供できる体制を整備した。

(3) その他の業務運営についての分析等

新規求人数は減少傾向にあるが依然として人手不足の状況にある求人者も多く、新規受注を断ったり後継者不在、従業員の高齢化による廃業事案も発生している。賃上げについても必要性は理解しているものの原材料費や電気料金高騰等の影響でそこまで手が回らないと言った声も聞かれる。ハローワークでは賃金を含む様々な求人条件改善提案を行うほか、職業安定行政以外の各種助成金等も周知することで人材確保につなげていく。

また、物価高等で新規に就職活動を行ったり兼業や副業を希望する求職者が増加する中、年収の壁に関する相談も増えているため、的確に情報を提供し、不安なく応募できるよう窓口担当者等の知識習得が必要と考えている。

(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

オンライン環境が整備されインターネットで自主応募するなど応募方法が簡易化、多様化していることから、ハローワークの窓口利用者は就職活動に何らかの課題を抱える方が増加している。様々な課題に対応したきめ細かい支援を行うため、職業相談技法の向上を図るためのOJTを含む所内研修を充実させ、課題解決支援サービスを強化してハローワークの利用者拡大に繋げる。

また、今年度末に整備した個室型相談ブースを活用し、ハローワークにおいてもこれまで以上にオンラインで職業相談や職業紹介を希望する方のニーズに応えるほか、面接トレーニングなどの課題解決支援サービスを行う。

さらに、求人充足のためには求職者に求人の内容や魅力を的確に伝える必要があるため、求人受理担当者と職業紹介担当者が連携した事業所訪問を積極的に行い、求人票以上の情報を収集して、求職者へ提供する。

2. 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3. マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数	雇用保険 受給者 早期再就 職件数	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	ハローワー クの職業紹 介により、 正社員に結 びついた就 職氷河期世 代の不安定 就労者・無 業者の件数	生活保護 受給者等 の就職率	障害者の 就職件数	わかものハ ローワーク 等を利用し て、就職し たフリー ター等のう ち、正社員 として就職 したものの 割合	マザーズハ ローワーク 事業におけ る担当者制 による就職 支援を受け た重点支援 対象者の就 職率	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上の就 職件数		
令和5年度目標	6,292	7,395	1,798	90.0%	90.0%	681	64.6%	378	65%	95.1%	114		
令和5年度実績	5,766	6,969	1,718	75.0%	96.0%	698	76.1%	444	74.4%	103.7%	153		
目標達成率	91%	94%	95%			102%	117%	117%	114%	109%	134%		

※ 「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。

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

- ・ハローワークの支援を周知し利用者増加を図るため、所内外において各種セミナーの開催、出張相談の実施、地方自治体のイベントの参加等を積極的に行った。（①生涯現役窓口事業：チャレンジ60での「スマホ活用セミナー」「はじめてのお仕事セミナー」、②マザーズハローワーク事業：マザーズ就職支援セミナーの実施「両立しながら無理なく働くを考える」「ヘアスタイルセミナー」）、③地方自治体のイベント参加「たどつ商工産業フェア」、④琴平町・満濃町への出張相談、⑤インフォメーションコーナーでの職業訓練、看護・福祉の相談、企業説明会 等）
- ・令和5年度より求職者担当者制による支援を拡充する等、課題解決支援サービスを充実させることで積極的なマッチングを図った。
- ・賃金上昇を伴う労働移動の円滑化や人手不足を意識した求人充足に向け、応募が増える求人のポイントを作成し、求人条件緩和の指導に活用した。求人条件が向上した求人票は新設した「求人条件アップコーナー」に掲示した。また、全部門で共有する事業所訪問予定管理台帳を整備し、効率的な事業所訪問を行い、提案書も活用した総合的な支援を行う仕組みを構築した。加えて、改訂した求人充足会議実施要領に基づく職業相談部門における求人者担当制も実施した。
- ・徳島局（三好所）と協力して丸亀所の求人について三好所において2所合同の企業説明会を実施した。

