

報道関係者 各位

令和5年11月27日

【照会先】

高知労働局職業安定部職業安定課

課長 大森 次郎

地方職業安定監察官 菅原 博人

電話 088-885-6051

令和4年度の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（実績）について

高知労働局（局長 中村 克美）は、令和4年度の県下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結果等についてとりまとめたので、「就職支援業務報告」により公表します。

厚生労働省では、ハローワークの機能強化を図るため、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評価・改善の取組を実施しており、都道府県労働局において、取組の目標及び実績を公表しています。

◆令和4年度の高知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◆

- ・高知所 取組結果に対する総合評価 … 「良好な成果」
- ・須崎所 取組結果に対する総合評価 … 「良好な成果」
- ・四万十所 取組結果に対する総合評価 … 「良好な成果」
- ・安芸所 取組結果に対する総合評価 … 「良好な成果」
- ・いの所 取組結果に対する総合評価 … 「標準的な成果」

※総合評価は、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、そのグループ内で比較し評価したもの。なお、評価は4つの類型に区分（1：非常に良好な成果、2：良好な成果、3：標準的な成果、4：成果向上のため計画的な取組が必要）としている。

〈参考資料〉

- (1) 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（ハローワーク総合評価）の概要…別添1
- (2) ハローワーク総合評価の評価指標の構成…別添2
- (3) ハローワーク総合評価の評価方法…別添3

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

①主要3指標の目標達成のため、以下の施策に重点を置いて取り組んだ。その結果、3指標とも目標を達成することができた。

- ・各部門において、重点求職者を選定し、求職者担当者制により求職者ニーズに適合する求人情報を提供して応募を勧奨。

【実績】 新規登録件数 4,302 件、就職件数 2,833 件、就職率 65.9%（うち雇用保険受給者 新規登録件数 1,598 件、就職件数 1,013 件、就職率 63.4%）

- ・面接会（ミニ面接会、管理選考を含む）の開催

【実績】 開催回数 124 回、参加企業 のべ 245 社、参加者数 695 人、就職件数 122 件

- ・各種セミナーの開催

【実績】 開催回数 254 回、受講者数 3,011 人（別途、模擬面接 29 回開催）

- ・求人充足会議開催による求人充足支援

【実績】 支援対象求人件数 465 件、求人数 568 人、紹介件数 825 件（紹介率 177.4%）、充足数 119 件（充足率 21.0%）

②就職氷河期世代に係る取組み

・所重点指標の「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歳～54歳）の不安定就労者・無業者の件数」については、目標件数 427 件のところ、実績 404 件（達成率 94.6%）となり、わずかながら目標達成できなかった。件数については、2年度 432 件、3年度 431 件、4年度 404 件とほぼ横ばい状態である。

- ・窓口チーム支援については、ひと月当たり 15～30 名のチーム支援対象者（各担当 5～10 名）を選定し、実施。

・求人の確保、マッチングの実施：職場実習・体験のリーフレットを作成し就職氷河期世代限定求人、歓迎求人提出事業所を対象に職場実習・体験の利用勧奨を実施。また、面接会や事業主説明会に出向き氷河期対策の説明、求人確保、職場実習の受け入れ等について、直接人事担当者と接触し依頼するなど取組方法を改善した。マッチングについては、氷河期求人の職種の偏りによりうまく機能できていなかったことから、4年度はマッチング可能な求人職種（事務、製造）や県下主要企業の求人の確保に努めたものの、数値の改善には結びつかなかった。

【各実績】

- ・令和4年度職場実習件数 3件
- ・セミナー コミュニケーション向上目的のセミナー 1回 20人 自己理解向上目的のセミナー 1回 20人
- ・面接会 2回 参加企業 8社 参加者 25人 就職者数 1人

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

○セミナーの受講者数については、コロナ禍のため、人数制限を設けていたが、令和4年6月より感染防止対策を十分に講じたうえ、人数制限を撤廃。要望のあるセミナーの回数も増やしたことから昨年度比で回数は65件増、受講者数は1,465人増となった。

○高齢求職者が増加傾向にあるため、高齢求職者向けセミナーを「生涯現役支援窓口」において企画し、実施。4年度は「65歳からの就職活動」（2回18人）に加え「生涯現役支援セミナー」（1回20人）を開催した。

