

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

地域の雇用支援機関としての役割を強化するとともに、ハローワーク窓口利用促進に繋がるようサービスの見直しに取り組みました。

1. 求職者に対する支援（オンラインサービスの普及・定着）

令和6年度より継続した取組として「求職者マイページ登録及び活用促進」「オンライン職業紹介の推進」を実施しましたが、就職件数・紹介件数・充足件数も減少し歯止めがかからない状況の中、ハローワークのサービスの中心となることを職員等への共通課題としての継続的に意識付けを行いました。特に「求職者マイページの登録」については、未登録の求職者全員に登録いただくよう窓口において積極的な声かけを行いました。引き続き「オンライン紹介の取り組み強化期間」を設定し、求職者ニーズの的確な把握やマッチング向上に繋げオンラインサービスの定着を図る予定としています。

各支援窓口で実施しているセミナーについては、ハローワーク利用に係る求職者の負担軽減を図るため、WEBCAS経由での申込み方法を活用（→7年度はオンライン相談システムへ移行）し、求職者マイページ活用をセミナーの内容に盛り込むなど登録及び活用を促しています。

2. 求人充足に向けた取り組み

求人充足を更に高める取り組みとしては従来の支援及び「充足力」に加え、求人票評価基準（高崎方式）を求人充足検討会議での選定方法に追加し、人手不足分野や初めて募集を行う事業所を中心に選定し、求人担当者制支援対象求人として支援を行いました。また、求職者に「求人票で重視するポイント」についてアンケートを実施し、集計結果をグラフ化したリーフレットを事業所向けセミナーや事業所訪問時の資料として充足支援に活用しました。

3. 雇用保険受給者に対する支援

求職者支援の強化を図るため、「雇用保険受給資格者の早期再就職促進要領」を改正し、新規登録時や受給資格決定申込時及び初回認定日の求職者アンケートを見直し、求職者ニーズを的確に把握し、アンケート回答結果を踏まえた効果的な支援の誘導への仕組化を図っています。

(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

令和6年度の3月末までの累計は、前年度同期に比べて新規求人数6.7%減少、新規求職者数3.8%減少、紹介件数2.8%減少、就職件数6.3%減少となり厳しい状況が続いています。人手不足が慢性的化している一方で課題解決支援が必要な求職者が増加している状況があり、ハローワークの支援サービスの周知・強化のため次のサービス改善・業務改善に取り組みました。

1. 求職者担当者制の積極的実施

就職支援部門の職員及び相談員（相談員の設置要領等において担当者制をとっていない者）による求職担当者制を実施し、実施担当者1名当たり常時5人以上担当することとし、早期再就職に向けた迅速かつきめ細やかな対応に取り組みました。また、統括職業指導官による定期的な支援の振り返りを1on1で実施することで、求職担当者制の充実及び職員の相談スキルの向上も図りました。

2. 求人者支援サービスの強化

事業所向け支援メニューを作成し、事業所訪問時等の説明資料としてサービスの見える化を図り、加えて、人材不足分野を対象とした会社説明会の参加事業所に対して、求職者の傾向や求人票の作成ポイントを盛り込み充足支援に繋げる「事業所応援セミナー」を開催しました。また、マザーズハローワークにおいては、事業所訪問時等に子育て支援の現状と先輩社員の声を収集し、「子育て応援企業の声」として求職者に提供しました。加えて紹介部門と事業部門とで情報共有することで子育て応援求人確保するなど充足支援に積極的に取り組みました。

3. ハローワーク利用満足度調査結果の活用

令和5年度のハローワーク利用満足度調査結果において、求人者の満足度が全体的に低い評価となっており、特に自由記載欄に「求人公開までに要する日数」について厳しいご意見を頂いていることから、改善策として職員・非常勤職員への意識付けをし、また、「有効期限を迎える月の後半から求人更新申込みが可能」であることをHP等で周知し公開までの日数短縮を図りました。

4. 潜在求職者に対するハローワークの周知及び利用勧奨

潜在的求職者の掘り起こしに係る取組として、鹿児島市内（中央駅周辺、天文館周辺など）の公共掲示板に当所の利用案内ポスターを掲出しています（令和6年度実績：掲出期間28日×5回）。さらに、マザーズハローワークオープン時において、マスコットキャラクターを作成し、HPやリーフレットに積極的に掲載することで、マザーズハローワークの認知度を上げる取り組みを行いました。また開設周知のイベントとしてラッピング電車を走行させました。ハローワーク未登録者等が参加する「子育て支援施設」でのセミナー時やハローワークが共催する面接会等においてハローワークの支援サービスを周知し利用勧奨を図っています。

5. 職員のスキル向上

業務の質の向上、利用者視点に立った研修として「求人票に関する窓口対応」「訓練業務習熟学習会」を開催し、また、「事例検討会」においては部門外職員を参加させ、職業相談のスキル向上を図っています。

6. 人材不足分野のマッチング向上

人材不足分野への求職者関心がより一層図られるよう、鹿児島県社会福祉協議会の協力を得て「介護ロボット体験会」を開催し、マスコミへの開催の周知を行いました。また、ミニ会社説明会・面談会参加事業所には事前に参加者のアンケート集約を提供し、ミニ面接会等の充実を図っています。応募及び採用後のミスマッチ防止を図るため、応日前職場見学を推進し、求人票への記載や新たにリーフレットを作成し求人者・求職者へ周知を図りました。