（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

【ふるさとハローワークの進捗】

ふるさとハローワーク（善通寺相談室）の就職件数が低下傾向にあったことから（令和元年度：432、令和2年度：306、令和3年度：330、令和4年度：290）、今年度から進捗状況を局所間でより緊密に共有し業務の進捗を管理していった。また、善通寺市担当部門とも適宜、遅滞なく対処できる体制を構築したことで、令和5年度の実績は336件と上昇した。

【若手職員の育成】

所の課題や解決のための取り組み・改善の実施については主に統括官等の管理者のみが検討実施していたが、令和5年度より、各部門の若手職員を中心に管内および周辺地域の労働市場が持つ課題を発見し、その解決の方策を吟味する機関として「ハローワーク丸亀 部門横断検討会」を設置し、若手職員が自発的に取り組みや改善策を考える機会を設けた。

(3) その他の業務運営についての分析等

障害者雇用について、ゼロ企業をはじめとする雇用率未達成企業に関する情報及び求職者情報を雇用指導官と特別援助部門の担当者が常に共有し、特にゼロ企業や重点的に支援が必要な求職者を選定して支援を行うなど、メリハリをつけ効率的・効果的な業務運営を行った。また、もにす認定について認定申請の可能性が見込まれる事業主を年度当初に選定し、事業所訪問により制度の説明及び申請勧奨を行った。事業主への働きかけに際しては記載内容に係る助言を行い申請書の作成に係る事業主の不安の軽減を図り1社の認定に繋げた。

(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

主要指標等、指標系の進捗に関しては、単に数値の増減のみに言及するのではなく、数値の動きの原因を分析し、職員・相談員のどのような行動が寄与したのかを把握し、定期的な面談の機会等に、行動に課題があれば改善のためのフィードバックを行い、行動が良い方向に寄与していればモチベーションを高める声掛けを行うなど、職員管理と一体となった業務管理を心がけていった。加えて、実績への寄与を表す指標として、担当別紹介件数、求人台帳作成件数、待ち時間指数などのデータを所内で共有し、実績向上に繋がるとされる取り組みを模索する姿勢を評価した結果、複数、ボトムアップからの取り組みが生まれるなど一定の成果が見られた。

その上で、令和6年度は年度当初から複数回、非常勤職員を含む全職員に対し、HW評価に関する研修を実施することで更なる改善を図るとともに、業務簡素効率化も進めることとしている。

2. 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3. マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数	雇用保険 受給者 早期再就 職件数	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	ハローワー クの職業紹 介により、 正社員に結 びついた就 職氷河期世 代の不安定 就労者・無 業者の件数	生活保護 受給者等 の就職率	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上の就 職件数					
令和5年度目標	3,498	3,061	818	90.0%	90.0%	496	64.6%	128					
令和5年度実績	3,242	2,801	722	68.6%	97.8%	529	70.0%	211					
目標達成率	92%	91%	88%			106%	108%	164%					

※ 「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。

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 各指標に対する取り組み

所重点指標として選択した「生涯現役支援窓口での就職支援」について、概ね60歳以上を対象とした「就職支援セミナー（生涯現役コース）」を開催した（年間2回開催、受講者16名）。当該セミナーでは、応募書類の書き方や面接の受け方など、重点ポイントを絞ったコンパクトなセミナーとして構成し、高齢者の方にとって分かりやすいように工夫を凝らしたセミナー内容にした。それらの取り組みにより、生涯現役支援窓口での就職件数は目標達成率182%となり、目標値を大きく上回ることができた。また、綾川町との雇用対策協定を基盤に、子育て世代を対象とした就職面接会を実施したり、企業情報が掲載された冊子を新たに作成したりするなど、求人充足支援に積極的に取り組んだ。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取り組み