○一体的実施施設であるジョブセンターほんまち（職業紹介第二部門）においても本所で実施しているセミナーの需要が見込まれると判断し、従来の2種類のセミナーに加え、10月から「中高年のための就職活動セミナー」、12月から「魅力が伝わる！応募書類作成セミナー」「少人数での面接実技セミナー」を開始した。

○求職者マイページ利用率アップのための対策として、令和4年10月より、マイページ開設済みの求職者に対して、定期的に求人情報を提供することを実施（曜日毎に対象職種を設定し、1日3件の求人を選定し、20名に送信）。

○新規求職者の減少は、若年者層の減少に起因しており、この若年者層をどのように取り込んでいくのかが課題となっている。そこで、若年者層に向けた情報発信として、ユーチューブで高知所の各コーナー案内や各種セミナー・面接会等のイベントを紹介していくことを企画。第一弾として、子育て中のパパ・ママ等潜在求職者の掘り起こしを目的に、マザーズコーナーの紹介動画を作成し公開した。

○人材確保コーナー（建設・警備・運輸分野）において、運輸関係の人材確保、求人充足及び業界の魅力発信を目的に、業界団体である高知県トラック協会と連携のもと、「トラックドライバーのミニ面接・相談会」を開催。コロナ禍ではあったものの、感染防止対策を十分に講じたうえで12tトラック及び4tトラックを展示し乗車体験も実施。参加企業8社、参加者19人、正社員就職件数2件の実績となった。また、人材確保コーナーの医療・福祉分野において、「医療・福祉の職場面接相談会」を2回開催し、合計で12社、39人の参加があり8人の就職となった。うち1回については、閉院を予定している病院の離職者対策として実施した。

(3) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

○従来より正社員求人倍率が全国平均より大幅に低く、正社員の雇用環境改善が課題であり、良質な正社員求人の確保が重要となる。引き続き積極的な正社員求人の確保に向けた取組みを徹底する。

○引き続き、オンラインによる求職登録及び相談・紹介、自主応募などの推進を踏まえた職業相談・求人充足支援の充実を図り、来所者に対する付加価値の高いサービスを提供できるよう、職員の専門性の向上を図る。

○職業相談窓口においては来所者に向けてプラスサービス（求人情報提供、面接会・各種セミナーの案内や参加勧奨、訓練情報の提供）を実施しているが、今後オンラインでの情報提供も積極的に取り組む。

○職業紹介部門においては、各職業紹介部門の職員・相談員が集合するかたちで毎週1～2回ミーティングを実施しており、主要指標等の進捗状況についても共有しているが、さらにPDCAや業務改善を意識して取り組んでもらえるよう研修や意見集約に取り組んでサービス改善につなげていく。

(4) その他業務運営についての分析等

○職業紹介部門においては、毎週1～2回ミーティングを実施しており、主要指標等の進捗状況について共有するとともに、窓口相談時におけるプラスサービス実施の呼びかけ、各部門からの伝達事項の共有等を行うことで、各職員・相談員の取組の方向が確認できる効果があった。

○「就職氷河期世代支援窓口」の取組みについて、担当者制・チーム支援を積極的に実施しているが、正社員求人がほとんどない事務職での正社員を希望するなど職種の不マッチが生じているため、不マッチの解消に向けて職場見学やセミナー受講等による求職者の意識の変化促進と求人開拓の強化による支援によりマッチング成功率を高めていくことが必要。

○最近、高齢求職者が増加傾向（特に70歳以上の求職者が増加）にあるが、対象となる求人が少ないため、高齢求職者のニーズを踏まえた求人開拓による求人の増加を図る。

2 特記事項

人材確保コーナー（建設・警備・運輸分野）において、運輸関係の人材確保、求人充足及び業界の魅力発信を目的に、業界団体である高知県トラック協会と連携のもと、「トラックドライバーのミニ面接・相談会」を開催。コロナ禍ではあったものの、感染防止対策を十分に講じたうえで12tトラック及び4tトラックを展示し乗車体験も実施。参加企業8社、参加者19人、正社員就職件数2件の実績となった【再掲】。

また、前述同様の目的で、業界団体である高知市ハイヤー協同組合との共催で「タクシードライバーの仕事を知るセミナー」を実施。仕事の説明に加え最新仕様のタクシーの乗車体験を行い、具体的な仕事のイメージにつなげた（参加企業7社、参加者12人、正社員就職件数0件）。

