

報道関係者 各位

令和6年8月29日

【照会先】

神奈川県労働局 職業安定部 職業安定課

課長 福本 秀

課長補佐 森 洋行

(電話) 045(650)2800

令和5年度公共職業安定所のマッチング機能に関する 業務の総合評価の結果をまとめました。

全国の公共職業安定所（ハローワーク）においては、ハローワークの機能強化を図るために、従来のPDCAサイクルによる目標管理を拡充し、平成27年度から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、評価結果に基づく業務改善を一体的に実施しています。

神奈川県労働局及び各ハローワークでは、令和5年度の業務運営の総括やマッチング関係業務の成果等、マッチング機能に関する総合評価の結果等について、別添のとおり取りまとめました。

今後、総合評価の結果を踏まえ、神奈川県労働局及び各ハローワークでは、令和6年度も引き続き中長期的な業務の質の向上や継続的な業務改善に取り組むとともに、成果や評価結果、業務改善の状況等について利用者にわかりやすく公表することで、ハローワークに対する信頼感の向上に努めてまいります。

＜ハローワークの総合評価結果＞

総合評価	ハローワークの名称
非常に良好な成果	該当所なし
良好な成果	横浜所・戸塚所・川崎所・横須賀所・平塚所・小田原所・藤沢所・相模原所・松田所・横浜南所・川崎北所・港北所・大和所
標準的な成果	厚木所
成果向上のための計画的な取組が必要	該当所なし

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求職者・求人者サービスの強化

職業相談フロアのレイアウト変更により生じたスペースを活用した「ジョブ・ポートよこはま」と称するイベントブースを作り、多くの求人者の情報が提供できるよう定期的に事業所説明会の開催を行いました。

求人者マイページの普及に伴い来所の機会が減ったことから、ハローワークより求人者マイページのメール機能を通して、求人者に有益な各種情報を毎月発信しました。

②充足会議の見直し

今年度は、求人充足支援を重点課題として掲げ、支援対象として「未経験者や経験の少ない方の育成を前提とした求人」「シニア向け求人」「就職氷河期世代を対象とした求人」を選定し、各々に支援チームを立ち上げて取り組みました。支援チームでは事業所訪問を必ず実施し、訪問後は社内外の画像や求人者からのメッセージ、訪問職員のコメントを盛り込んだポスターを作成し、所内掲示及びホームページ掲載により求職者に周知しました。

③ハローワーク活性化の取り組み

インターネット環境の普及に伴いオンライン上での求職活動が増加している状況から若者を主として「ハローワーク」を知ってもらい、活用してもらうため、横浜駅東口で「もっと！ハロ活」と称したイベントを開催しました。当日は、ハローワーク横浜やその出先施設であるハローワークプラザよこはま、マザーズハローワーク、わかものハローワークの周知活動も行いました。

④人材育成等の取り組み

幹部以下の職員による業務改善会議を開催する等、年間を通して若手職員の発言の場を増やすことで、若手職員の意欲喚起を行いました。また、混雑時の応援体制強化や人材育成となる研修を目的として若手職員を中心とした他係間での職員交換研修を実施しました。

(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

① イベントブースの活用

求人情報を検索する来所者端末の撤去により空いたスペース等をイベントスペースに転換して、いろいろなイベントを開催しました。ハローワーク横浜本庁舎内には、「ジョブ・ポートよこはま」、また、横浜駅至近となる横浜STビル内のハローワークプラザよこはま内には、「プラっと広場」と称するイベントスペースをそれぞれ設置し、会社説明会、ミニ面接会、職業訓練体験会等を行いました。

② 相談窓口職員の意識改革

職業相談窓口の待ち時間の短縮対策として、職員のスキルアップ研修を実施するとともに、各職員のモチベーション維持を目的とした個別業務研修を実施し、職員ひとり一人が目的を明確にして業務にあたるよう取り組みました。

③ わかものハローワークの利用者確保

今まで、35歳未満の方と就職氷河期世代を利用対象者としていましたが、就職氷河期世代の支援をハローワーク横浜本庁舎が担当することへ見直しを行い、35歳未満の“わかもの”を重点的に支援する「わかものハローワーク」になるよう改善しました。

④ スマート検索の充実

当所ホームページの「かんたん求人検索」に反映するよう、従来からいくつかのワードに「#」を付していますが、求職者の利便性を上げるため求職者の検索傾向を把握するアンケートを実施し、その結果を踏まえて「#未経験者歓迎」を追加しました。

(3) その他の業務運営についての分析等

① 取り組みに係る目的の共有

当所は県内最大規模のハローワークであり、職員数が多く業務も部門毎に細分化されています。それ故、所としての取り組みや課題が個々の職員に浸透しづらい状況があるため、部門責任者による個別面談や業務研修を通して意思統一を図る必要があると考えています。

② 雇用保険受給者の早期再就職支援について

職業相談窓口と雇用保険給付窓口はフロアが分かれているため、失業保険手続きに来所された方がお仕事探しの情報を得るためには別フロアへの移動が必要となっています。別フロアに移動することなく、お仕事の情報が見られるよう職業相談窓口と雇用保険給付窓口とが連携した取り組みを行うことが重要で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

①充足対策

求人充足支援として支援チームを立ち上げ取り組みましたが、チーム内の連携方法に課題が残りました。そのため、来年度はチームの運営方法等を見直し、連携の強化と進捗管理の徹底を図ることで求人充足支援を強化していきます。

求人者マイページのメール機能を活用し、求人者支援として新たに開始した取り組みですが、内容がマンネリ化し効果に疑問が生じてきました。そのため内容を見直し、求人者の方が真に必要なとしている情報や充足支援につながる内容となるよう改善を図ります。

②求人者サービスの強化

人手不足の状況から、ハローワークを初めて利用する求人者や久しぶりに利用する求人者に対し、ハローワークを有効に活用していただくため、当所の支援メニューが分かるリーフレットを作成し周知していきます。

数路線が乗り入れる横浜駅から徒歩圏内にあり、求職者の利便性が高い「ハローワークプラザよこはま」を今まで以上に利用していただくため、新たに設置したブース「プラっと広場」を活用したイベントを開催します。なお、ブースは当所だけでなく近隣所（戸塚所、港北所、大和所）も利用可能とするよう、求人者サービスの向上も図ります。

③ナビゲーターによる出張相談

「わかものハローワーク」「マザーズハローワーク」の職員（ナビゲーター）がハローワーク横浜本庁舎へ出向き、窓口利用者がその場で「わかものハローワーク」「マザーズハローワーク」の利用についての説明やプレ相談が受けられるよう出張相談の実施を図ります。

④給付課フロア内における初回認定日時相談

失業保険の初回認定日来所の際の待ち時間を利用し、給付課内待合スペースでの職業相談実施の検討を進めます。

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件数	満足度(求人者)	満足度(求職者)	生活保護受給者等の就職率	障害者の就職件数	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者のうち正社員として就職した者の割合	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	人手不足分野の就職件数	生涯現役支援窓口就職件数
令和5年度目標	8,375	9,142	4,145	90.0%	90.0%	64.6%	752	1,508	814	65.0%	95.1%	1,491	523
令和5年度実績	7,552	9,301	4,131	81.3%	99.2%	64.7%	765	1,653	761	81.7%	101.3%	1,267	654
目標達成率	90%	101%	99%			100%	101%	109%	93%	125%	106%	84%	125%

※ 「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。

ハローワーク戸塚 就職支援業務報告（令和5年度）

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応募機会の確保と適格紹介の推進のため、積極的な求人情報の提供をはじめとする就職までの一貫した支援を行う求職者担当者制による求人情報の提供とマッチングに力を入れて取り組みました。
ハローワークの支援を希望する求職者を対象に、求職登録後は求職者マイページを活用したスピード感のある求人情報提供を行うとともに、窓口においても積極的に求人を提案するよう努めました。
特に65歳以上の新規求職者の割合が高いため、個別相談等の求職支援に加え積極的に求人情報提供を行い、目標就職件数232件に対して実績305件、目標達成率131%と、生涯現役支援窓口の支援による就職件数が目標を大きく上回る結果となりました。
- ②求人者サービスを推進するため、求人事業所に訪問し事業所の協力を得て、事業所外観や作業場の写真、従業員の声、訪問した職員の感想など、求人票からは得られない生の情報を取材し32社の「事業所訪問記」を作成し庁舎1階エントランスへの掲示と、当所ホームページにも掲載を始め就職・充足支援を図りました。

