

熊本労働局発表

令和5年12月22日(金)

## 【照会先】

熊本労働局職業安定部職業安定課  
職業安定課長 前田 浩之  
雇用保険監察官 福山 幹也

電話 096-211-1703

報道関係者 各位

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（ハローワーク総合評価）の結果概要について

厚生労働省では、ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、平成27年度から全国のハローワークを対象に、日常的な目標管理・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（※1）の評価結果等に基づく全国的な業務改善に取り組んでいます。

この度、令和4年度の評価結果がまとまりましたので公表いたします。

熊本労働局及び熊本県内ハローワークでは、この結果を踏まえ、更なる業務改善につながるよう一体となって取り組んでまいります。

## （※1）

総合評価とは、労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分類した上で、就職支援（マッチング関連）業務に関し、全ハローワークで共通する指標による評価とハローワークごとに地域の特性等を踏まえ重点的に取り組む業務や継続的な業務改善等に関する評価を総合的に勘案して実施するものです。

なお、令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染動向を踏まえ、相対評価は実施されておりませんのでご注意ください。

## ○ 全国及び熊本労働局内各ハローワークの評価結果

類型(※2)	評語	ハローワーク数 (全国)	熊本労働局内 各ハローワーク
類型1	非常に良好な成果	4	
類型2	良好な成果	226	菊池、宇城
類型3	標準的な成果	195	熊本、八代、玉名、阿蘇、 天草、球磨、水俣
類型4	成果向上のため計画的な 取組みが必要	9	
合計		434	9

## （※2）

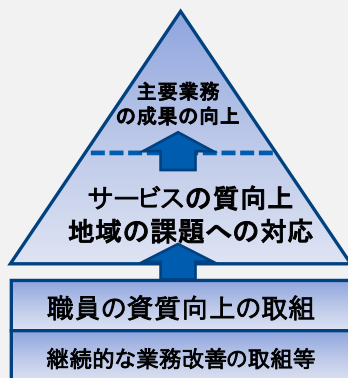
総合評価にあたっては、年度合計の指標・項目の実績をポイント化し、ハローワークごとに総ポイント数を算出した上で、各グループ内での総ポイント数等を比較・評価しています。

# 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

- ・ 就職率等の**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。  
（【別紙1】P3参照）



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  
（【別紙2】P4参照）
- ・ 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

# 【別紙1】ハローワーク総合評価の評価指標の構成(令和4年度)

## 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)
- 充足数(一般・受理地ベース)
- 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
- 新規求人等の開拓
- 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)

## 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
- 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
- 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
- 人手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

## 【別紙2】 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実績を点数化し、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4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。  
※ 令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染動向を踏まえ、相対評価を実施せず。
- 「非常に良好な成果」（類型1）となったハローワークは4所。一方、「成果向上のための計画的な取組が必要」（類型4）とされたハローワークは9所。  
※ 類型4に区分されたグループ毎の所数：（1G）3所、（2～3G）2所、（4～5G）2所、（6～8G）1所、（9～11G）1所。
- 令和2年度と比較すると、「非常に良好な成果」であるハローワーク（類型1）は増加し、「計画的な取組が必要」とされたハローワーク（類型4）は減少したことから、新型コロナウイルス感染症の影響が弱まり、マッチングに向け積極的な取組を実施した所が増加したことが伺える。一方、令和元年度以前と比較すると、「計画的な取組が必要」であるハローワーク（類型4）は多く、特に一部の大規模所を中心に、PDCAサイクルによるマッチング機能の更なる強化を図る必要がある。

評価		ハローワーク数	令和4年度	令和2年度 (注3)	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		4	0	9	12	10	3
類型2	良好な成果		226	224	212	212	197	208
類型3	標準的な成果		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		9	16	1	0	3	0
			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）

# 3-① 令和4年度におけるハローワークの取組について

(ハローワーク業務改善コンクール優勝事例)

- 令和4年度は、職員の自主性、創意工夫を活かしたハローワークサービス改善の取組について、都道府県労働局やハローワークから募り、優れた取組に対して表彰を行う「ハローワーク業務改善コンクール」を実施。
- サービス改善の取組を全国的に共有、活用することを通じ、ハローワークサービスの更なる機能強化を図ることを目的として実施。