(3) その他の業務運営についての分析等

令和6年度3月末における新規求人数は前年同時期と比べて6.7%の減少となり、ほぼすべての業種でマイナスポイントとなりました。コロナ禍以降のインバウンド需要に求人増加を期待していたものの、昨年度から続く長期的な物価高による資材・エネルギー価格高騰、並びに人材不足に起因する人件費の高騰が大きく経営を圧迫している様子で、事業規模の縮小や合理化も進展した結果、求人数が伸び悩みました。

一方、新規求職申込件数については、前年同期比3.8%の減少、就職件数は6.3%の減少となりました。新規求職者の年齢構成をみると、45歳未満の求職者は減少している一方、45歳以上の中高年層の求職者数は増加しています。慢性的な人手不足を抱える事業者においては若手人材の流出を防ぐ為、福利厚生の実施や労働環境改善など職場定着率の向上に尽力していること等が減少要因と考えますが、加齢に伴う体力的要件や介護等の家庭事情、より高度なスキルの取得や消費者ニーズへの対応に難色を示す中高年齢者の数は増加傾向にあると思われます。

上記の理由における求人数の伸びが鈍化したことも大きな要因ですが、更に、インターネットの普及でハローワークを介さない求人募集が増え、若者を中心としたハローワーク離れが顕著になっている状況にあることも大きな要因である。ハローワークを利用せずに民間サイトから応募する求職者が増加していること、働き方の多様化によりスポットワークが増加していること、雇用を前提としない請負やフリーランスでの働き方が増加していることなども利用者数が減少している理由と考えられます。ハローワークの利用者を増加させるためには、ハローワークの施設内が情報収集の場であり、必要に応じて必要な支援がいつでも受けられることを更に周知していく必要があります。そのためには、サービスの内容を見直し、よりニーズに合った支援内容を検討していく必要があると分析しています。

(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

1. 将来のハローワーク像の検討

利用者の減少については深刻な課題と受け止めています。そのような中にあるのは従来型のサービスではニーズに対応したものとはなっていない可能性もあり、今後の対応方針を柔軟に検討していく必要があります。当所においては若手中心のサービス検討チームを発足させ、予算や実施可能性に拘らずまずは幅広く意見出しを行い、将来に向かってハローワークのあるべき姿を検証し、実現可能な改善点を見いだすこととします。なお、検討にあたっては、オンライン等を活用した情報提供や充足支援サービスの再構築も念頭に検討を進めていく予定です。

●オンラインの活用

オンライン相談及びオンラインセミナー等オンラインを活用した支援を実施する体制を整え、オンライン相談のニーズの把握、オンライン相談、オンライン紹介ができることを積極的にアピールしていきます。一定ニーズがあると思われるオンライン紹介については常時求職者への案内を行い、積極的に取り入れていきます。

●適切な周知広報

引き続き必要な情報をHPに集約させることを念頭に、HP掲載内容の見直しと集約を行うことでHPを活用した周知広報の充実を図り、潜在求職者への利用促進につなげていきます。

2. 求職者に対する更なる支援強化

担当者制を拡充し、支援体制を強化していきます。現在のハローワークに対する求職者ニーズは求人を選択することではなく求人情報の収集だと思われます。まずは情報提供を強化し、その情報により求職者自らが求人を選択するという流れでハローワークを利用してもらう必要があります。その先の支援として、必要に応じてjob tag等のツールを活用したきめ細やかな支援を担当者制により実施していきます。

3. 人材不足分野も含めたマッチング向上

人材マッチングコーナーを活用した求人者側への支援の強化します。求人者側への求人内容や事業所情報を的確に把握していくと同時に、来所している雇用保険受給者や一般求職者へ向けてよりアピール度の高いマッチングを進めていきます。雇用保険課と連携し、常時求人者が雇用保険受給者等へアピールし、業務内容等を説明できる場を設けていくこととします。

4. 求人充足及び求人確保に向けた取組強化

求人充足についてはまずは迅速な求人受理及び公開が必要との認識です。求人者のニーズとしては求人提出後の早期公開であるため、受理後1～2日で公開が行えるよう人員を確保し、公開までの流れを見直す作業を実施します。その上で、充足検討会議をリニューアルし、充足検討会議と事業所訪問を組み合わせ、効率的に充足支援を実施できるよう体制を整えます。

5. 雇用保険受給者に対する支援強化

当所においては雇用保険受給者をいかに紹介窓口へ誘導するかが課題となっています。従来から資格決定後に雇用保険説明会を実施してきていたが、会場が確保できない等により実施が通年でできていない状況です。紹介や担当者制、訓練受講への誘導ができるような説明の場を検討していきます。また、上記3にあるように給付課での待ち時間を利用したマッチング機会を増加させる必要があるため、求職者への情報提供の一環として取り組んでいきます。

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 職割合	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	⑧人材不 足の就職 件数	①生活保 護受給者 等の就職 率	②障害者 の就職件 数	③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	⑥公的職 業訓練修 了3か月 後の就職 件数	⑦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6年度目標	8,426	9,730	37.3%	90.0%	95.0%	2,803	69.9%	762	1,359	702	96.0		
令和6年度実績	7,546	8,885	39.6%	84.8%	93.5%	2,531	70.6%	780	1,291	672	96.9		
目標達成率	89.0%	91.0%	106.0%			90%	101.0%	102.0%	94.0%	95.0%	100.0%		

※ 「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。