その他、「ホテル・旅館の仕事を知るセミナー」を高知県旅館ホテル生活衛生同業組合、高知市旅館ホテル協同組合との共催で労働局と連携して実施した（参加者32人）。

引き続き、令和5年度も業界団体と協力して業界の魅力発信を行い、人材不足分野の人材確保・求人充足に努めていく（前述の3つの行事についても実施予定）。

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 (受理地)	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	ハローワーク の職業紹介 により、正社 員に結び付い たフリーター の件数	公的職業訓 練修了3か月 後の就職件 数	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 就職件数
令和4年度実績	7,256	8,046	1,972	96.9%	93.7%	404	70.7%	444	664	450	249
令和4年度目標	7,070	7,680	1,900	90.0%	90.0%	427	63.3%	377	672	414	175
目標達成率	102%	104%	103%	107%	104%	94%	111%	117%	98%	108%	142%

※ 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。

※ 「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

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所では、雇用保険受給者の早期再就職件数、就職氷河期世代の正社員就職件数、及び主要3指標の就職件数を合わせた就職件数の向上を最重要項目と考えて重点的に取り組んだ。

雇用保険受給者の再就職支援として、再就職手当の支給予定額を個別に計算したリーフレットによる早期再就職意欲の喚起、職種ごとに作成した「正社員求人一覧」を求職者へ配布するとともに、認定日における全員相談に努めた。また、コロナ関係の個別延長対象者を個別支援対象者に選定するなど、きめ細やかな支援を行った。その結果、雇用保険受給者早期再就職件数は、目標196件に対して実績198件となり目標を達成することができた。

就職氷河期世代支援として、対象者の把握と重点求職者への登録、求人情報の提供、予約相談等の支援を実施し、目標87件に対して実績88件となり目標を達成した。

主要3指標の就職については、重点求職者を選定し、担当者制による能動的なマッチング（積極的な求人情報の提供、来所勧奨型の紹介）を実施した。また、ミニ面接会を6回実施した。結果的に、目標699件に対し実績726件となり目標を達成することができた。

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、PDCAサイクルを全職員に浸透させるべく、月2回日報管理表を回覧し現在の状況分析、今後取り組むべき課題等の共有に努めている。

また、若手職員の資質向上のためキャリアコン研修への参加勧奨を行い2名が参加し、1名が講師を担当した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人者マイページのオンライン利用率が低調であったため、事業所訪問、電話連絡、文書送付等あらゆる手段により開設・利用の勧奨を行い、年度末に何とか80%を超える利用率を達成できた。

また、求職者マイページの登録を勧奨し、登録者にマイページを通じて定期的な求人票の送付を行い情報提供に努めた。

(3) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

求人者マイページの開設・利用について、一定の成果があったので、今後も継続的に取り組む。一方で、求職者マイページの開設率が低調であることから、積極的な開設勧奨（窓口での開設手続き）を行う必要がある。また、開設のメリットを実感していただくためにも、開設後すぐに求人情報やイベント情報等を提供するように努める。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルス感染症の影響から脱しつつあり、コロナ禍に落ち込んでいた「新規求人数及び有効求人数」がコロナ前を超える水準に達している。この状況の中、「新規求職者数及び有効求職者数」は、大きく変動することなく横這いで推移しているにもかかわらず、就職件数はコロナ前の水準まで回復していない。就職件数が伸びない要因として、「相談件数及び紹介件数」が落ち込んだままになっていることから、重点求職者を積極的に取り込み、就職に結びつくサービスを提供する必要がある。

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 (受理地)	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		
令和4年度実績	726	648	198	93.0%	98.9%	88	69.0%		
令和4年度目標	699	614	196	90.0%	90.0%	87	63.3%		
目標達成率	103%	105%	101%	103%	109%	101%	109%		

※ 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。

※ 「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

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所では、管内自治体が「令和5年4月開校に向けての看護大学校誘致（四万十市）」や、「介護職員初任者研修（四万十市、土佐清水市、黒潮町）」など人材不足分野の雇用対策に取り組んでいることから、「人材不足分野の就職件数」を重要課題として取り組むこととした。