リーフレット作成  
専門援助

## 障がい、難病等のある方へのハローワークご利用ガイド (宇城所・熊本)

### 【取組の契機】

従来、一般求職者向けの「ハローワーク利用ガイド」は本省が作成していたが、障害に関する記載はなく、加えて障害特性から口頭での説明が苦手な方や、一旦帰宅して家族等と相談して決めたい方などのニーズに応えるため、「障がい、難病等のある方へのハローワークご利用ガイド」を作成。

### 【リーフレット概要】

①障害者窓口の利用方法、②就職に向けた準備（障害の開示・不開示のメリットとデメリットなど）、③求人探し方（一般求人と障害者求人の違い、福祉的就労の説明など）、④応募・面接（障害オープン時の履歴書の記載例など）、⑤支援メニュー（支援機関や障害者職業訓練の紹介など）まで、障害者の就職に関して必要な事項を網羅的に掲載。（令和4年6月より利用）

## 利用者・職員の声

### (利用者)

- ・文字や図で説明されているので、理解しやすい
- ・後で読み返せる、自宅で家族と一緒に考えられる

⇒障害者の就職活動への安心感を高める

### (職員)

- ・求職受理までの流れがスムーズになった
- ・関係機関への誘導がスムーズになった

⇒職員の説明の効率化や標準化が図られる



## 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

新型コロナウイルス感染症の影響から来所される相談者が減少している中、人手が不足している事業所の求人等の充足を最重要と考え、未充足求人の充足対策及び求職者の就職支援に取り組みました。

求人充足対策については、システムの新機能の活用が図られるよう求人者マイページ働きかけを行うとともに、求人の量的確保に留まることのないよう、求職者の目にとまる魅力的な求人票とするための助言・援助にも力を入れて取り組みました。とりわけ職業相談部門が把握した求職者からの意見・要望等については「求人充足会議」を通じて求人部門でも共有し、求人事業所への助言等に効果的に活用して求人の充足促進に努めました。

なお、「求人充足会議」では、求人部門や職業相談部門の上席官など中堅職員が出席し、部門内の職員・非常勤職員に対して充足に向けた具体的な取組内容を指示するとともに、会議出席者を起点として各部門間の横断的なコミュニケーションを活性化させることで、取組がより柔軟且つ効果的に行われるよう努めました。

また、いわゆる人手不足分野（医療・福祉、保育、建設、警備、運輸）対策としては、新型コロナの感染防止にも配慮しつつ、少人数での相談会を開催したほか、オンラインによる相談会や事業所見学会を開催することで人材不足解消に取り組みました。併せて、庁舎玄関スペースに分野別の掲示板を設置し、来所者への周知を行いました。

求職者の就職支援については、雇用保険の失業認定日等の来所機会を捉えた求職者担当者制による予約相談など、求職者の利便性にも配慮した相談支援を充実させました。

なお、職業相談窓口の職員が新規求人に係る情報を容易に把握できるよう、これまで紙媒体の求人票を回覧して行っていた前日受理求人に係る情報共有を、一覧表形式にデータ化した形で業務システムの共有フォルダ内に保存する方法に改め、求職者への情報提供に迅速に活用できるように改善しました。

その他、新規学卒者の就職促進については、コロナ禍ということもあり、各学校でオンラインを活用した相談が導入されたことも踏まえつつ、学校訪問による面談を計画的に実施するとともに、適宜、オンラインや電話・郵便等も利用するなど、工夫をしながら個別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

非常勤職員を含む全職員を対象に行った「研修要望アンケート」の結果をもとに、必要性の高いものや実現可能なものを優先に、順

次、職員研修を実施しました。

また、「研修要望アンケート」による要望があったもの以外についても、職業相談部門全員を対象にマイページ開設の研修を実施したほか、職業相談技法に関する研修（同研修の前年度未受講者を対象）や、職業訓練業務に関する研修（職業訓練担当部門以外の者を対象）を実施しました。

なお、研修以外の取組としては、各部門において所属職員間のコミュニケーションの活性化や認識の共有を図ることを目的とした小ミーティングをこれまで以上に頻度を上げて行っています。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