（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

- ①ハローワークシステムの機能強化に伴い、自宅での求人検索やオンラインによる求職活動が容易になったことから、職業相談窓口では、求職者担当者制など課題解決支援サービスを充実させるとともに、ハローワーク利用ガイドの刷新や、新たにSNSを活用してハローワークの就職支援やサービスを広く周知し利用の促進を図りました。
- ②人手不足感が高まっていることを踏まえ、所内レイアウトの見直しにより新設した多目的スペース「さくらブース」を活用し、小規模面接会21回、企業の説明会23回などを積極的に開催し、また人材確保コーナーにおいては求職者に仕事理解と興味を持っていただくよう各業界団体協力のもと、新たに建設業・警備業・タクシー運転手・トラック運転手のセミナーを開催するなど求人充足支援の強化に取り組みました。
- ③地方公共団体との連携をさらに推進するため、瀬谷区役所と連携した面接会に加え新たに泉区役所とも連携し、生活困窮者や就職意欲の高い高齢者、育児等との両立を望む求職者などを対象として就職機会の場を提供するためハローワーク大和と協力のもと、パート求人を中心とした「泉・大和地域合同面接会」を区役所内会議室において開催しました。合わせて求人事業所10社・求職者28名・採用9件の結果となり、企業側からも人材確保に役立ったと感想をいただきました。
- ④自宅で就職支援のためのセミナーを受けることが出来るよう、応募書類作成・面接の基礎対策の就職支援セミナーをオンラインセミナーに切り替え多くの参加者を対象に12回開催しました。また、シニア世代向けの対面による就職支援セミナーを再開し、5回開催全てが満定員となり好評を得ています。

(3) その他の業務運営についての分析等

①職業訓練による職業能力の向上を図るため、職業転換の必要がある求職者や生活困窮者等を中心に職業訓練相談窓口へ誘導するため、相談窓口職員に対する所内業務研修を実施し、職業訓練の申込の増加と就職支援に努め、職業訓練修了3ヶ月後の就職件数目標277件に対し305件と上回り達成率110%となりました。

②中長期的な職員の育成を図る観点から、若手職員を中心にしたメンバーによる業務検討会を定期的で開催し、利用者サービス向上を目的として業務改善を行うべく検討を行いました。加えて、ハローワークの職業相談業務等においては労働行政に係る幅広い知識が必要になることから、各業務研修及び労働基準行政並びに管内区役所との相互研修を実施しました。

(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当所管内においては、医療・福祉・建設・運輸等のいわゆる人手不足業種の求人が約半数を占め、これらの業種を希望する求職者の割合が少ないため、約7割の方が管轄外へ就職している状況となっています。このため、積極的に会社説明会や面接会、セミナーを開催し、より一層の管内求人事業者に対する求人充足支援の強化とSNSなどによる情報発信の強化を図り参加者の増加を図ってまいります。

②就職意欲の高い高年齢の求職者が年々増加傾向にあることから、60歳以上歓迎求人の確保と求人の情報提供、紹介に努めてまいります。

③ハローワークシステムの機能強化に伴い、自宅での求人検索やオンラインによる求職活動が容易になったことから、職業相談窓口では、求職者担当者制やオンライン職業相談、就職に向けて個々に抱える課題を解決する支援の充実を図ってまいります。

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 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	公共職業訓練修了3ヶ月 後の就職 件数	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	外国人雇用 事業所への 訪問指導数
令和5年度目標	3,021	1,919	1,606	90.0%	90.0%	218	406	277	768	232	20
令和5年度実績	2,801	1,737	1,773	73.0%	97.3%	204	411	305	645	305	20
目標達成率	92%	90%	110%			93%	101%	110%	83%	131%	100%

※ 「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 各指標に対する取組

・コロナ禍の収束による経済活動の活性化に伴い人手不足が深刻化している中、令和5年度は求人充足対策を重要課題として、積極的に事業所訪問を行い、写真や事業所情報を職業相談部門と共有して求職者を紹介する際の参考とするとともに、所内掲示やホームページ、Instagramにより求職者に提供するなど、求人者支援に重点的に取り組んでまいりました。

特に人手不足分野の求人者支援には力を入れ、求人者や事業主団体と連携した対面セミナー、オンラインセミナーを開催しているほか、従来実施していた相談面接会を10月にリニューアルし、1階エントランスに設置したブースを活用した「ぷらっと面談」や複数事業所での「みんなで相談会」（集団相談会）など、求人者のニーズに応じた支援メニューの充実を図りました。人手不足分野の充足率を向上させるためには、各種セミナーやマッチングイベントを通じて未経験者にも仕事を知っていただくことが重要であるため、今後も積極的にサービスメニューを展開してまいります。

・より多くの求職者にハローワークの支援メニューへ足を向けていただくためには、求職者ニーズを敏感に感じ取り、求職者ニーズに刺さる広報が課題であると考え、昨年度に引き続き、SNS（X（旧Twitter）、LINE）による積極的な情報発信を行ったほか、Instagramの新規開設やホームページのリニューアル、オンラインの積極的な活用、リーフレットの更なる改善等、「見せ方」を工夫しながら取り組んでまいりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

・中長期的な職員の育成及び若者の視点でのハローワークの業務改善提案を目的として、若手職員によるプロジェクトチームを招集し、ハローワークのイメージアップやSNSを活用した周知広報をテーマに検討、実施してまいりました。

・職業相談等において必要な知識を習得するための労働基準監督署や地域若者サポートステーションの業務に関する研修、継続的な業務改善を進めるためのPDCA研修、職業相談担当職員のマッチング力を高めるための検索力UP研修等を実施いたしました。

（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

・求人者マイページの普及により求人事業所との接点が少なくなっているため、事業所部門、職業相談部門職員による事業所訪問を積極的に実施いたしました。下半期は月15回程度実施しており、求人票記載内容や求人条件緩和の提案等のほか、訪問記録を職業相談部門と共有し、写真やおすすめポイントを所内掲示やHPに掲載、8月に開設したInstagramで「お仕事図鑑」として掲載するなど、求職者に対する情報提供を充実させました。

・魅力ある求人票作成を支援するために事業主向けオンラインセミナーを実施いたしました。労働基準監督署及び神奈川労働局雇用環境・均等部と連携し、働き方改革や年収の壁などの周知も併せて行うことにより、効果的に実施できるよう工夫いたしました。

・事業所訪問した求人を中心におすすめ求人をまとめたパンフレット「かわさきセレクト求人」を雇用保険受給者の初回講習時に参加者全員に提供いたしました。また、令和5年8月より、求人受理担当者と職業相談担当者が輪番で参加する「マッチングミーティング」を週1回新たに開催し、おすすめ求人や担当求職者等の情報共有を行うほか、おすすめ求人が出た際求人担当者から職業相談担当者に即座に連絡するなど、迅速な求人充足に向けて所内連携を強化いたしました。今後も求職者視点を意識した充足支援のため、所内連携を強化してまいります。

(3) その他の業務運営についての分析等

・管内の事業所における事業縮小に伴い多くの離職者が発生する可能性があり、地方公共団体等関係機関と連携して特別相談窓口の設置や合同就職面接会の開催等の支援を行いました。このことにより、地域の関係団体との連携が深まり、特に川崎市とは各種雇用関連イベントの共同主催や積極的な広報協力等、今まで以上に協力的な関係が築かれています。

(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

・引き続き求人充足対策を最重要課題とし、特に人手不足分野の求人者支援に重点を置く必要があると考えております。求職者への事業所情報の提供や各種セミナー、マッチングイベントについて、効果を検証、見直しを行いながら、求人者や事業主団体、近隣ハローワークと連携・協力し、積極的に展開してまいります。

・事業所訪問について、充足のためには求職者ニーズを意識して訪問事業所を選定していくことが重要と考えられるため、今後も事業所部門と職業相談部門が連携して積極的に実施してまいります。また、求職者への事業所情報の提供や相談会・説明会の実施などの取組も含め、訪問事業所に対する支援の充実強化に努めてまいります。

・マザーズコーナーの利用者拡大のため、コーナーの存在を知らない方などを対象に周知、利用勧奨をすすめる必要があると考えます。今後、ホームページやSNSを活用した効果的な広報や地方公共団体や関係機関との連携を強化するとともに、オンラインによる相談やセミナーを活用した取組も進め、多くの方にコーナーを利用していただけるよう努めてまいります。

2. 特記事項

特になし

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	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	公的職業訓練修了3か月後の就職件数	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		
令和5年度目標	3,562	3,362	2,004	90.0%	90.0%	413	64.6%	307	575	248	95.1%		
令和5年度実績	3,293	3,076	2,176	89.1%	97.4%	475	68.4%	371	580	285	95.0%		
目標達成率	92%	91%	108%			115%	105%	120%	100%	114%	99%		

※ 「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。

ハローワーク横須賀 就職支援業務報告（令和5年度）

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 各指標に対する取組

当所では、管内人口の高齢化、若年求職者の減少や、当所で受理した求人が当所登録の求職者によって充足する比率が高い傾向などを鑑み、高齢者・若年者等の就労支援を最重要と考え、地方自治体及び地域経済団体と連携をとり就労支援を行いました。