新型コロナウイルス感染症が収束していない影響もあり、ハローワークへの来所者も大幅な増加が見込めない中で、当所の6割を占める45歳以上の中高齢年齢求職や希望職種が定まっていない求職者に対し介護・福祉分野への理解及び応募推進を図るための取り組みを行った。

具体的な内容として、求人情報の積極的な提供、希望職種の定まっていない求職者（特に早期に再就職を希望する雇用保険受給者等）や中高年齢者に対し担当者制による個別支援、介護セミナーの受講勧奨や応募前職場見学の積極的活用、介護面接会開催のほか、建設業、運輸業業界については企業トップによる業界の展望や処遇等についての企業説明会を開催し、求職者に対して人材不足分野の現状等の理解促進を図った。また、従業員に対して資格取得のための費用等の補助や助成をする制度を設けているこれら業界の求人票に「資格取得支援求人」と表記し、また専用の求人情報誌を毎月発行することで、資格取得の費用が課題で求職者が応募を諦めることの無いよう、企業の取り組みを積極的に周知した。

人材不足分野の応募前職場見学を実施した求職者は21名で、うち紹介に至った方は11名、採用となった方は3名であった。介護面接会には6名の方が参加し、1名が採用となった。

人材不足分野の就職件数は216名の実績で（目標246件）、目標には届かなかったが、引き続き企業説明会等も開催し、人材不足分野の雇用環境改善の状況を粘り強く周知していく。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

相談スキル向上を目的として職員、相談員全員が事業所等への訪問を行ったほか、若手職員には、様々な未経験の業務を経験させる「若手職員他部門経験研修」を実施した。また、労働基準監督署から労働基準法を中心とした労働関係法令、雇用環境・均等室から改正育児・介護休業法や職場におけるハラスメント防止に係る研修も職員、相談員全員に対して実施した。その他、職業相談部門の職員、相談員にはハローワーク総合評価について、その概要や実施目的、実施内容等について、また評価指標の目標達成に向けて取り組む必要性の研修を実施した。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

管内6市町村広報誌に、ハローワークを利用したことの無い求職者の来所を目的として「まだハローワークをご利用になっていない皆様へ」と題してサービスメニューや公的職業訓練「ハロートレーニング（eラーニングコース）」の掲載依頼を実施して求職者の掘り起こしを図った。また、玄関入り口に「注目事業所コーナー」として、活躍する管内企業PRのためのチラシ掲載場所の提供や、従業員の資格取得のために費用補助等や各種制度を設けている場合、その企業の取り組みを支援するために、求人票には「資格取得支援求人」と表し、またこれらの「資格取得支援求人情報誌」を発行して求職者に周知した。

DVD放映により公的職業訓練周知を目的として、庁舎フロアにモニターを設置して情報発信した。

その他、「イベントカレンダー」を設置し、行事や催し物を来所者に周知した。

(3) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

令和5年3月末の管内求人に占める人材不足分野、とりわけ福祉・介護関連の求人数は全体の2割を超えている。

看護大学校誘致については計画が中止となった。また、管内での介護系コースの公的訓練は実施されておらず、医療・福祉従事者の養成は、現在四万十市、土佐清水市、黒潮町で実施されている「介護職員初任者研修」のみとなっている。厳しい状況であるが、これらの受講生をいかにハローワークに取り込めるかが重要となってくる。また、希望職種が定まっていない求職者に対する介護系職種の魅力発信が重要であると考え、「応募前職場見学」「職場環境改善に努めている施設情報の発信」を重点ツールとし、介護系職種希望者の発掘に努めていきたい。

(4) その他業務運営についての分析等

当所の特徴として、45歳以上の中高年の求職者が約6割を占める高齢化が非常に顕著な地域である。その求職者のほとんどは管内企業へ就職し、また管外の求職者が管内企業に就職する割合は非常に低い。これら中高年齢の求職者は正社員での就職を希望する割合も低く、パート等の柔軟な働き方を希望する傾向が強い。そのため、こうした求職者の状況を丁寧に求人企業側に説明し、要件緩和等により柔軟な働き方のできる求人の確保に努めていく。

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 (受理地)	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)	就職氷河期世代	人材不足分野の就 職件数		
令和4年度実績	1,192	997	304	90.7%	95.7%	93	216		
令和4年度目標	1,211	1,040	271	90.0%	90.0%	73	246		
目標達成率	98%	95%	112%	100%	106%	127%	87%		