求人票の充実や求人者マイページの開設促進を図るため、「求人票の見え方に関する資料」や「求人者マイページを開設して PR 情報を充実させるための資料」を作成して所内に配置し、事業所担当者との相談時にも積極的に活用しました。

また、所長より全職員に対し、5月に業務改善アンケートを実施し、庁舎内に提案箱も設け、提出された意見や要望等を基に検討を行い、実施可能なものから順次取り組みました。

さらに、12月にハローワークサービスの自己点検を全職員に対して行い、部門ごとに整理分析を行うとともに、課題を「見える化」して、利用者のサービスの向上を図りました。

## (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

新型コロナウイルス感染症の影響のほか、インターネットサービスの利用拡大などにより、来所者数及び紹介件数の減少が続いており、効果的な窓口誘導の実施や非来所型サービスの充実が必要と考えています。

そのため、求人者並びに求職者双方に対する情報提供の在り方について見直しを行う一方、オンラインを活用した職業紹介や求人受理等の拡大に繋げることを目的に、その前提条件となる求職者マイページ及び求人者マイページの登録促進に今後も努めて参ります。

## (4) その他業務運営についての分析等

5類変更後も新型コロナの影響が一定程度残り続けることを念頭に、オンラインの活用等、非接触型サービスへの指向の高まりなど、利用者の意識の変化も踏まえながら、コロナ渦を通じて培ってきた業務手法を引き続き活用しつつ、新たな業務手法の構築や業務実施体制の強化を図ることにより、ハローワーク利用者の期待に応えていく必要があると考えています。

また、非接触型サービスへの指向の高まりがある一方、従前からの職場体験や求人面接会、各種相談会など、求人者と求職者が直接触れ合う機会を設ける取組についても、その効果が改めて評価されているところでありますので、行動制限が緩和・廃止となる中、引き続き感染防止対策にも必要な配慮を行いながら、これらのいわゆる「対面形式」のサービスについても積極的に取り組んでいく必要があるものと考えております。



## 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 (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)	障害者の 就職件数	公的職業訓練の 修了3ヶ月後の 就職件数	マザーズ HW 事業に おける担当者制に よる支援を受けた 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4年度実績	7,901	8,993	3,050	77.2%	95.7%	860	859	107.4%	218
令和4年度目標	8,559	9,587	3,116	90.0%	90.0%	857	697	94.0%	206
目標達成率	92%	94%	98%	—	—	100%	123%	114%	106%

※ 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、子育てをしながら働きたい方への就職支援を最重要と考え、「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」の指標の向上を目指して、「マザーズコーナー就職応援セミナー」の開催、パンフレット「子育てしながら仕事さがし応援ガイド」の作成などの取組を行いました。

「マザーズコーナー就職応援セミナー」については、参加者が33人（令和3年度は31人）、うち就職者が23人（令和3年度は19人）であり、マザーズコーナー利用者の就職意欲の喚起、マザーズコーナー全体での就職率向上に（令和4年度は81.0%（令和3年度は73.4%））貢献しています。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の資質向上を図る観点から、令和4年度においては、業務研修として、①求人者マイページの概要について、②求職者マイページの概要について、及び③委託募集について等を実施し、その後の業務運営に役立てています。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

安定所内で行う新規学卒対象求人説明会において、今まで担当職員が話していたものを労働局が作成した動画を使い、ポイントのみ担当職員が話すこととしたことにより、短時間で分かりやすい、聞き取りやすい内容とすることができました。

人材不足分野の求人者支援として紙媒体による人材不足分野に係る求人情報誌を月に1回発行していましたが、月の終盤には求人が無効になっているなど鮮度が落ちるといった課題があったため、常に新鮮な有効求人が閲覧できるように人材不足分野に係る求人の二次元バーコードを人材不足分野の業種ごとに作成、そのリーフレットを求職者に配付し人材不足分野の人手不足解消に役立てました。

### （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

当所マザーズコーナーでは、「マザーズコーナー就職応援セミナー」を各隔月ごとに内容を変えて毎月開催していますが、重点支援対象者数が増加傾向である中、マザーズコーナーに対するニーズも多様化していると思われるので、的確なニーズの把握に努め、効果的なセミナーとなるよう取り組みを行うこととします。