高齢者への就労支援として、令和6年1月に開催した「シニア就職面接会」では、参加企業22社、参加者133名、採用者38名と大きな効果を上げており、今後も継続して取り組んで参ります。

また、若年者等への就労支援としましては、令和5年6月に高校生向けの「求人・求職情報交換会」を開催し、参加企業98社、参加校16校（教諭29名）となり、参加した企業、高等学校から「参加してよかった」「必要な情報が得られた」など評価をいただきました。さらに「高校生対象合同企業就職説明会」を開催。参加企業59社、参加高等学校17校（生徒91名）の参加があり、「今後もこのような説明会を開催して欲しい」などの評価をいただきました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、若手職員らが全国の各ハローワークの好事例を検討し、カスタマイズして実践する「特選よこすかマンスリーチャレンジ」を開催し、毎月1つのテーマについて取り組んで参りました。

特に今年度は、YouTube動画作成に力を入れ、横須賀YouTube公式チャンネルを開設、かなテクカレッジ東部（東部総合職業技術校）のご協力のもと職業訓練コースの紹介動画の作成や、職員が企業へ訪問した際に撮影させていただいた動画の掲載等に取り組ましました。中でも雇用保険の受給手続きを説明する「失業認定申告書の書き方」では2.5万回視聴と多くの方に視聴いただいております。

(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4年度より当所のエントランスを利用し、事業所PRの場として「街（マッチ）ングジョブ」と題した求人が直接求職者へPRできる取組を行ってきましたが、更にPRの機会を提供できるように開催回数の増加を検討いたしました。
その他、利用者の方が見やすいように、掲示物の配置方法や内容等、所内掲示物の見直しを行い求人者・就職者の方々へ、より「伝わる」掲示を検討、改善いたしました。
また、ハローワークインターネットサービスによる情報提供を行うためには、求職者マイページの利用が不可欠ですが、より一層のサービス向上のため職員自身がマイページの理解度を高めるべく、職員に対し研修を実施し、求職者の方へマイページ利用についてより丁寧なご案内ができるよう努めました。その結果、前年度の年間平均利用率に比べ9.1ポイント上昇しました。

(3) その他の業務運営についての分析等

当所では、例年、面接会や相談会等を開催していますが、昨年度開催した三浦市での就労を希望する方を対象とした「三浦で働こう！」の面接会では参加者人数が低調でした。このため、自治体や関係機関と『地元住民の方々が行きやすい場所』を検討し開催場所を変更、また、周知についても強化し、昨年度の3倍の人数の方に参加いただきました。
また、管内地域の高齢化のスピードは県内の都市部よりも格段に進んでおり、若年層の流出傾向も顕著な状況です。そのような中、平成31年3月に横須賀市・横須賀商工会議所・神奈川労働局の三者で締結した「横須賀市民の就労支援事業に関する協定」に基づく連携により、若年者の育成のための高校生を対象とした各種支援、一般社会人を対象とした合同面接会の開催、60歳以上を対象としたシニア面接会の開催、正社員や高齢者向けの求人確保に努めるなど、求人者支援・求職者支援に取り組んでまいります。

(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

令和6年度については、更なる就労支援サービスの強化に努めて参ります。
職業紹介部門と求人企画部門が連携し、求人の開拓から職業紹介、求人の充足までマッチングに努めて参ります。
求職者の方が求めるニーズを的確に捉え、マッチングを行えるように職員に対し継続的な研修を開催し資質向上に努めて参ります。
事業所のPRの場、小規模面接会等についても定期的に開催し、実施回数の増加を検討いたします。
年間を通じ「特選よこすか特選マンスリーチャレンジ」や研修等を継続的に実施し、人材育成に努めます。

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 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	障害者の就職 件数	ハローワーク の紹介により 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	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	外国人雇用事 業所への訪問 指導数
令和5年度目標	2,877	2,028	916	90.0%	90.0%	173	347	95.1%	15
令和5年度実績	2,632	1,934	947	75.6%	90.7%	232	297	95.4%	16
目標達成率	91%	95%	103%			134%	85%	100.0%	106%

※ 「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各指標に対する取組

当所では、ハローワーク業務の「オンライン化」による利用者の動向変化に対応するため、「来所される利用者への支援サービス」と「SNSによる外部発信の強化」を両輪に、各部門の垣根を越えて「チーム平塚」で取り組みました。

職業紹介業務では、来所される利用者の期待に応えられるよう、相談の充実及び支援サービスの提供に重点を置き、能動的なマッチングに注力しました。特に、求職者担当者制を積極的に取り組み、職員1人あたり10人以上を対象として、雇用保険受給者、就職氷河期世代、人材不足分野職種希望者を重点支援対象者と定め、求職者のニーズ等に応じた適切な支援方法を選択し、課題の把握と支援を一貫して実施し、就職を実現しました。好事例や改善策については組織内で情報共有しました。併せて、雇用保険受給者の早期再就職支援につきましては、職業相談部門と雇用保険給付課が連携して支援策を検討しました。早期再就職への意欲を高める目的で、ハローワーク紹介就職者の体験談を所内掲示しました。その効果もあり、下半期の雇用保険受給者の早期再就職件数は増加し、「自分も再就職した時には体験談を掲載してもらいたい」という声もいただきました。

求人充足対策では、多様なニーズに対応する視覚情報をより充実させることを目的に、エントランススペースを有効活用して、氷河期世代歓迎、育児や介護等との両立支援、即面接可能等の求人に加え、賃金引上げ求人・障害者求人コーナーを増設しました。

障害者の雇用促進においては、障害者雇用率引き上げを控え、毎月1回以上の小規模面接会の開催を企画するなど、積極的な事業所支援を実施しました。参加企業とは綿密な打ち合わせを行い、所内各部門が「ワンチーム」になり、事業所訪問を実施して求人票作成から面接会当日、採用後の定着支援まで一貫した支援に取り組みました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、若手職員等の人材育成・資質向上に積極的に取り組みました。専門業務を含めた幅広い業務の事業所訪問同行や、研修を目的としたジョブローテーションを実施しました。

また、「SNSによる外部発信の強化」を目的に若手・中堅職員を中心とした「ホームページ刷新委員会」を設置しました。ハローワーク平塚のホームページに感心を持っていただくために、利用者視点に立った「見やすさ」の改善を図るべく検討を重ねて、改良を行いました。

（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

オンラインの活用を促進するため、ホームページ等でもオンライン相談等が行える旨の周知を行い、求職者が来所せずにハローワークサービスの提供が受けられるように、オンラインセミナーやオンライン相談を開始しました。

また、人材不足分野の事業所紹介シートを庁舎内のエントランスへの掲示に加えて、ホームページにも掲載し求人情報へ直接リンクを付けたことで、閲覧者や在職中の応募者の増加につながり、事業所からも好評でした。

来所者の目線を意識したサービスでは、庁舎入口にあるインフォメーションコーナーの空きスペースの活用として、障害者支援学校生徒の作品集の掲示を行い、広く支援学校の周知を行いました。併せて、地域の障害者支援学校3校において、コロナ禍で自粛していた企業向け見学会を再開して学校と企業の理解促進に取り組みました。

オンラインの活用や、分かりやすいサービスの案内、関係機関との連携により地域に根付いた支援を実現することができました。

(3) その他の業務運営についての分析等

- ・60歳以上の年齢層の就職意欲の高まりが見られることから、生涯現役社会の実現に向けて高年齢者に対する支援を強化し、相談窓口を積極的に利用する高年齢者の就職先確保に取り組みます。そのため、高年齢者の雇用に積極的な事業所や人材不足分野業種の事業所を対象にシニア向け面接会を開催し、就職及び求人充足に繋げていきます。
- ・多くの分野での人材不足に対応するため、来所者端末撤去後のスペースを各種周知のためのスペースとして有効活用し、セミナー・小規模面接会・見学会等のイベントの増発と参加者の増加のために取り組んでいきます。
- ・所内において各種研修を実施するとともに、研修の講師には様々な職員を起用して、得意分野を最大限活用してモチベーション向上を図り、職員の専門性を向上すべく人材育成に取り組んでいきます。