当所における窓口職員については、経験年数が浅く、若手中心の年齢構成になっており、十分な知識や経験がない中で、窓口業務に従事する状況であった。そのような中で、職員の専門性向上のために、幹部が中心となり、職業相談場面でのケース会議や、労働者派遣制度や雇用保険業務についての内部研修（年3回実施）などを行い、若手職員の人材育成に注力した。

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

・令和4年度に実施した求職者満足度調査において、91.7%と目標を達成したものの、庁舎内のレイアウトや案内表示について「分かりにくい」、「利用しづらい」などの意見が数多く寄せられた。そのことから、イベント情報掲示板の新たな設置や、窓口案内表示や求人検索端末番号表示の変更、更には待合スペースのレイアウト変更等を行い、利用者視点に立った庁舎内整備を重点的に行った。その結果、令和5年度の求職者満足度調査では、数字が改善され、高い満足度となった。

(3) その他の業務運営についての分析等

・従来、ハローワーク坂出の管轄であった、丸亀市綾歌町及び丸亀市飯山町の2町について、令和5年10月1日から、ハローワーク丸亀の管轄に変更になったことから、ハローワーク坂出の管轄は1市4町から1市2町に減少した。そのため、ハローワーク坂出の利用者数が減少し、求人数や求職者数などにも影響が生じた。

そのような中で、令和5年5月の新型コロナ5類移行後、社会活動や経済活動が活発化し、幅広い産業で求人が堅調に推移し始めており、雇用失業情勢は持ち直しの動きが見られた。

令和6年度については、こうした状況に加えて、物価上昇等が雇用に与える影響に留意しつつ、引き続き、ハローワークの基本業務に注力し、積極的な就職支援を行っていききたい。

(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

・令和5年度の新規求職者数は、対前年度比で4.5%の減少となっているが、年齢別内訳では、45歳以上の新規求職者数は1.8%の減少、45歳未満の新規求職者数は8.4%の減少となっており、若年者を含む比較的若い年齢層の求職者の減少幅が大きくなっている。

そのため、令和6年度は、HPやSNSを有効的に活用し、若年層を含めた求職者が一人でも多くハローワークに来ていただけるよう、積極的な周知広報を行っていく。また、求人者支援員を中心に、積極的に事業所訪問や電話などを行い、事業所のニーズを的確に把握し、きめ細かな求人者サービスを展開していく。

こうした施策を通じて、令和6年度は、企業と労働者をつなぐ需給調整機関としてのハローワークが、より質の高いマッチングを数多く行えるよう取り組んでいく。

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	雇用保険 受給者 早期再就 職件数	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	ハローワー クの職業紹 介により、 正社員に結 びついた就 職氷河期世 代の不安定 就労者・無 業者の件数	生活保護 受給者等 の就職率	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上の就 職件数					
令和5年度目標	1,625	1,667	401	90.0%	90.0%	193	64.6%	98					
令和5年度実績	1,578	1,653	446	68.7%	100.0%	371	111.4%	182					
目標達成率	97%	99%	111%			192%	172%	185%					

※ 「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。

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地方自治体との雇用対策協定の枠組みを活かした各取り組みを積極的に実施
当所では、局長と観音寺市長、三豊市長との間で雇用対策協定を締結していることから、両市による移住相談コーナーも併設し「UIJターン就職面談会」を実施した。
また、観音寺市と三豊市が合同で開催する合同就職説明会においては、ハローワーク相談コーナーを開設し、15名の利用があった。
（UIJターン希望者向け就職面談会：5/11/16開催、参加企業26社、参加人数23名）
（観音寺市・三豊市合同就職説明会：6/3/22開催、参加事業所96社、参加者145名）
- ②障害者雇用の促進
障害者の雇用促進を図るため、障害者就業・生活支援センター等との情報交換を密に行い、チーム支援の充実を重点的に行うとともに、主に雇用率未達成企業を対象に対面式での障害者面接会を開催した。また、当所管内の事業所で初めて「もにす認定」を1社授与することができたため、障害者雇用における地域のモデル事業所として広く周知、広報を行った。
（チーム支援相談件数：令和5年度371件、前年比8.5%増）
（障害者面接会：参加事業所22社、求職者46名、延べ面接97件、就職9件）