#### (4) その他業務運営についての分析等

令和4年度は、生活保護受給者等の就職について、就職者数、就職率は目標を上回ったものの、支援対象者数は目標を下回ったため、令和5年度は、就職者数、就職率及び支援対象者数とすべてにおいて目標を上回る取り組みを行うようにいたします。

生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数について、紙媒体での求人情報を提供するなど高齢者に寄り添った丁寧な支援を行うことにより、令和4年度は目標を上回ることができたため、令和5年度においても引き続き丁寧な支援を行い就職件数の向上に努めるようにいたします。

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 (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)	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	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4年度実績	2,390	2,162	652	83.5%	95.4%	165	134.9%	98.4%	
令和4年度目標	2,660	2,325	647	90.0%	90.0%	151	63.3%	94.0%	
目標達成率	89%	92%	100%	—	—	109%	213%	104%	

※ 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

#### 【求人充足支援】

半導体製造関連企業の進出により、人手不足が顕著化しており、求人充足支援に重点的に取り組んだ。

- ・求人情報誌の庁外配置、SNSを活用した情報発信により、現在ハローワークを利用していない方に対するハローワーク利用勧奨
- ・求職活動を短縮し、早期就職を図るため、採否結果待ち期間の短縮（求人者への選考期間短縮化依頼）及び不採用者への再来勧奨
- ・職種転換希望者の円滑な職種転換を支援するため、職場見学の活用促進
- ・より事業所の魅力を伝えるため、求人者に対する求人・事業所PRシートの活用の働きかけ
- ・高齢者歓迎求人確保（求職者の年齢構成資料の活用等）及び充足フォローアップ強化（掲示効果、歓迎求人情報）
- ・求人充足会議の再構築

#### 【オンライン化の推進】

ハローワークの就職支援サービスを、より気軽に活用いただけるよう、各種サービスのオンライン化に取り組んだ。

- ・求人者マイページ（ハローワークへ出向かずオンラインで求人が提出できる）活用促進
- ・求職者マイページ（全国のハローワーク求人情報の検索やお気に入り保存や応募履歴の確認も可能）活用促進

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・就職支援担当職員を対象とした職場見学を管内事業所に依頼、求める人材像を把握し、マッチング強化に取り組んだ。
- ・SNSにてハローワークの活用状況（新規求職登録者、新規求人者、紹介件数、就職件数）を配信し、利用メリットの見えるに取り組んだ。

### （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

#### 【求人充足支援】

・オンライン化にて効率的な求人受理を行うことにより、事業所訪問等、求人者が求める人材像をより丁寧に把握する時間を確保し、マッチング強化に取り組む。

・求人者マイページの普及に併せ、事業所 PR シートを職業紹介窓口での積極的に活用し、マッチング強化に努める。

#### 【オンライン化の推進】

・オンライン登録者に対し、ハローワークサービスのメリットを伝えることにより、ハローワーク利用者への切替を推進する。

#### (4) その他業務運営についての分析等

・管内雇用情勢に大きな影響を及ぼす TSMC 関連情報の収集に努めます。

・半導体関連企業への就職に関する相談の増加が想定されることから、当所職員の半導体関連の仕事に関する知識を高めるとともに、業界への理解を深めるため、令和 4 年度に引き続き、当所職員を対象に「半導体を知ろう企画（事業所訪問）」を実施します。

・地場産業の仕事に関する知識を高めるとともに、企業の求める人材や企業の魅力を学び、求人者とハローワーク利用者とのマッチングを図るため、令和 4 年度に引き続き、当所職員を対象に事業所訪問を実施します。

## 2 特記事項

・TSMC や関連企業の進出に伴う管内人口の急増による業務量増が見込まれることから、業務を効率的に行っていくため、効果的な職員研修を計画・実施していきます。

・TSMC や関連企業など誘致企業はもとより、地場産業の人材確保についても、地方公共団体との連携を密にし、一体となって取り組みます。

### 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 (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	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 職支援を受けた重 点支援対象者の就 職率	
令和4年度実績	3,059	2,946	1,145	87.1	95.6	230	139	99.3	
令和4年度目標	3,055	2,959	1,106	90.0	90.0	156	126	94.0	
目標達成率	100%	99%	103%	—	—	147%	110%	105%	