現状の課題を所全体で認識して、サービス改善・業務改善につなげます。小さな試みでも新たな取り組みを意識し続けることが重要と位置づけて行動して参ります。

(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

- ①より幅広い方々にハローワークの就職支援サービスを周知広報し、利用につながるよう情報発信の内容、方法についても改善を図り取り組んで参ります。
 - ・ホームページの改修を引き続き行い、ハローワークインターネットサービスの求人検索を簡単に利用できるように「ワンタッチ検索」「シンプル検索」を掲載し、より簡便に検索できるよう工夫を行います。
 - ・求職者マイページ開設勧奨及び職業相談時の待ち時間短縮のため、ホームページトップページにオンライン求職登録勧奨の周知の掲載を行います。
 - ・地域の求職者の方々が、ハローワークを利用していただけのように、更なる就職活動支援メニューの作成や関係自治体等との連携を強化していきます。
- ②各種専門窓口の充実
 - ・専門窓口の充実として、人材確保対策コーナー、生涯現役窓口、早期再就職支援コーナーの取り組みを強化して、専門コーナー合同によるイベント開催を実施し集客を増やす取り組みを計画していきます。
 - ・特に人材不足分野を一層充実させる必要があることから、当該分野に係る面接会やセミナー等の開催を増発し、併せて事業主団体との連携を図ります。
 - ・仕事と育児の両立、正社員就職を希望する若者・就職氷河期世代、高齢者、障害者等多様な人材の就労・社会参加の促進に取り組むため、各種イベントの開催拡大を目指していきます。
- ③求人充足サービスの強化
 - ・求人充足対策として、労働市場圏が重なる近隣所と連携した事業所訪問や、小規模面接会の合同開催を積極的に実施していきます。
 - ・求人充足会議の活性化として、会議の対象とした事業所への訪問、求職者への情報提供、小規模面接会の開催等一連の取り組みとして連動させ、能動的な充足対策を練る場となるようにします。
 - ・新規求人数は緩やかに持ち直しが見られますが、コロナ禍前の状況に回復しておらず、ハローワークを利用していない事業所や、1年以上ハローワークに求人申込を行っていない事業所へ積極的に求人開拓を行っていきます。その際は、求人者からの期待に応え、信頼の維持・向上を意識し、具体的かつそれぞれのニーズに添った提案を心掛けます。

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 臭業者の件 数	障害者の 就職件数	生活保護 受給者等 び就職率	人材不足 分野の就 職件数
令和5年度目標	2,848	2,328	1,050	90.0%	90.0%	269	245	64.6%	718
令和5年度実績	2,759	2,262	1,166	72.9%	96.0%	293	269	72.1%	681
目標達成率	96%	97%	111%	/	/	108%	109%	111%	94%

※ 「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。

ハローワーク小田原 就職支援業務報告（令和5年度）

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 各指標に対する取組

当所では、人材不足が深刻化している産業・職種に対する求人者支援を重点課題として取り組みを行いました。各種面接会や会社説明会を開催し、特に、外国人観光客の増加により人材不足が深刻化していた、箱根地域の宿泊業の支援として、事業主団体や自治体と連携し、「箱根温泉旅館ホテル業フェア」を開催しました。「箱根温泉旅館ホテル業フェア」は、ハローワーク川崎のエントランスを5日間借りて実施し、旅館、ホテルの魅力をPRし、延べ261名に参加いただき参加された方からも好評を得ました。また、事業所への訪問も積極的に行い、求人企業の情報収集と発信に努め、求職者とのマッチングに活用しました。さらに、就職氷河期世代歓迎求人への事業所を対象とした面接会を開催し、40～50代の就職氷河期世代の就職支援に取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員全員に、PDCAサイクルによる目標管理についての研修を実施し、各取組の目的、目標についての認識を共有することで、目標に向けて一丸となって取り組みました。若手職員を中心に、業務改善を検討する「業務検討委員会」を立ち上げ、利用者の目線に立ち検討することで、業務改善と若手職員の人材育成に努めました。また、若手職員に担当業務以外を経験させるジョブローテーションを実施することで、職員のスキル向上と他部署とのコミュニケーションも円滑になり、サービス向上に繋がりました。

（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

当所で開催している面接会やセミナー等の情報発信を充実させるため、SNSによる発信を工夫し、さらに、多数の目に触れるように、駅、図書館、保育園、スーパー等に周知用ポスターの掲示を依頼し、周知強化を図りました。また、セミナーの内容をより充実させるために、面接対策セミナーを従来の一方通行の講義ではなく、参加型のアピールポイントセミナーに変更することで、参加者も増加し、好評を得ました。さらに、子育て中の方等で、ハローワークに来所することが難しい方に向け、来所しなくても職業相談が行えるように、予約制によるオンライン相談を開始し、利便性の向上に努めました。

(3) その他の業務運営についての分析等

当所の管轄区域は、小田原市、箱根町、湯河原町、真鶴町と県内有数の観光業が盛んな地域です。観光客の増加により、宿泊業、サービス業、販売業等の様々な職種で人材確保が必要となっております。今後も自治体や事業主団体と連携し、面接会や説明会等のイベントの開催を通じ、求人者支援、求職者支援に取り組んでまいります。

(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

当所のハローワークインターネットサービスの求人者マイページ経由の求人者からの求人申込は90%を超えましたが、求人者の来所の減少から、接触の機会も減少しています。そのため、事業所への訪問等により、求人者との接触機会を増やし、求人充足のためのコンサルティングや求人票以上の情報を収集し、収集した情報を基に、求職者へ情報提供を行うなど、求人者へのフォローを行い、求人充足向上を目指します。

また、求職者に対し、迅速かつ確実に情報を提供するためには、求職者マイページへの情報提供が有効ですが、現状は求職者マイページの利用率が32%程度であることから、利用率の向上を図るため新たにリーフレットを作成するなど、利用勧奨に努めます。

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（35～54 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	外国人雇 用事業所 への訪問 指導数					
令和5年度目標	1,703	1,465	629	90.0%	90.0%	108	107	11					
令和5年度実績	1,632	1,396	722	68.8%	94.2%	107	162	11					
目標達成率	95%	95%	114%			99%	151%	100%					

※ 「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

当所では、求人事業所と求職者のマッチング強化を最重要と考え、面接会や事業所見学会等のイベント開催に特に重点的に取り組みました。

小規模相談・面接会「しごとに出会おう」については、求人検索用パソコン撤去後のスペースに設置した多目的個室ブースを最大限活用し、年間109回開催、参加者645名、紹介件数189件、就職者28名と成果を上げることができました。参加事業所と求職者の双方から、直接話ができる貴重な機会として好評を得ております。

また、自治体と連携した面接会も効果的と考え、以前より実施している3市1町と連携した「湘南合同面接会」の開催に加え、令和5年度より鎌倉市、茅ヶ崎市、寒川町とそれぞれ共催による面接会を新たに開催しました。管内すべての地方自治体と合同面接会を開催することにより、地域の労働市場活性化にも積極的に取り組んでおります。

（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

昨今の職業相談・職業紹介業務について、オンラインサービスが充実したことにより、従来のようにハローワークで求人検索をして窓口で紹介を受けるという流れは減少し、その一方で、就職活動に躓きがあるなど何かしらの課題を抱えた方の相談が増え、ハローワークの職業相談ならではの付加価値の高いサービスが求められてきております。

当所では、こうしたニーズにいち早く対応すべく、職業相談エリアのレイアウト変更と業務の見直しを一体的に実施するモデル事業の試行実施を令和5年11月に開始しました。プライバシーに配慮した環境や求職者ニーズに応じた新たな相談スペースを設置するなど、レイアウトを大幅に見直し、一人ひとりに寄り添ったサービスが提供できるよう改善を図りました。利用者からは、「安心して相談できるようになった」などの良い評価を多く頂いております。

(3) その他の業務運営についての分析等

当所の付属施設（ハローワークプラザ湘南、茅ヶ崎市ふるさとハローワーク）について、令和5年度上期は新規利用者数が落ち込み、就職件数をはじめ、すべての指標において前年度を大きく下回る状況にありました。この状況を改善するため、下期は小規模相談・面接会を付属施設内で開催するなど、新たな取り組みを開始しました。

その効果もあり、下期の就職件数は前年度と比較し、ハローワークプラザ湘南では5ヶ月、茅ヶ崎市ふるさとハローワークでは4ヶ月上回るなど、改善傾向にあります。

令和6年度においても付属施設を一人でも多くの方にご利用いただけるよう、継続的にサービス向上に努めます。

(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

令和5年11月に開始したモデル事業の試行実施により、主要指標である就職件数・充足件数について改善が見られました。しかしながら、令和5年度上半期の低調が響き、残念ながら年間目標をクリアすることができませんでした。

令和6年度は試行実施の取り組みを一層本格化し、求職者担当者制を中心とした課題解決支援サービスの充実や求人事業所への採用支援サービスの強化に努め、主要指標の年間目標を達成できるよう改善を図ります。

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	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	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	4,313	3,379	2,093	90.0%	90.0%	531	64.6%	342	296	95.1%	272		
令和5年度実績	3,954	3,152	2,349	67.1%	94.9%	514	71.2%	373	300	98.2%	313		
目標達成率	91%	93%	112%			96%	110%	109%	101%	103%	115%		

※ 「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、求人充足対策、マザーズハローワークアウトリーチ支援の2点を最重要と考え取り組みました。