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

- ①求人充足対策として、毎週行っている求人充足会議実施要領を改正し「求人票評価基準」を取り入れることで、『条件向上により充足可能性が高まる求人』を客観的に選定することとした。支援対象求人に対しては、事業所訪問による条件緩和指導のほか、マイページや郵送等により求職者へ積極的に情報提供を行い、充足に向けた支援を行った。また、職種毎の認定日設定を利用し、所会議室でのミニ面接会を積極的に開催した。
（ミニ面接会：開催回数62回、延べ参加事業所62社、延べ参加者144名、紹介件数37件、就職件数12件）
- ②子育て中の方、首都圏からの転居者（自動車免許のない方）、病気療養者等を中心にオンライン相談を積極的に実施した。また、所独自の就職対策セミナーはオンライン対応もしており、多くの利用があった。
（オンライン相談件数：3件、就職対策セミナー：受講者206名のうちオンライン受講者25名）
- ③求職者マイページ率の向上、利便性の向上を目的に、令和5年12月より「求職者マイページ開設セミナー」を開始した。
（実施回数3回、延べ参加者7名）

(3) その他の業務運営についての分析等

- ①労働局のインスタグラムを活用し、面接会等のイベント情報や観音寺所の再就職カレンダーの投稿など、令和5年度は58件の情報を掲載した。
- ②三豊市との雇用対策協定に基づき、三豊市が実施する「三豊市企業紹介ツアー」の求職者への周知協力を行った。
(5/8/24開催：企業数5社、参加者数4名、6/1/24開催：企業数4社、参加者数16名)
- ③管内の高校に対して、Jobtagの利用方法を案内し、学生に早期の職業に対する興味や理解を深めてもらうための取り組みを行った。また、1～2年生を対象として高校内企業説明会を1校で実施した。

(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企業の人手不足解消のため、充足対策として毎月2社以上の所内ミニ面接会を実施する。特に、毎月1社以上は人材不足分野の事業所に参加いただき、求職者への周知・広報を図る。また、人材不足分野の求職者の掘り起こしのため、医療業を中心とした有資格者に対して求人票やセミナー等の情報を毎月提供する。
- ②相談窓口を担当する職員が積極的に事業所訪問を実施することでマッチング強化を図る。また、若手職員を雇用指導官の障害者雇用率達成指導に同行させ、障害者雇用に関する知識の習得と若手の育成を図る。
- ③雇用対策協定に基づく観音寺市、三豊市の両市と友好的関係を継続させながら、互いに協力し地元企業の人手不足解消に向けた取り組みを実施する。次年度は三豊市との共催により子育て世代を対象とした面接会を初めて実施することとしている。

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	障害者の 就職件数	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上の就 職件数					
令和5年度目標	1,817	1,769	484	90.0%	90.0%	228	116.0%	93					
令和5年度実績	1,725	1,603	467	72.7%	93.6%	351	119.0%	192					
目標達成率	94%	90%	96%			153%	102%	206%					

※ 「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。

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各指標に対する取り組み

新規求職者に占める高年齢者の割合が高く、かつ増加傾向にあることから、地域の雇用に関する課題として「ハローワークの職業紹介による高年齢求職者の就職件数」を所重点指標とし、シニア層向けの求人情報の発行、郵送等による積極的な情報提供やシニア層向け求人票展示コーナーの充実などにより来所や相談窓口利用の促進に取り組んだ。併せて求人者にシニア層の応募や採用機会についての理解を求め、専用求人や歓迎求人の確保に努め、応募機会の拡大を図ったことにより、目標値を18%上回る就職につながった。