※ 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。

※ 「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

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

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、充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成に向けて、雇用保険受給者を中心とした「求職者担当者制」により積極的に郵便・電話等による求人情報提供、予約相談などを実施しました。充足できていない求人に対しては、求人担当と紹介担当が未充足会議を行い、求人者へ伝えたい求職者の動向や求職者が知りたい詳細な求人内容などをとりまとめた後、事業所を訪問し、求人票の充実に取り組みました。求人内容が見直されたものは「リフレッシュ求人」として求職者に提供しています。

職員が事業所を見学した際、作業現場の撮影や従業員アンケート等を実施し、「職場見学に行ってきました！」資料を作成し、待合に掲示しました。

経験、資格、年齢不問の求人は「Welcome 求人」として一覧表を作成し、どなたでも応募できる求人としてアピールしました。多くの方に利用していただいています。

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、若手人材を中心に職員会議を月1回開き、考え、実行する力を養いました。具体的には、紹介担当者を対象とした事例検討会を企画、実施しました。上記「Welcome 求人」も当会議で発案されたものです。

そのほか、職業相談技法向上のため、応募書類添削、助成金、公正な採用選考についての職員研修を実施し、また、求人受理・職業相談・助成金審査等様々な業務において各種労働法の知識が必要になることから、労働基準監督官を講師として労働基準法研修を実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートでは、「苦情等提出先がわかりにくい」との意見が多かったため、ご意見箱の設置場所の案内表示や、記入用紙をわかりやすい場所へ配置するなどの改善を行いました。

職員全員が定期的に利用者目線にたった所内の環境整備を行っています。その中で意見があった小さなお子様連れの利用者のためのキッズコーナーを新たに設置し、絵本を配置しました。

(3) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

今年度は求人者マイページを推進し、多くの事業所に登録・利用していただきましたが、今後オンラインでの職業紹介を進めていくためには、求職者マイページの登録が不可欠となります。求職者とオンラインで職業相談・職業紹介ができるよう所内体制を整え、特に遠方の方、育児中や在職中で来所が難しい方にも支援サービスが提供できるよう求職者マイページの登録を推進します。来所される方へは「来てよかった」と言ってもらえるよう、引き続き丁寧な職業相談に取り組み、求職者のニーズに応じた支援を実施します。

求人申し込みがオンラインで行われるようになり、来所が減りましたが、求人者との顔が見える関係を構築できるよう積極的に事業所訪問に取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルス感染症の影響により有効求職者数は令和2年度及び3年度は増加しましたが、令和4年度は減少に転じました。有効求人倍率は職種によってばらつきがあり、特に販売、サービス、製造、建設の職業では人手不足が顕著となっています。求職者が減少する中、求職者と求人者とのマッチングがいっそう重要となっています。職業相談等を通じて職業の魅力を伝えること、業界団体と連携するなどして人手不足分野へのマッチングにつながるよう努めてまいります。

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 (受理地)	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	公的職業訓練修了 3か月後の就職件 数		
令和4年度実績	669	575	135	84.8	98.9	30	30		
令和4年度目標	660	530	150	90.0	90.0	24	22		
目標達成率	101%	108%	90%	94%	109%	125%	136%		

※ 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。

※ 「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

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

いの所においては、就職件数と求人充足数の目標達成に向けた取り組みを最重点事項とし、求職者担当制による個別支援の実施及び求人担当者制によるマッチング支援、ミニ面接会の開催などを、新型コロナウイルス感染拡大防止のため制約を受けながら、感染防止策を徹底したうえ積極的に実施したほか、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成のため、求職者担当制の対象者の50%以上を雇用保険受給者とし、できるだけ早い時期からの支援や職業相談時に再就職手当試算表や求人情報を配布し再就職手当の積極的な活用を促した。また、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終了者・無業者の件数について、求職者担当制の支援対象者の60%以上選定し、個別支援を徹底した。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な職員の資質向上に向けた取組として、雇用・均等行政との合同研修、いの町ほけん福祉課によるコロナ禍での自殺防止対策の研修のほか、経験豊富な職員による職業相談技法の向上のための勉強会などを実施した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