※ 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

- ・令和4年度は上半期に新型コロナウイルス感染症が急激に増大した時期があり、また、窓口スタッフの複数人の感染も重なったため、来所者や窓口スタッフへの感染が拡大しないよう感染防止対策を徹底し業務を行いました。
- ・このような状況の中、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標を重要課題（令和3年度より継続）として進めることとし、雇用保険受給者の毎認定日に全員相談を実施し個別支援に取り組みました。特に、希望条件を詳細に聴取し、求人情報の提供を積極的に行いました。次回相談時には前回相談時の内容が活かされ、紹介に結びつくよう求職管理情報への入力を確実に行いました。この取組の結果、雇用保険受給者の早期再就職件数の年間目標値を達成することができました。
- ・また、所の業務取扱実績の進捗状況を全職員が意識し共有することが重要であることから、日々の業務について常に意識付けを行うよう説明・啓発しました。所が取組むマッチング機能に関する業務の総合評価については、主要指標はもちろんのことそれ以外の指標（重点指標や重点項目）についても、半月単位・月単位で進捗状況を作成し、会議等の場において全員に周知・説明することで意識付けを行いました。
- ・紹介件数・就職件数・充足数への効果的なアプローチとして、求職者担当者制の取扱件数を増やすよう指示すると共に、これまで担当者制を実施していなかったふるさとハローワークへも、その取扱を拡大しました。その結果、新規支援対象者数は令和3年度＝513人に対し令和4年度＝845人、就職件数は令和3年度＝398人（雇用保険受給者199人）に対し令和4年度＝604人（同326人）であり、51.8%上昇しました。
- ・求人充足会議について、従来の検討事案取扱件数を2件から4件以上に拡大し、積極的な対応に努めました。支援対象求人数は、令和3年度＝88件に対し令和4年度＝135件へ拡大、就職件数は、令和3年度＝32件、令和4年度＝36件でした。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・求職者担当者制による職業相談・職業紹介（双方向制・片方向制）の取扱件数を拡大すると共に、これまで担当者制を実施していなかったふるさとハローワークでも実施することとしました（①欄再掲）。
- ・従来から、新規高卒者の「地元就職応援サイト」の掲示板に同サイトの情報を掲載していましたが、従業員の声を掲載した事業所PR情報を所内に掲示するようにしました。また、荒尾市地域職業相談室（ふるさとハローワーク）においては、荒尾市との連携により荒尾市広報誌掲載の企業情報紹介の記事を掲示し、利用者にアピールすることで窓口への誘導を促進しています。なお、この「自治体広報誌に企業情報紹介の記事を掲載する」という取組は、他の自治体（玉名市）へ波及する効果をもたらしており、更に別の自治体（長洲町）でも検討が進んでい



ますので、各自治体と連携し企業の紹介（PR）を図り窓口への誘導する効果が期待されています。

- ・業務の効率化や感染症拡大防止を図る観点から、求人者マイページの新規開設、マイページによる求人申込みを積極的に展開しました。マイページの開設など操作が不得手な事業所に出向いて説明すると共に、各種助成金制度の活用等制度周知に努めました。

- ・職業訓練生の申込者数が減少傾向にあるため、あらゆる機会をとらえて周知を行い、訓練生の確保に努めました。求人情報誌への定期的な訓練情報の掲載の他、訓練生が作成した成果物の当所玄関ロビーに展示、訓練作業風景をモニター画面で公開する等訓練内容を「見える化」しました。

- ・職業訓練生確保のため、年度後半から月複数回雇用保険認定日を活用し、当所会議室に訓練校スタッフが機材を持ち込み個別に訓練内容を説明し、具体的に機材操作を行いながら訓練相談を行うなど新たに行っています。

- ・管内自治体広報誌への訓練生募集記事掲載回数が少なかったことから、訓練校へ自治体広報誌への訓練生募集記事の掲載方法の工夫について助言を行いました。公共職業訓練校の入校パンフレットに、これまでの訓練修了生の再就職先企業名や就職先企業からの声を掲載するよう内容の見直しを行い、求職者へよりわかりやすくイメージしやすいものとなるよう助言を行いました。