また、人材確保が企業にとって喫緊の課題となっており、充足支援の強化を図るため、求人担当職員による求人担当者制に加え、新たに職業相談窓口職員が求人担当者となり充足支援を行う「窓口求人者担当者制」に取り組んだ。毎月、「土日休み」「労働条件緩和」「シニア層向け」「子育て支援」など求職者からのニーズの高いテーマの求人から職業相談窓口職員がおすすすめ求人を選定、当該求人担当者として職業相談窓口で求職者へ積極的に提案、充足を促進するとともに、応募に至らなかった場合はその理由を求人票に書き込み、求人担当者へフィードバックし、求人者への労働条件緩和等の提案に活用し、充足可能性の高い求人作り支援に取り組んだ。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取り組み

小規模所である当所では、直接の担当ではない業務を含めた幅広い対応が求められることから、業務担当者を講師とした業務研修を実施しており、講師自身が担当業務への理解をより深めるという目的もあり若手職員も講師を務めた。さらに、当所では事例が少ない制度についての知識を深める機会として労働局のナビゲーターを講師とした職員研修も実施した。また、模擬面接指導の経験職員に未経験職員が同席するといった形式での模擬面接研修や実際にTeleOffice使用したオンライン相談研修（ロールプレイ）など実践的な研修にも取り組んでいる。

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

前年度の利用者満足度調査において、求職者、求人者ともにハローワーク利用に関して「わかりやすい案内表示」「周知案内表示」「窓口サービス全般」について評価が低かったことから、テーマ別にリーフレットスタンド等に大きく見出しを付けリーフレットや掲示物を整理し、昼の窓口体制や臨時駐車場等安定所運営に関する情報を総合受付の横のインフォメーションディスプレイで案内するなどより分かりやすい所内のレイアウトへの見直しを図った。

また、雇用保険受給資格者に対しては、雇用保険説明会終了後、職業相談担当職員がハローワーク庁舎内を案内する「ハローワークご案内ツアー」を実施し、ハローワーク利用に対する不安を解消することにより、気軽な職業相談窓口の利用につながっている。

(3) その他の業務運営についての分析等

調整を進めてきました東かがわ市と令和6年2月、雇用対策協定を締結した。若者や中高年齢者等の就職促進、市内企業の人材確保の支援等を図るため、これまで以上に相互に連携し、雇用対策について、効率的、効果的かつ一体的に取り組んでいきたい。

(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

高年齢者層のハローワーク利用者が増加する一方で、若年者層のハローワーク利用者が減少していることが課題であると考えており、次年度以降は高年齢者向けの取り組みは継続しつつ、若年者層向けの取り組みにも注力していく。具体的には、学生へのハローワークの周知（現在、高校生に実施している職業講話を中学生にも拡大）、若年者層から支援のニーズが高い模擬面接や応募書類の添削、ペーパーレス紹介の手法を活用したオンラインや電話による職業相談・職業紹介などを積極的に実施する。

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	ハロー ワークの 職業紹介 による高 年齢求職 者（55歳 以上）の 就職件数						
令和5年度目標	1,494	937	311	90.0%	90.0%	79	531						
令和5年度実績	1,582	1,054	294	77.1%	96.6%	90	631						
目標達成率	105%	112%	94%			113%	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。

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各指標に対する取り組み

当所では、求人充足サービスの強化と求職者に対する課題解決支援サービスの提供を最重要と考え、以下の取り組みを実施することにより就職件数や充足数の目標達成を目指した。

・求人充足サービスの強化

求人充足・ハローワークの利用者拡大の一環として、最新の求人情報（月2回）や対象者別求人情報（60歳以上や子育て中の方（月1回））を有効求職者全員に郵送するサービスを開始した。また、管内の求人を分析し、求人者への条件緩和提案をしやすくするためのチラシを作成し事業所訪問等で活用。条件緩和・向上指導を行った件数340件のうち、緩和・向上となった求人数は229件となりマッチング向上の一助となった。