➤ 充足対策

- ・ 求人者マイページの開設に必要なアカウント登録申込について、所独自のWEBを経由した申込フォームを作成して24時間申請可能とし、来所不要、ペーパーレスの利便性向上等をPRする等、求人者マイページの開設支援に向けた取り組みを積極的に行いました。
- ・ 未充足求人の課題を視覚化して説得力のある労働条件緩和指導を行うために、求人票の各項目を数値化し充足した求人の平均値と比較する「レーダーチャート図」を活用した「求人票分析支援サービス」を実施しました。
- ・ 管内の求人・求職者の動向を説明した上で、求職者の比率の高い高齢者やパート希望者の活用、様々な分野での女性の活用、増加している外国人の活用等の提案。それに合わせた仕事内容、就業日数、就業時間の分割によるパート求人の提案等行う「充足対策セミナー」をオンライン及び参集型で実施しました。
- ・ 求人者マイページ上で、職場の社内の雰囲気や作業光景等の画像情報を提供することで応募につなげるため、「画像登録支援サービス」を実施しました。併せて事業所訪問により収集した画像情報についても、所内掲示だけでなく当所ホームページに掲載を開始しました。今後もこのような取り組みをさらに拡充し実施してまいります。

➤ マザーズハローワーク周知とアウトリーチ支援

- ・ 保育園・自治会掲示板（189ヶ所）学童クラブ（68ヶ所）小児科・公民館・図書館・駅構内等へポスター掲示やリーフレットの配架を行いました。
 - ・ 社会福祉協議会の協力を頂き市内民生員（900名）にリーフレットを配布しました。
 - ・ 子育て広場、子育てサロン、男女共同参画センターにおける出張相談及びセミナーを実施しました。
 - ・ 広報誌「さがみはら」への広告掲載や、所のLINEによりイベント情報・求人情報の発信をしました。
- その他にも就職支援セミナーや個別支援等の取組を行った結果、前年度と比べ、新規求職者：43.6%増加、紹介件数：69.0%増加、就職件数：33.8%増加と大きな成果を上げることができました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、若手人材を中心としたプロジェクトチームによる業務改善の検討を行い、ホームページの改善や職歴の浅い若手職員に対する、ジョブローテーションや研修（労働基準法や若者サポートステーション事業、接遇）等を行い、現業務に活かす取り組みを積極的に行いました。

(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

ハローワークシステムの機能強化やオンラインによる求職活動が一般化されてきている状況において、オンラインサービスの普及や、サービス利用への積極的な誘導を図るためには、ホームページの担う役割が重要であると考えました。このため、検索しやすく見易いホームページにするため、トップページ画面に利用目的に応じたジャンルのボタンを作成し、このボタンをクリックすると目的の情報が閲覧できることがデフォルトとなるよう、二階層を基本とし、また、このボタンに番号をつけるなどの改善を図りました。

(3) その他の業務運営についての分析等

- ・求職者担当者制による課題解決支援サービスの拡充の取組として、来所する求職者の動機や期待をいち早く把握することを意識し、常時10人以上を支援し、積極的にサービス提供を実施しました。
- ・雇用保険受給者の早期再就職支援として、職業相談窓口や雇用保険説明会において早期再就職メリットやハローワークサービスメニュー説明の強化を図りました。
- ・関係機関と連携して、発達に課題のある児童・生徒さんへの職業自立のための保護者支援セミナーを令和5年12月14日に開催しました。参加者は95名(保護者74名、学校他21名)でアンケートからは、99%の方に「とても役に立ちそう・役に立ちそう」と評価をいただきました。今後も取り組んでまいります。
- ・シニア層の求職者も多いことから、就職に関する情報や応募書類の作り方等の就職支援セミナーを年間22回開催し300名の方が参加しました。生涯現役で働くことができるよう、今後も求人情報の提供とマッチングを強化し取り組んでまいります。

(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

求人充足サービスについては引き続き上記サービスを継続し、さらに「マイページメッセージ機能」を活用した情報提供の強化、事業所訪問による情報収集や能動的な働きかけを量・質ともにより一層充実させてまいります。また、オンライン登録している求職者等へのハローワークの支援サービスを積極的に情報発信し、相談窓口への積極的な誘導や求職者担当者制によるきめ細かな支援を充実させてまいります。

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

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	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	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	4,038	3,355	1,826	90.0%	90.0%	442	64.6%	416	256	95.1%	247
令和5年度実績	3,803	3,203	2,234	74.4%	93.9%	450	80.3%	464	278	93.8%	357
目標達成率	94%	95%	122%			101%	124%	111%	108%	98%	144%

※ 「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. SNSを利用した情報発信

マザーズコーナーにおいてはLINEでの情報発信を既に実施していましたが、ハローワーク厚木のLINEを新たに立ち上げました。発信する情報はハローワーク厚木で実施される面接会や各種セミナーの案内、新着の求人票の提供（シニア向けの求人等）、職業訓練コース案内等です。6月に立ち上げ、現在は1,300人が登録しています。今後もお仕事探しに役立つ情報発信を実施していきます。

2. 雇用保険受給者向けの説明会の充実

雇用保険説明会は任意参加であったものから全員参加に変更しました。内容は、お仕事探しの支援メニューの説明、早期再就職のメリットや再就職手当を活用した就職活動について、雇用保険の受給の受け方等を説明しております。説明会の就職支援内容の説明部分については、輪番制で担当者が説明していましたが、話の内容を統一するため音声吹き込んでよりわかりやすい説明としました。また再就職手当の金額をシュミレーションしたご案内（60歳未満で自己都合退職者、3年以内に再就職手当を受けてない方のみを対象）を個別に作成、交付し早期就職のメリットをお伝えしています。

3. 求人担当制による求人者支援

ハローワーク厚木管内の求人を出している事業所に対し支援を実施しました。担当職員・支援員6名が毎月3件以上担当し求人の改善提案の実施や所内に求人を掲示しお仕事探しの方の目に留まるよう工夫しました。今年度は対象求人数566人に対し採用された人数は164人分となりました。

（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

若年者（35歳未満）においては隔月でセミナーを実施してきましたが、ハローワークの更なる利用勧奨を図るため毎月開催に改めました。セミナーも対面式とオンラインセミナーを併用しました。オンラインセミナーはjob tag（厚生労働省運営の職業情報提供サイト）を積極的な活用を促す内容として企画し、所のホームページやLINEにおいても積極的な周知広報を実施しました。年間11回開催し参加人数は78名となりました。今後はさらに参加人数を増やすためセミナーの内容の見直しも検討しております。

(3) その他の業務運営についての分析等

新型コロナウイルス感染症が令和5年5月に2類から5類に移行しましたが、特に業務運営については大きな変化はみられませんでした。従前からの電話による相談や紹介も引き続き実施しております。オンラインによる職業相談が行える旨の周知も行っており、数件の相談実績もございました。オンライン自主応募については採用件数21件、うちハローワーク登録者が14件占めています。オンライン自主応募については窓口での説明もあり数字は伸びつつあります。オンライン紹介は件数が少ないため窓口でのさらなる周知、勧奨に努めます。

(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. 職業相談窓口においてお仕事探しの支援を行っていますが、窓口での混雑が課題となっています。混雑のため窓口利用希望の方にかかなりの時間お待たせすることとなり行政サービスへの満足感や期待感の低下を招いています。窓口混雑の解消のため、窓口にご案内する発券機の呼び出し系統を細分化し混雑解消を図るなど、行政サービス向上に不断に取り組みます。
2. 高齢者向けセミナー（60歳以上）を隔月で実施しましたが、参加者の予約枠18名がすぐに埋まってしまう状況でした。行政需要の高いセミナーであり、次年度は毎月開催して高齢求職者層のニーズに応えるよう改善して参ります。また今年度実施した、年金事務所からの年金受給についての説明も引き続き実施していく予定です。

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 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	生活保護 受給者等 の就職率	障害者の 就職件数	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 定者等（既 卒者含む） の正社員就 職件数	公的職業 訓練修了 3か月後 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		
令和5年度目標	2,802	2,859	1,407	90.0%	90.0%	244	64.6%	385	270	174	95.1%		
令和5年度実績	2,534	2,594	1,541	77.6%	94.0%	246	67.6%	354	260	176	96.3%		
目標達成率	90%	90%	109%			100%	104%	91%	96%	101%	101%		

※ 「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 各指標に対する取組

当所では、人材確保の動きに対応するため職業相談部門と求人部門との連携を強化し、課題解決支援サービスによる再就職支援を進めていくことや、申し込まれた求人のニーズを的確に把握し、より質の高いマッチングにより充足することに重点を置き取り組みました。

求職者の方々の再就職を促進するために、課題解決支援サービスのご案内を窓口のみならず、郵送、求職者マイページへの配信により積極的に情報提供しました。特に、就職活動を急ぐ方や、就職氷河期世代の方、人材不足分野の職種を希望する方などへの情報提供に注力しました。