（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

- ・若年求職者の減少、求職者の高齢化傾向が続くことが今後も予想されることから、若年求職者を確実に求職者担当者制度により支援すると共に、高齢者向けのサービスを更に強化していくこととします。具体的には、事業所へは高齢者が応募可能な条件への求人要件緩和を提案すると共に、「60歳以上の方に限定した求人」ファイルや「清掃・軽作業・農業関係等の求人」情報の更なる内容の充実・有効活用を図ります。

- ・生涯現役支援窓口の更なる有効活用を図るため、求職者担当者制の充実・拡大に取り組めます。

- ・インターネットを活用した就職活動やハローワーク内の求人検索機による求人検索のみで窓口を利用しない方たちを、窓口確実に誘導するよう積極的に取組むこととしたい。

（4）その他業務運営についての分析等

- ・求職者の高齢化に伴い、「常用就職」だけにとどまらず、パートタイム求人や臨時求人等高齢求職者の希望条件やライフスタイルに合った求人確保すると共に、これらの求人の提案を心がけています。

- ・管内で就労する外国人労働者の雇用事業所数・雇用労働者数は増加傾向が続いており（令和3年10月末時点での外国人雇用事業所数は439事業所、外国人労働者数1,800人、令和4年10月末現在では同446事業所、1,853人）、外国人労働者に関連する雇用管理指導や援助をより細やかに進めていく必要があると検討しています。

## 2 特記事項

・令和4年度においては、例年、年2回開催を予定している職業訓練生を中心とした就職相談会は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け1回目は中止せざるを得なくなりました。

### 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・無業 者の件数	生活保護受給者等 の就職率	生涯現役支援窓口 での65歳以上の 就職件数	所で選択 して記載
令和4年度実績	2,207	1,813	679	79.8%	92.7%	125	112.0%	105	
令和4年度目標	2,392	1,986	603	90.0%	90.0%	114	63.3%	100	
目標達成率	92%	91%	112%	—	—	109%	176%	105%	

※ 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

当所の有効求人倍率は、令和2年度が0.95倍、令和3年度が1.05倍、令和4年度は1.10倍と熊本局内で一番低い状況です。また、65歳以上の高齢者の割合も40%を超えており、県内でも特に高齢化が進んでいます。新型コロナウイルス感染症の影響では、基幹産業である観光関係の旅館・ホテル業で休業した事業所も見受けられましたが、旅行支援策の開始により持ち直してきている状況です。しかしながら、医療福祉関係を中心とした人手不足状況の事業所もあり、また、天草所管内への誘致企業もありますので、完全予約制で1日1事業所求職者4名までで、事業所の状況や仕事の内容、待遇面を事業所担当者から直接求職者に説明できる「個別就職相談会」を開催し、ミスマッチの改善等を図ることに取り組みました。

また、SNS（LINE）を活用し、求人情報や「個別就職相談会」の開催情報、職業訓練の開催情報などを提供しました。

ふるさとハローワーク（地域職業相談室）について、2年前には改善計画を策定したことがあることから、求職者への求人情報の提供や提供後の電話相談、再来時の求人の提供などを実施し改善しているため、引き続き取り組みました。設置自治体の上天草市役所と連携し、ふるさとハローワークの周知や利用促進に取り組みました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

労働局が主催するキャリアコンサルティング研修に職員2名を送り出したほか、その他の研修（労働局、労働大学校）へも積極的な参加を進めました。また、職員会議において、PDCAサイクルと総合評価についてその理解を深めるための研修を実施し、日常的にも業務決裁時に各担当者に対し上部決裁者から個別の指導を行うなど、具体的な課題についてその理解を深めることに努め、職員の資質向上を図りました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

SNS（LINE）を活用した情報の提供では、地域雇用活性化推進事業を行う「天草地域雇用創出協議会」の事業や局の事業など幅広く情報を配信し、LINE登録者に広く周知広報を行うようにしました。

また、庁舎の1階玄関フロアを活用し、毎月、職種ごとに求人の特集して掲示したり、月ごとの予定行事を貼り出し、求職者にわかりやすく情報が提供されるよう心がけ取り組みました。

原則として管内事業所を対象として実施している「個別就職相談会」ですが、県外事業所で就業場所も管外となっているものについても、半導体関連の求人事業所であることから、「個別就職相談会」を実施しました。4月以降も、同様の理由で「個別就職相談会」を行うこととしています。