常に利用者の立場や心情に配慮した対応を心がけ、HWシステム刷新により利用しづらくなった求職者の相談窓口への誘導の徹底や利用者にとってよりわかりやすい掲示（内容）となるよう、庁内のレイアウト及び情報内容の工夫・見直し等を継続して行うこととする。

（3）今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

引き続き、求職者担当制による積極的なマッチング支援や求人担当者制、ミニ面接会等求人充足に向けた取り組みを強化しながら継続するとともに、求人者・求職者のきめ細かなニーズの把握に努め、できるだけ早い時期から質の高い支援を行うための取組を展開していくこととする。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化しているものの、日常の基本業務の徹底や、求職者担当制・求人担当者制など能動的マッチングに積極的に取り組んだ結果、就職数・充足数・雇用保険受給者の早期再就職件数をはじめとする主要指標は、いずれも目標達成となった。なお、重点指標の就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数については、求職者の減少もありわずかに目標を下回った。

いの所においては、高知市を中心に管外求職者が多く、また、求職者の管外企業への就職割合が高いため、次年度においても、求人担当者制による積極的な充足支援のほか、管内の市町村・商工会等と連携し、管内企業についての求職者へのPRや企業説明会、ミニ面接会の開催等を積極的に実施する。

新型コロナウイルス感染症の影響の長期化により、管内事業所の雇調金・緊安金の申請状況が高止まりしており、うち製造業は全体の3割を占める。今のところ感染拡大の影響による倒産・人員整理を行った事業所や離職者数はそれほど多くないが、次年度はウィズコロナ・ポストコロナ対応とし、正社員等良質求人確保や求職者担当制等による求職者支援の充実が最重要課題となる可能性がある。

また、「オンライン紹介」や「オンライン自主応募」による就職件数は、利用が進んでいないため、求人者マイページ・求職者マイページ機能を活用し、利便性を積極的に周知しながら推進したいと考えています。

3 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

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数 (受理地)	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 業紹介により、正 社員に結びついた フリーターの件数		
令和4年度実績	1,785	1,262	276	78.6%	97.1%	203	165		
令和4年度目標	1,750	1,000	270	90.0%	90.0%	215	149		
目標達成率	102%	126%	102%	87%	107%	94%	110%		

※ 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。

※ 「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

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 (ハローワーク総合評価)の概要

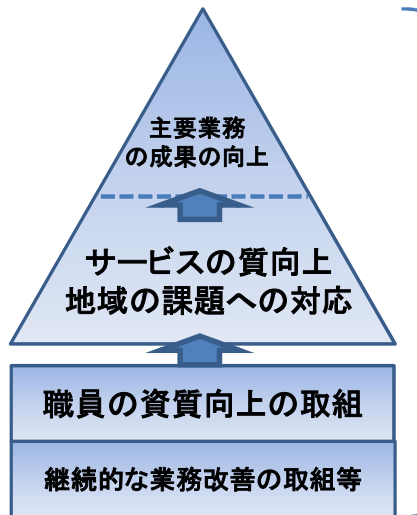
別添1

ハローワークのマッチング機能強化を図るため、従来の目標管理・業務改善の拡充、マッチング機能に関する業務の総合評価、評価結果等に基づく全国的な業務改善(ハローワーク総合評価)の取組を、平成27年度から実施。


PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- 従来取組(就職率等の**主要指標**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ハローワークごとに、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ハローワークごとに、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**により、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
就職支援を強化



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)等の実施状況を踏まえ、ハローワークごとに総合評価を実施。
→労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11のグループに分け、同一グループ内で相対評価
- ハローワークごと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。

評価結果等に基づく 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等を実施。
 - 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

1 全ハローワークで共通の評価指標(主要指標・補助指標)

(1)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
- 求人充足数
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

(2)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

- 求人者・求職者に対する満足度

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・所重点項目)

(1)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として取り組む業務に関する評価指標

- 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
- 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(35歳～54歳)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り、正社員に結びついたフリーター(おおむね35歳未満)の件数
- 公的職業訓練終了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
- 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

(2)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の実施
- 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
- 新規等求人の開拓
- 好事例の水平展開
- 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
- 業務改善コンクールでの表彰(※隔年実施)

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実績を点数化し、同一のグループで相対評価を行う。

- ① 評価指数(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 評価指数(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、10点を加点。

- ③ 所重点項目の実施状況を基に、ポイントを付与する。

※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。