

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、前年度のオンラインによる求人申し込みが34.3%と低調だったため、利用率80%以上という目標達成に向けて以下の取組を実施しました。これまで、窓口、電話、FAXで受け付けていた求人申し込みについて、訪問、文書、窓口で求人者マイページの開設を依頼し、オンラインによる求人申し込みのメリットを丁寧に周知案内したうえで手続きを進め、その結果、年間の利用率が80%を上回りました。小規模な個人事業所（農業、飲食店等）は依然として電話、窓口での求人依頼がありますが、ネット環境が整っている事業所についてはかなり利用が進んでいます。オンライン申込に慣れてきた求人者からは「求人管理がしやすい」「事業所の画像などをマイページからアップできる」などの高評価をいただいています。これまで郵送で実施していたハローワークからの案内もマイページのメール機能を活用できるなどメリットも多いことから、今後もオンライン利用の勧奨を続けていきます。

・令和5年12月にリニューアルしたホームページの周知については、地域性を考慮して紙媒体でのPRを実施しました。市役所の広報は共催事業以外の掲載ができないため、指宿市の使送便を活用してホームページの周知チラシを指宿市のすべての家庭（16000戸）に配布しました。

ホームページ上には新規に作成した「イベントカレンダー」を毎月掲載するほか、窓口での活用、初回説明会、認定日等で配布をして活用しています。また、ホームページの利用促進方法として、職業相談・失業認定の待合席にホームページの2次元コードを貼付し、待ち時間の合間にホームページからワンクリックの求人検索ができることを周知し、気軽に求人情報を見てもらえるように工夫しました。令和6年1～2月のホームページへのアクセス数は昨年との2～4倍と大幅に伸びています。

（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

前年度に実施された満足度調査において、「求人者支援サービス」の項目が目標の90.0%に対して66.7%だったため、充足支援の一環として「応募したくなる求人票作成セミナー」を初めて開催しました。（第1回：7社10名 第2回：8社8名）セミナーの内容としては事業所側の目線に偏りがちな求人票の内容について、求職者にとって魅力的で応募しやすい求人票を作成してもらうことを目的とし、一般的に使用する資料の他に、昨年所独自に実施した求職者アンケートの集計結果より作成した『～私達、ハローワークの求人についてこんな風に思っています～』を活用しました。これにより地域の特性及び求職者のニーズについて理解を深めると同時に、管内の求職者の「リアルな声」を知ってもらうことができました。下期においては、参加事業所を同業種（介護福祉分野）に限定して介護福祉事業所に特化した内容で開催しました。

(3) その他の業務運営についての分析等

- ・ 求職者への働きかけ

ハローワークインターネットサービスのみ利用している潜在求職者に対して来所してもらうための取組が必要だと考えています。職業紹介以外のさまざまな支援メニュー(応募書類作成指導、模擬面接等)について、ホームページ以外での周知を展開していくことも検討中しています。

- ・ 求人者への働きかけ

少子高齢化が進む中で、当所管内の主要産業である「医療・福祉」「農林漁業」「宿泊業」では特に深刻な人手不足が続いており、ハローワークに対する期待もますます高まっています。求職者が来所しなくてもインターネットでハローワークの求人を検索できることから、求人条件の緩和を始め、より分かりやすい記載内容になるような助言等の充足支援サービスがさらに重要になっています。また、事前にインターネットで事業所の情報を収集する求職者が多いことから、動画やSNSを利用した「事業所PR」についても提案していく必要があると考えています。

(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

- ・ オンラインを活用した支援

今年度におけるオンラインの活用は、「キャッチワークかごしまのセミナー受講」「訓練説明会」「採用未内定の高校生に対する職業相談」となっています。職業訓練生のオンライン相談を積極的に進めていくことにより、訓練中の職業相談をこまめに実施できることや、訓練終了後、夕方閉庁間際にハローワークに来ることを回避できることなどメリットも多いので鹿児島市や枕崎市など遠方の訓練施設で受講中の方への周知と利用促進を進めていきます。

- ・ 求人充足のための支援

ここ数年はコロナの影響及び一般職員が不在の状態が続いていたことにより、思うような求人者支援が実施できなかったのですが、次年度からは求人充足のための支援を積極的に進めていきます。具体的には、職員による事業所訪問を計画的に実施し、求人条件緩和指導及び収集した事業所情報の内容を部門間で共有することや、今年度初めて開催した「求人票作成セミナー」について、次年度も上期、下期それぞれ1回ずつの開催を行う予定です。

2. 特記事項

1 (2) に記載の「応募したくなる求人票作成セミナー」が、令和5年度「現場のチカラ」に掲載されました。

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 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 規雇用に 結びつい た就職氷 河期世代 の就職件 数	就職支援 ナビゲー ターの支 援による 新卒者等 の正社員 就職件数						
令和5年度目標	1,030	980	241	90.0%	90.0%	80	129						
令和5年度実績	1,040	922	247	86.0%	97.1%	102	156						
目標達成率	101%	94%	102%			128%	121%						

※ 「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。