また、職員自らの積極的な取り組みとして、紹介件数や課題解決サービス提供数等を毎月目標設定し、進捗管理及び振り返りを実施する個々人のPDCA管理を実施しました。各人の実施結果及び振り返りにより、改善策等は部門内で共有もしました。

求人者サービスとしては、事業所担当者制により、充足に向けたフォローアップを行うとともに、求人を充足させるための会議などを通じて求人票の記載内容の充実、求人条件の緩和の提案、求職者への情報提供を行いました。求人条件緩和等を受け入れていただいた求人は、求職者の方々の目に留まりやすい場所に掲示し、掲示した場所には当該求人票を配架し直ぐに持ち帰れるようにもしました。

障害をお持ちの方々への就職支援では、県西地域チーム支援連絡協議会を令和5年度に立ち上げ、就職支援機関と連携を図り、チーム支援の強化に努めるとともに、従来の複数のハローワークと共同の大規模開催から、当所単独による小規模の面接会を複数回開催する方法に変更しました。5年度の小規模の障害者就職面接会は8回開催し、障害をお持ちの方々への就職促進を図ることで、令和5年度の就職件数は163件となり、対前年度比13.2%増（令和4年度の就職件数は144件）となりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

・職員全員に対してPDCA目標管理についての研修を実施し、達成すべき目標、取り組みについて意識付けを図ることで、所全体で目標達成に向けて各種取り組みを行うようにしました。

・多様なニーズを持つ利用者の期待に応え、満足いただけるサービスを提供できるようにハローワークサービスに関する研修を実施しました。

・職業相談以外の窓口若手職員、職業相談業務経験が浅い若手職員を対象とした研修や、職業訓練及び障害者就職支援の基礎的な知識習得を目的とした雇用保険関係の研修も実施しました。

・中堅職員を対象とした業務検討会を今年度も立ち上げ、毎月定期的に行い、所内の改善点を話し合い実際に改善していくようにしました。

(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

課題解決によるサービスを提供して早期に再就職していただくため、求職者担当制の対象人数を増やし、求人情報の提供や応募書類の添削、面接時のアドバイス等を重点的に行いました。また、職員のスキル向上を目的とした求職者担当制にかかる事例検討会を開催し成功事例を共有しました。

求人開拓には、新規適用事業所の雇用保険データを活用することで事業所へのアプローチを増やし、求人をいただく際には、求人者マイページの利用を促すことで利用率80%以上を達成することができました。事業所を訪問した際にPRしたいものを写真撮影し求人票と一緒に掲示したり、よりアピールしたい内容をポップなどで強調したり、求人票を持ち帰れるよう掲示方法を見直しました。

人手不足分野事業所には求人者担当者制を実施して、求人受理時に面接会への参加提案・誘導を行い、充足に努めました。

若年者（大学等卒業予定者・既卒者含む）に対してオンライン相談の利用をリーフレット等で案内し、若年者をハローワーク利用に繋げる取組をしました。

(3) その他の業務運営についての分析等

- ・60歳以上の新規求職申込件数の割合が多くなっており、この年齢層の就職意欲の高まりが見られることから、生涯現役社会の実現に向けて、60歳以上の求職者が活躍することができる60歳以上歓迎求人等を増やし、積極的に求人情報を提供し、就職に繋げていきます。
- ・若年者層（34歳以下）のハローワークの利用が減少している状況も見られますが、求人応募の不調が続く方などハローワークの支援が必要な方も一定数存在することから、LINEやホームページなどを拡充して広くハローワークのサービスをアウトリーチ型に広報する予定です。
- ・小田急線新松田駅北口から徒歩1分の場所にある「おもてなし・お休み処つむGO」（電車やバス待ち時間に誰でも利用できる待合所）内に、松田町の協力を得て、ハローワークのサービス内容を多くの方に知っていただくためのリーフレットと求人情報を配架し、周知広報に務めております。
- ・求人充足対策として、当所内に掲示している簡易版求人情報に二次元バーコードを表示することで、スマートフォンで求人の詳細を閲覧できるようにしていきます。
- ・人材不足分野の介護サービスの職業や自動車運転の職業は自所管内で希望する求職者は多く、特にパート勤務希望者の中では介護サービスの職業を希望する方々が多い状況から、就業場所の範囲を可能な限り広げるようアドバイスをを行い、他所管轄の求人も積極的に情報提供していくとともに新規開拓を中心に自所の求人も増やすよう取り組んでいきます。
- ・求人募集事業所の採用したい人物像アンケートを実施し、その結果をリーフレットとして作成し、求職者の方々に面接の際の参考にしていただき求人充足に繋げていきます。

(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

- ・これまで求人申し込みをご利用頂いていない事業所や、1年以上ハローワークに求人申し込みを行っていない事業所へ積極的に求人開拓を行って参ります。その際は、求人者マイページの活用を促し、今後も求人者マイページ利用率80%以上を目指すことを継続していきます。
- ・雇用のミスマッチを防止するために、求職者側は就職前に仕事のイメージを持つことができ、求人者側はその場で仕事を見ていただき効率よく選考を進められることを目的とした職場見学と面接会を同時に行う取り組みを実施します。
- ・管内求職者で目立つのが60歳以上の高年齢者で、生涯現役で働きたいという就職意欲の高い高年齢者が多いため、高年齢者の就職支援セミナーを開催する予定です。
- ・子供が小さいなど子育て中の求職者も多いことから、秦野市と共催し、子育て支援セミナーを開催予定であり、さらに面接会と連動した取組とすることについても検討して参ります。
- ・障害者面接会はこれまで、管轄を超えての合同就職面接会を開催していましたが、今年度も地域に根差した小規模面接会を開催予定です。
- ・LINEを利用してハローワーク支援メニューの周知広報、求人情報の定期的な配信やイベントの情報発信に取り組めます。

2. 特記事項

--

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)	障害者の 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	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					
令和5年度目標	1,672	1,288	666	90.0%	90.0%	144	113	89					
令和5年度実績	1,597	1,257	727	65.2%	94.2%	163	117	94					
目標達成率	95%	97%	109%			113%	103%	105%					

※ 「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 各指標に対する取組

当所では、人手不足の状況が続く中、就職者数、求人充足数の2点の目標達成を最重要と考え、来所者数、相談者数の増加を重点的に進めることとし、横浜南所で行う各種イベント、セミナーについて、ホームページの充実、SNS発信開始などの取り組みを行いました。引き続き、ハローワークの支援メニューやサービスを毎月定期配信し、来所者を職業相談窓口へ積極的に誘導し、就職者数、求人充足数の改善に取り組んでいくこととします。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

オンライン相談について、予約受付からオンライン相談実施までの取扱要領を若手職員が作成し、職業相談部門職員に研修を実施しました。

他、厚生労働省が運営する職業情報提供サイト、job tagを活用したハローワークの職業相談・職業紹介機能の充実のため、若手職員が講師となり「job tag活用研修」を実施しました。

（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

障害者就職件数について、セミナーや小規模面接会開催により、新規求職者17.8%増加、職業紹介件数18.6%増加、就職件数6.1%増加となりました。令和5年度の小規模面接会での就職件数は13件であり、就職件数全体の9.4%を占めていることから、引き続き小規模面接会の開催回数を増やし、就職件数増加につなげていくこととします。

(3) その他の業務運営についての分析等

高齢者層に対する効果的な就職支援の実施及びハローワークにおける待ち時間軽減の観点から、令和6年度からこれまで専門援助部門で行っていた60歳～64歳の求職者の職業相談を職業相談部門において、65歳以上の求職者の職業相談を専門援助部門において行うことにします。

新たな取り組みとして、シニア層の雇用へ積極的な求人者と就労意欲の高いシニア層求職者とのマッチングの場を提供することを目的に「シニアミニ面接会」を既存の取り組みである「シニア応援セミナー」実施後、概ね2週間後に開催することとします。

(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

職業相談部門と事業所部門の連携・情報共有が不足しているという課題が顕在化したことから、相互の連携を強化し、さらに、ハローワークの支援サービスを様々な広報活動により発信することを通して利用者数を増やすことを目指し、就職者数の増加、求人充足数の増加に繋げていくこととします。

2. 特記事項

3. 総合評価 (※)

良好な結果

※ 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)	④ハロー ワークの 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	②障害者 の就職件 数	⑥公的職 業訓練修 了3ヶ月 後の就職 件数	⑨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	1,775	1,496	766	90.0%	90.0%	115	131	100	138				
令和5年度実績	1,538	1,283	803	68.4%	93.9%	104	139	114	248				
目標達成率	86%	85%	104%			90%	106%	114%	179%				

※ 「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 各指標に対する取組

当所では、求人者支援・求職者支援に重点的に取り組みました。

【求人者支援】

・求人充足会議を月2回開催し、各回で参集した事業所部門、職業相談部門が「充足チーム」を結成し、「求人選定」→「充足施策考案」→「事業所訪問施策実行」（職場見学会、面接会等）を行いました。