求人充足会議に対象として選定した求人について、求職者の要望を求人者へフィードバックする取り組みを令和4年10月から開始したところであり、今後この取組の検証を行っていくことにしています。

### (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

現在行っている「個別就職相談会」については、新型コロナウイルス感染症の状況を見ながら、以前行っていた「ミニ就職相談会」の形式で開催する取り組みを検討しています。

SNS（LINE）による情報提供には引き続き取り組んでいくこととし、3月末の登録者391人がさらに増加するよう周知に取り組むこととします。

当所でも、インターネットを活用し直接事業所へ応募する求職者もみられることから、窓口での相談時にはハローワークにおける支援内容を周知し、ミスマッチの解消につなげる取り組みの必要があります。

### (4) その他業務運営についての分析等

今年度当所管内で「ユースエール認定企業」に1企業が認定されました。当所の管轄は、高卒者の地元就職率が令和4年3月卒業者で24.4%と、管外・県外への就職者が多い地域です。「ユースエール認定企業」制度など広く周知するとともに、管内各高等学校に周知を行うなど、その活用を図ります。

また、「企業インフォメーションシート」を引き続き活用し、管内企業の情報提供に努めます。

## 2 特記事項

台湾の半導体製造メーカーTSMCが熊本県内に新たに工場を建設しますが、当所管内では関連工場の建設などの直接的な影響は見られないところです。熊本市近郊への営業所の開設などを検討しているとの声も聞かれる一方で、インターネットを活用した企業の進出もみられることから、企業や自治体と連携し、人材確保に取り組む必要があると思料します。

### 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 規雇用に結びつい たフリーター等の 件数	生活保護受給者等 の就職率	所で選択 して記載	所で選択 して記載
令和4年度実績	1,665	1,467	449	75.6%	96.8%	89	83.3%		
令和4年度目標	1,796	1,593	462	90.0%	90.0%	78	63.3%		
目標達成率	92%	92%	97%	—	—	114%	131%		

※ 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

就職件数 1,712 件、充足件数 1,531 件、雇用保険受給者早期再就職件数 489 件の目標を達成するために、以下の取り組みを行いました。

○人手不足分野業種の企業を支援するため、福祉のお仕事面談会を 3 回、警備の仕事就職相談会を 1 回、ホテル・旅館合同説明会を 1 回実施しました。また、就職氷河期世代の求職者を対象とした就職面談会を 2 回実施し、参加企業及び求職者から好評を得ました。

○求職者担当者制（同一職員が継続して相談を行う方法）を積極的に実施し、年度当初は職員 1 人当たり常時 3 人以上担当を目標としていましたが、12 月に 10 人以上に引き上げ、より多くの求職者を支援できるように取り組むとともに、ミスマッチを解消するための応募前職場見学制度を求職者に積極的に勧めました。

○雇用保険受給者に対しては早期再就職の意欲を喚起するために、個人ごとの再就職手当試算表を配付し、具体的な金額がイメージできるよう分かりやすく説明しました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

○職員の資質向上を目的とした所内研修を定期的に計画し、人吉労働基準監督署との連携による労働基準法研修、雇用保険マルチジョブホルダー制度に関する研修、精神・発達障害基礎研修、オンライン推進に係る職業紹介業務研修、令和 5 年 3 月改定職業分類研修を実施しました。

○初めて職業相談業務を担当する職員については、相談技術向上のために労働大学校における職業指導 I 専門研修を受講させました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

○求人検索パソコン操作が苦手な高齢者のために高齢者コーナーを設置し、「60 歳以上応募歓迎」求人情報一覧表を掲示・配布しました。また、「60 歳以上応募歓迎」求人票をファイリングして、閲覧できるようにしました。

○ハローワークの提案により求人条件を改善した求人について、より多くの求職者の目に留まるよう、「おすすめ求人」として庁舎ロビーのガラス壁面に掲示し、庁舎の内・外両方から閲覧できるようにしました。

○紙の求職申込書について、文字や記入欄が小さくて書きづらいとの求職者からのご意見があったため、球磨所独自の求職申込書を作成し、

文字や枠を大きくして記入しやすいようにしました。

○求人者マイページ開設・利用に係る球磨所独自の手順書を作成し、企業担当者からよく質問される事項について記載して、マイページを利用しやすくなるよう工夫しました。

○氏名を呼ばれたくないという求職者の声を受けて、番号札入りクリアファイルを作成し、雇用保険給付係・職業相談係からの呼び出しについては、全員番号札で呼び出すようにしました。

