

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

・奄美FM「ゆぶいニングアワー」のラジオへ出演し、若年者を中心にハローワークに感じている敷居の高さを軽減できるよう意識しながら周知を行いました。また、懇切丁寧なわかりやすい説明を心掛けているかという観点から、ハローワークサービスメニューをしっかりと伝えていくため、機会を捉えては職業紹介部門の職員・非常勤職員へ依頼するとともに、所内の目立つ場所への掲示も行いました。

・相談件数以上に紹介件数の減少の割合が大きいことから、令和5年8月に職業紹介部門の職員・非常勤職員を集め、緊急の会議を開催し、課題解決支援サービスの現状把握のほか、職業紹介基本業務の徹底について指示を行いました。

・充足数を伸ばすことが求人者サービスにつながることから、充足（未充足）検討会議の活性化を図るため、令和5年度から会議に出席した職員を求人担当者制の担当にするなど、実施要領の改定を行うとともに、所長自らも会議に出席し必要に応じ、アドバイス等を行いました。

・雇用保険受給者の早期就職を目的に昨年度から支給残日数に応じてゴム印を受給資格者証へ押し、認定日相談時に確実に就職緊要度の再確認、伴走型的確求人検索や求人者担当者制による求人情報提供など能動的なマッチングを実施しつつ、全ての窓口でアンケートを適時（初回、1/2、支給終了時）実施し、緊要度が低く、自ら再就職へ行動が移せない方やハローワークへの期待度が低い方にも態様に応じた就職支援を行うようにしました。また、初回認定日には早期再就職のメリットの説明やリーフレットを活用した再就職手当の試算額を示すなど意欲喚起の取組を実施した結果、早期再就職件数及び早期再就職率は前年度実績を上回りました。

（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等

・利用者の待ち時間の有効活用のため、就職活動で役立つような「志望動機の書き方」、「証明写真の撮り方」、「面接で聞かれそうなこと」及び「面接時の服装」などの情報をイラストを効果的に取り入れ、文字の大きさや構成に工夫しながら「求職者向け就活お役立ち冊子」を独自に作成し、待合フロアに配架しました。その結果、利用者から待ち時間に対する苦情が減少しました。

・訓練受講希望者が減少していたことから、「訓練関係手引き」の資料を独自に作成後、職業紹介部門の全職員・非常勤職員に対し訓練担当職員が講師となり研修を実施しました。その結果、受講を希望する者が前年度比較で1.5倍以上に増加しました。

・就職意欲がある方を重点化することやハローワーク利用者を増やすため、奄美市主催の職場見学会へ職員2名が同行しました。その中で、求職者ニーズを直接確認することやハローワークサービスメニューの周知を図ることにより、利用者の増加や就職件数を増やすことができました。

・求職者担当者制の周知について、専門用語が入っていたり、分かりづらい表現だったため支援対象者の増加に繋がっておりませんでした。そこで、分かり易い周知に努めるために「ハローワーク相談スタッフを指名できます！！」と掲示し、指名から一方向型又は双方向型の支援対象者への移行に取り組んだ結果、指名や窓口相談件数が増加し、求職者担当者制の支援対象者への移行にも繋がりました。

(3) その他の業務運営についての分析等

- ・新規求職者の減少が継続することが予測され、今後も事業所の人材不足が顕著になり得ることから、求人者・求職者マイページ開設や利用の普及へ積極的に取り組んでまいりました。また、求職者マイページ登録者に対し速やかな求人情報提供、不採用を繰り返す求職者へのハローワーク窓口への誘導など、ハローワークインターネットサービスの利用機能を最大限に活用した求人者サービス及び求職者サービスにも努めてきました。その結果、求人者・求職者マイページ開設数も増加していき、オンラインハローワーク紹介件数の増加にも繋がってきたところです。
- ・管内において、ハローワークが無い離島の事業所や求職者への支援・指導が対面で行うことが物理的に難しいため、求人者マイページ及び求職者マイページ開設を積極的に図ってまいりました。その結果、オンラインハローワーク紹介、通信紹介などによる紹介件数が増加しました。また、オンライン認定日相談も積極的に導入しましたが、ハローワーク紹介までには至っていないため、改善・工夫が必要と考えております。
- ・求職者担当者制（一方向型及び双方向型）における支援対象者の拡大を図ったが、自己理解、市場理解、職業理解、応募書類の作成支援及び模擬面接などの支援サービスの周知が徹底されていなかったため、進捗管理を管理者が徹底し、課題解決支援サービスの取組を実施する必要があります。

(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

- ・ハローワーク利用者が目に見えて減少しているなか、ハローワークサービスメニューの周知や求職者マイページの開設を勧奨していきつつ、おすすめ求人の情報提供、イベントの周知、オンラインハローワーク紹介、オンライン職業相談の活用が必要と考えております。したがって、令和5年度途中より、求職者マイページの開設数かつハローワーク利用登録者への切替数の目標を月20名以上とし、オンライン職業相談の習得を図るため、オンライン認定後に職業紹介窓口の職員が交代でオンライン職業相談を実施しております。つきましては、次年度以降もさらなる求職者マイページ、オンラインサービスの活用促進を図ってまいります。

2. 特記事項

・前年度の求人者満足度調査から、ハローワークサービスへの満足度が低いことから、令和5年10月より「求人ミニ説明会」の開催を始めました。最初は、職員から質問をいくつか行い質問し易い雰囲気をつくります。ハローワーク職員が行う質問は事前に事業所とある程度共有します。また、質疑応答がメインであること、活発な質問が出るようにハローワーク職員から様々な角度から質問があることを事業所へ伝えます。事業所からの回答へハローワーク職員がさらに踏み込んだ質問を行い、ハローワーク職員から事業所・参加者へ質問を投げ掛けます。また、事業所から参加者への逆質問やハローワーク職員に対して求職者の動向についての質問を行ったりします。したがって、説明会は予定時間をオーバーすることが多いです。ただし、事業所も質問に丁寧に回答をされ、参加者から「求人票だけでは分からない仕事内容や職場の雰囲気について理解が深まった」「事業所の方々の人柄も分かり応募を踏み出せた」など好評を得ております。

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 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(35歳～54歳)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						
令和5年度目標	1,762	1,762	461	90.0%	90.0%	80	40						
令和5年度実績	1,554	1,480	525	72.2%	98.0%	132	55						
目標達成率	88%	84%	114%			165%	138%						

※ 「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。