・事業所部門職員が求人者を訪問する際には、積極的に職業相談部門員も同行し、求める人物像や求人内容の詳細、事業所の雰囲気や設備等を確認することによってマッチングする求職者を紹介出来るようにしました。（正規職員17名が3回以上実施）

訪問後、取材した事業所のPR情報を電子黒板等で所内掲示を行い、訪問企業の魅力を求職者に発信し面接会やイベント募集への訴求効果を担いました。（電子黒板による事業所情報放映：28社）

・所内の一角に企業交流ブースを2月に設置し、企業担当者による企業説明会を平日の午前中に開催して求人充足に繋げました。（R5年度の実績：16社38名参加）

【求職者支援】

・新規求職申込時のアンケートの内容を求職者の個々の課題やニーズを把握しやすい内容に変更し、ハローワーク職員が求職者の課題を洗い出し、効果的な支援メニューを提案出来るようにしました。（課題解決支援サービスによる就職件数：145名）

・事業所部門と職業相談部門が就職氷河期世代に対する連携（チーム支援）を図り、対象者に合わせたオーダーメイド型の求人開拓、職場見学会、面接会を実施して就職に繋げました。

・当所と自治体が連携を図り、就職を求める生活保護受給者等と近隣企業との人材確保を目的として面接会を多摩区役所内で実施しました。（面接会を2回開催、3名採用）

・障害者面接会を大規模面接会から所単位での面接会に切替、単独開催6回、合同開催2回実施して18名が採用となりました。

・イベント案内の情報提供は、LINE（本所、マザーズ、シニア、障害者）を運用し、年齢や状況に合わせた情報発信を行いました。

② 中長期的に職員の資質向上に向けた取組

・当所では、職員の専門性の向上と育成を図る観点から職員及び非常勤職員を含む全職員に対して、PDCAサイクルによる目標管理とマッチング機能に関する評価改善の取組について総合評価の実施目的や指標設定の理念等を意識付ける研修を実施しました。

・若手職員には、職業安定行政の幅広い知識の習得することから「事業所訪問への同行」、「労働基準関係法令研修」、「ジョブローテーション」を実施しました。

(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

【業務改善】業務改善プロジェクトを立ち上げ、下記業務の改善を図りました。

・HPの改善

上位2階層を中心に改善を行ったものですが、スマートフォンによる閲覧が大多数を占めることを想定し、素早く情報に辿り着くよう極めてシンプルな構成としました。

なお、LINEリッチメニューには従来通り「ホームページ」や「かんたん検索」を配置しました。

・電子黒板を使用した求人情報の提供

事業所訪問後、取材した事業所のPR情報を電子黒板等で所内掲示を行い訪問企業の魅力を求職者に発信し、面接やイベント募集への訴求効果を狙いました。

【サービス改善】

・オンライン職業相談の実施

令和5年10月より毎週金曜日の午前に2回実施しています。

(3) その他の業務運営についての分析等

【職場見学会、面接会の実施】

・就職氷河期世代コーナーと人材確保対策コーナーが連携を図り、職場見学会、面接会を実施し就職に結びつけるなど、一定の成果をあげました。（令和5年度実績：開催20回、参加者143名、応募者50名、採用28名）

・同一通勤圏内でもあるハローワーク町田（東京局）と連携を図り、障害者面接会を開催しました。

【広報の周知】

・広報手段として、HP、チラシ、掲示物のほか、当所の強みでもあるLINE（本所、マザーズ、シニア、障害者）を運用して年齢や状況に合わせた情報発信を行い、ハローワークの利用促進を図りました。

(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

【マザーズコーナーの活性化】

・支援重点対象者に対する就職率は目標を達成しているものの、昨年秋以降は利用者が激減したことから、マザーズコーナーの潜在的求職者を発掘する必要があります。

そのため、地域子育て支援拠点や川崎市幼稚園協会等の協力の下、マザーズコーナー利用勧奨を配布するなどして利用促進を図ります。

【人材確保対策コーナーの活性化】

・人手不足分野職種の求人について、より能動的に支援を行うこととし、事業所部門が行う事業所訪問に就職支援コーディネーターを同行させ、充足支援メニュー等の案内を行うなど積極的に事業所訪問の機会を増やします。

【管内求人に対する就職率の向上】

・前年度から行っている職場見学会では一定の成果があったため、令和6年度も引き続き実施することとし、事業所部門、就職氷河期コーナー、人材確保対策コーナーと連携して求人開拓や職場見学会を行い、管内求人への充足を図ります。

2. 特記事項

--

3. 総合評価 (※)

<p style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">良好な成果</p>

※ 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)	④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	①生活保護受給者等の就職率	②障害者の就職件数	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	⑨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	3,882	2,485	2,896	90.0%	90.0%	552	64.6%	407	499	95	258
令和5年度実績	3,702	2,412	3,254	78.5%	96.3%	562	70.0%	424	624	98	293
目標達成率	95%	97%	112%			101%	108%	104%	125%	102%	113%

※ 「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 各指標に対する取組

当所では、主要指標である就職件数の達成に向けて、求職者の方のニーズを把握し、ハローワークの就職支援サービスを的確に案内できるようにマッチング業務の強化に取り組みました。就職活動に対する意向確認を対話型のアンケートに切り替え、窓口職員に対してアンケート活用方法について研修を行うことにより、より短時間で求職者ニーズを的確に把握できるようになりました。アンケートを活用し、ニーズを踏まえた個別支援や職業訓練相談など就職支援サービスの提供に取り組みました。

充足数達成に向けては、ヒアリングした求人者ニーズを職業相談部門員と情報共有し、求職者への積極的な情報提供や求人充足のためのマッチング会議を行い充足支援に取り組みました。求人内容や条件を見直していただいた場合は、当所ホームページ上に「リニューアル求人」として掲載し周知を行いました。また、人材不足分野の業界セミナーや就職相談&面接会などの開催に取り組みました。

自治体との連携では、一体的実施事業による生活保護受給者等に対する就職支援を強化するため、区役所職員のための一体的実施施設の見学会や区役所と連携した面接会、就職支援セミナーを開催しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、中堅及び若手職員で構成する「業務改善検討委員会」を定期的で開催し、待ち時間の解消に向けた取り組みなど利用者サービス向上に取り組みました。

キャリアコンサルタント資格の早期取得のための職業相談部門における研修や雇用保険部門における担当業務の入れ替えなど、「ジョブローテーション」として若手職員の専門性の向上を図るための研修に力を入れ取り組みました。

（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

ハローワークインターネットサービスによる求人検索が苦手な方でも簡単に求人検索ができるよう「シンプル求人検索」ボタンを当所ホームページトップ画面に掲載しました。スマホ画面のようにタッチパネル方式で簡単に求人検索できるようになりました。

求職者マイページ開設の勧奨と職業相談窓口での待ち時間の短縮のためオンライン登録勧奨の周知を当所ホームページトップ画面に掲載しました。あらかじめオンライン登録をしていただくことにより、よりスムーズな職業相談ができ、手続き時間の短縮にもつながります。また、求職者マイページの有効活用について案内しやすくなりました。

障害をお持ちの方の雇用機会を増やすため、小規模面接会の回数を増やすとともに、「スマイルウィーク」と題し障害者支援機関と連携し事業所向け障害者雇用の理解促進のためのセミナーや面接会を合わせたイベントを1週間にわたり開催しました。

ハローワークに来所せずとも就職支援サービスの提供が受けられるようにオンラインでの職業相談を開始しました。

(3) その他の業務運営についての分析等

働き方改革関連法による労働時間の上限規制に伴い、2024問題として大きく取り上げられている運輸業界や建設業界などの人材不足分野での人材確保について、「人材確保対策コーナー」では、事業主団体等との連携により「業界を知る」や「仕事を知る」セミナーと併せて就職相談&面接会を開催しました。未経験で興味のある求職者には、面接会への参加に比べ参加しやすいものとなりました。また、女性の働き方の選択肢を増やすための取り組みとして、タクシードライバーの働き方に注目している女性もいることから、マザーズコーナーや他所とも連携し、現役女性タクシードライバーによる「女性のためのタクシードライバー説明会」を開催しました。

職業訓練による職業能力の向上を図るため、かなテクカレッジと連携し、オンラインによるオープンキャンパスの開催、職業訓練を疑似体験していただく「チョコっとトレーニング」を開催し、職業訓練の申し込みの増加に努めました。

(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

ハローワークシステムの機能強化に伴い、求職者マイページの開設を推奨し、求職者マイページを活用した就職支援サービスも積極的に行ってまいります。

求人充足のためのマッチング会議を通じて、求人部門と職業相談部門それぞれのニーズを把握するなど連携を図り、引き続きマッチング業務の強化に取り組んでまいります。

当所の求人受理は、求人者マイページを利用したオンライン申し込みによるものが90%を超え、求人者の利便性や業務効率がよくなっている一方、求人者とハローワークが接触する機会が減少しているため、求人者ニーズのヒアリングや魅力のある求人票作成のための情報提供、充足支援のための事業所訪問など接触機会の増加に努めます。また、小規模面接会や事業所説明会「ワークマッチはろうめ」等を積極的に開催し、充足支援サービスの強化に取り組んでまいります。