・求職者に対する課題解決サービスの提供

必要なサービスを提供し、就職の可能性を高めるため、「就職支援セミナー 演習コース」や「jobtag体験day」、「60歳からのライフ&デザインセミナー」を実施し、各セミナー参加者総数の74.6%が「大変参考になった」という意見であり早期の再就職に繋がった。

これらの取り組みの結果、就職件数は前年度比6.3%増、充足件数は前年度比3.3%増となった。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取り組み

全職員が「ハローワークにおけるPDCAの取り組み」について、その目的・重要性、各指標、目標等についての理解と認識の向上・共有を図るための研修を行った。加えて業務遂行に必要な知識を深めるため、労働基準関係や雇用環境・均等関係、労働者派遣事業の研修も実施した。

（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

①4年ぶりに「島のお仕事 面接会&説明会」を開催し、マッチングの機会拡大を図った。多様な働き方のニーズに合わせた就職支援と求人充足を目的として、11月中旬から12月上旬にかけて集中的に実施した（対面形式もしくはオンライン形式で開催し、正社員、子育て、介護、60歳以上対象、土日休みなどテーマ別に開催）。事業所向けアンケートでは「今後も開催してほしい」との声が多く、また、オンラインでの開催に対して好意的な反応が多かった。

実施回数23回 参加者42人 就職件数6人

②高校・大学等への進学や就職を機に島外へ転出する者が約9割と多く若者の地元就職が非常に重要な課題であるため、中学・高校生に対して在学中の早い段階から生徒に対して「働くこと」への動機づけや職業意識形成のために、学校と連携し職業講話を実施するとともに、就職担当教諭に対して生徒との相談時に活用してもらえよう「job tagの使い方説明会」を実施した。

(3) その他の業務運営についての分析等

- ①職業相談の流れの中で自己理解・仕事理解ができているか、応募書類や面接の準備ができているか等を確認し、求職者に必要な課題解決サービスの提供ができた。
- ②「ユースエール認定制度」の周知・申請勸奨を積極的に行った結果、管内初の認定企業が誕生した。引き続き、認定企業の拡大を図り、小豆島の特性を生かした「魅力ある雇用」や「それを担う人材の確保」に取り組み、管内企業の活性化につなげていく。
- ③求人担当者制の実施が十分ではなかったため、求人充足会議で上げられた意見等を確実に求人担当者制に取り込み、求職者への積極的な求人票の提供や、賃金引き上げを含めた労働条件の緩和等の提案による求人者へのアプローチを引き続き実施する。

(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障害者雇用率未達成事業所への指導や支援について、次年度はより早期に事業所訪問を実施し、職務の切り出しや障害者雇用専用求人への提出を促す。併せて、有効中の求職者に対し就労の意向確認を行い意欲の高い方をハローワークへ誘導し就労支援を実施していく。
- ②人材不足分野の就職件数目標に対する進捗率が84.3%であったため、当該分野を中心に月2回以上企業説明会や面接会を開催し、求人充足及び求職者の就職支援の強化を図る。
- ③今年度は島ワーク（小豆郡地域雇用創造協議会）と地域の雇用機会の拡大につなげるための事業実施において連携が図れたが、次年度はさらに自治体との連携にも重点を置き雇用対策協定を結ぶなど、より一層地域の雇用の活性化を図る。

2. 総合評価 (※)

非常に良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3. マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数	雇用保険 受給者 早期再就 職件数	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	ハローワー クの職業紹 介により、 正社員に結 びついた就 職氷河期世 代の不安定 就労者・無 業者の件数	新卒者支援 に係る就職 支援ナビ ゲーターの 支援による 新規卒業予 定者（既卒 者含む）の 正社員就職 件数						
令和5年度目標	514	467	108	90.0%	90.0%	19	12.0%						
令和5年度実績	508	473	128	88.9%	97.1%	34	14.0%						
目標達成率	98%	101%	118%			178%	116%						

※ 「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。