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（35～54 歳）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	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	3,336	3,171	2,703	90.0%	90.0%	269	64.6%	328	350	95.1%	238
令和5年度実績	3,188	2,810	2,867	73.8%	100.0%	355	63.3%	331	366	96.4%	294
目標達成率	95%	88%	106%			131%	97%	100%	104%	101%	123%

※ 「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 各指標に対する取組

当所では、地域に根ざした業務運営を重視しており地方自治体及び関係機関との連携に重視を置き各種の取組を継続的に実施しております。地方自治体や商工会議所へ当所の情報や求人情報の提供により、人手不足が深刻化する中で管内の雇用情勢を説明するとともに、自治体からの情報を入手するなど情報交換を行い、必要とされるハローワーク作りに努めました。その中で当所と綾瀬市で運営している一体的実施事業については月1回の訪問を実施し綾瀬市との連携を強化しております。また、求職者はより良い求人を求めているため、求人の質の向上が何より重要となるため、求人充足に資する求人票の内容拡充をテーマとした求人者向けセミナーを大和市、大和商工会議所との共催で開催いたしました。また、綾瀬市と3回、横浜市瀬谷区役所、泉区役所との面接会や東京局近隣安定所や藤沢所との障害者面接会など、共催を大々的にPRしながら8回開催いたしました。

事業主支援といたしましては、事業所自らがアピールするための事業所支援ブースを当所入口に設置、「ジョブchannelやまと」と名称し事業所説明を1月より開始。求職者は平均3名から10名の方が訪れ、事業内容等を確認しながら紹介に結びつけております。事業所からは話を聞いてくれるだけでも意味があるなどの声が聞け、再度参加を希望される事業所が多くあります。その他、当所内で実施する小規模面接会を24事業所に開催いたしました。また、事業所訪問として求人票以外でのPRとなる情報や職員が事業所を知るために36回（71人）実施し、庁舎内への掲示や面談時にアピールをして応募促進に努めました。新規求人開拓については、415件の開拓を実施し、目標に対して113.7%となり、インターネット閲覧される求職者を意識した求人票作りにも努めました。

求職者支援として、来所しなくても受けられるサービスとして電話やオンライン相談、厚生労働省が運営する職業情報提供サイトjobtag利用促進セミナーを実施し、利用者拡大を図りました。さらに、大和市福祉事務所への巡回相談を月に2回実施し、市役所での利用促進を行い就職に繋げております。就職活動の課題解決や利用促進となるセミナーとして、一般求職者向けの「就職活動準備」及び「応募書類作成」セミナーや高齢者向け「生涯現役セミナー」の毎月開催しております。マザーズコーナーでは大和市が運営する子育て支援施設で、子育てが落ち着いたときに就職活動してもらうための「ハローワーク利用促進セミナー」を子供と一緒に参加出来る形で開催し、課題解決サービスや利用促進セミナーを実施いたしました。

② 職員の資質向上に向けた取組

所の中堅クラスの職員で構成された業務検討・改善会議を毎月実施しており、所全体用SNS発信「LINE」を開始したり、ホームページ改修における基本設計の検討や部門間連絡を行いやすい関係構築、必要備品の整備などに努めました。雇用保険課では少数で業務を実施しており、繁忙期や不測時には他部門による応援により業務を実施していましたが、部門内での対応力アップ及び職員のスキル向上を目的とし、事務分担表を変更して3ヶ月間のジョブローテーションを実施。また、職員の専門性の向上と管内事業所との信頼関係の構築のため事業所訪問を積極的に実施し、管内事業所の事業内容の理解促進を図りその情報を職業相談に活用し、さらに、訪問内容を庁舎内への掲示を行うなど積極的に発信出来る工夫を行いました。その他、他所の好事例伝達研修や業務専門性研修として、職業相談体験研修やオンライン操作研修、発達障害者理解対応研修、一体的支援施設業務研修などを実施いたしました。

(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

マザーズコーナーにおける周知をSNS「LINE」を使用し実施していましたが、その効果が大きく利用者拡大に繋がったため、所全体における周知も「LINE」にて4月より開始しました。求職登録時にすべての方へ案内し、3月末現在で約1,400人まで拡大いたしました。各イベントの参加者の大半をSNSが占める様になり大きな効果を発揮しております。

所内で開催されるイベント情報の把握が不十分であることから、各部門が実施するイベント等を1つにまとめたイベントカレンダーをHPやSNS「LINE」にて周知を開始し、どの部門からでもご案内できる様サービス向上に繋がりました。

求職者担当者制の対象者人数を5名から10名へ拡大を図り、定期相談の切っ掛け作りや求職者マイページを利用し個々のニーズに合った情報提供などの利用促進に努めました。

マザーズコーナーにおいては利用促進等セミナー等をアウトリーチ型で定期開催しておりますが、大和市が実施している「お金の話し」セミナーと共同開催型セミナーとして実施したところ、通常開催の2倍近くの参加があったため回数を増大させて実施いたします。

附属施設となるジョブスポットあやせについては、綾瀬市広報にて月1度施設案内掲載や当所SNS「LINE」での周知を実施していましたが、綾瀬市役所にて就職支援セミナーを開催し、魅力発信による利用者拡大により就職件数増大に努めました。

高等学校の個別支援要請により、学校にてセミナーを実施。未内定生徒の状況を個別に把握しハローワークに来所する切っ掛けを作りました。また、就職内定者の定着支援を目的に「内定者セミナー」を実施。5校、56名参加。卒業時に管轄内全生徒・保護者向け「卒業おめでとう」リーフの配布を依頼、卒業後の相談先としてハローワークのアピールを実施。

(3) その他の業務運営についての分析等

地域における行政機関の連携は国民への行政サービスの一環となり、政府が推し進めるIT・デジタル化推進に繋がるため、当所に来所される利用者が税務確定申告を当所で出来るように大和税務署職員に出張いただき出張相談を1日開催。27名が当所会議室に訪れ混雑も見られ、順番待ちの際に職業相談等も実施し、ワンストップサービスを行えました。

(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

求人及び求職登録者済みの方へのPRはSNS「LINE」にて実施しておりますが、外部の方の取り込みとしてはホームページによる周知拡大が必要なため、業務検討・改善会議にて更なる見直しを実施いたします。

求人充足に資する求人票の内容拡充をテーマとした求人者向けセミナーを大和市、大和商工会議所との共催で1回のみで開催でしたが、綾瀬市との実施や定期開催に努め、求人票の質の向上を図ります。事業所訪問は情報収集に効果的なため、訪問回数の増大及び管轄外近隣地域への拡大を行い魅力発信に努めます。人材確保分野支援においては、求職者への情報提供や定期面接会を実施いたします。

求職登録時に記載頂くアンケートを廃止し、聞き取り方式に変更して相談する切っ掛け作りや時間短縮に努めます。課題解決サービスのオンライン開催などを増加させ、来所しなくても可能なサービス提供を務めます。

雇用保険受給者の早期就職支援のために、求人票配布、掲示物によるPR、受付も含めた利用促進の声かけ等、更なる強化を実施いたします。

外国人留学生の多い管内専修学校等に訪問して現地求職登録会を実施して、利用促進に繋がります。

高卒者向け支援として、卒業式に利用促進パンフ配布や内定者セミナー等を実施しておりますが、事業所訪問を実施し定着支援を行います。

遠方である綾瀬市市民等が当所に来所しなくても綾瀬市役所内にある一体的支援施設の利用促進を図るため、就労支援セミナー等を複数回開催し利用促進に努めます。

2. 特記事項

なし

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 結びつい た就職氷 河期世代 (35～54 歳) の不 安定就労	障害者の 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	外国人雇 用事業所 への訪問 指導数				
令和5年度目標	2,496	1,778	896	90.0%	90.0%	179	183	95.1	20				
令和5年度実績	2,227	1,624	927	77.7%	94.0%	235	223	104.8	28				
目標達成率	89%	91%	103%			131%	121%	110%	140%				

※ 「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

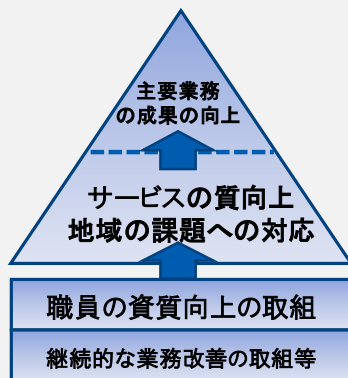
※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

1. 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、
中長期的な業務の質向上・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）