### (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

○求職者マイページ登録者が増えている状況を踏まえて、マイページを活用した求人情報提供等のオンラインによる支援を行うとともに、ハローワークに来所する求職者に対しては、応募書類の作成指導や就職にあたっての課題解決支援サービスを提供していくこととします。そのためには、職員の相談スキル向上が必須であることから、効果的な職員研修を計画的に実施する予定です。

○求人者マイページからのオンラインによる求人申込が普及する中、企業の採用担当者との接点が減少しているため、求人内容の詳細について電話で聴取し、企業訪問を積極的に行うことにより求人情報の充実及び求人充足に努めていきます。

### (4) その他業務運営についての分析等

令和4年度の新規求職申込者は、45歳以上の割合が55%、55歳以上の割合が37%となっており、今後も、高齢層の求職者が増加していくと予想されます。そうした高齢求職者の就職支援を行いつつ、ハローワークを利用しない傾向がある若年求職者に対しても、ハローワークの就職支援サービスを広く周知していき、マッチングを図っていきます。

## 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 (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	生活保護受給者の 就職率		
令和4年度実績	1,594	1,425	513	70.7%	93.1%	186件	89.4%		
令和4年度目標	1,712	1,531	489	90.0%	90.0%	166	63.3%		
目標達成率	93%	93%	104%	-	-	112%	141%		

※ 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



# ハローワーク宇城 就職支援業務報告（令和4年度）

## 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各指標に対すとりくみ

主要指標については、就職件数と充足件数の目標達成が重要と考え10日間ごとの数値を分析し、回覧により周知を図ることで就職数を意識した業務運営に努めました。また、令和3年度に業務指数の改善のために取り組み成果があった①これまで以上に紹介を意識した職業相談に心がけること②求職者支援をとぎれさせないようDM等の取り組みを強化すること③バランスシート等の労働市場の資料を活用し、管内の労働市場を十分説明することを継続して取り組みましたが、目標に対する成果が十分に現れなかったため、令和4年9月にマッチングの向上のための意見を職員及び非常勤職員に求め、その意見を10日間ごとの数値の分析の際に周知することで改善につながる取り組みを期待したが具体的な取り組みにつなげることはできませんでした。しかし、改善の意識が必要であることを共有することができたことと、従来の3つの取り組みをさらに継続した結果、令和4年度は、就職件数は目標数を達成することはできなかったが、就職件数、充足件数ともに前年度の実績を超え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

職員会議の時間を活用し、職業紹介関係業務を担っている職員に、①主要指標の就職件数における進捗状況及び今後の課題（担当：紹介部門統括官）、②雇用保険給付業務における業務概況（担当：給付担当者）、③専門実践教育訓練給付及び支援給付金の制度概要と課題（担当：給付担当者）④求職者支援訓練と求職者支援制度（担当：訓練担当者）をテーマにして、業務内容や課題の共有、課題に対する取り組み案等を発表してもらい、他部門の業務内容や課題の理解を深めることができました。

また、求職者担当者制による相談の中で、職員の専門性の向上に役立つ可能性のあるケースについては、事例検討委員会を開催して部門内の職員と就職支援ナビゲーターにより支援方法等の検討を行い、その情報を共有することでマッチングのスキル向上を図る好機としています。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人情報誌の設置施設からの要望もあり、求人情報誌が掲載されたホームページアドレスの二次元バーコード付きのリーフを作成し、スマホ等で情報を入手していただく方法に変更したことで、情報誌の作成部数を減少させることとニーズに応じた情報提供のサービス改善につな

がりました。

また、オンラインにより求職登録を行うことで待ち時間の解消やスムーズに手続きができるメリットを記載した「オンライン登録勸奨チラシ」を所独自に作成。離職票の交付時等にも配布し、来所する前の登録メリットの積極的な周知に取り組みました。

さらに、ハローワーク利用ガイドに障害に関する記述がないことから、障がい者の就職活動の不安をやわらげ、職員の説明の効率化や標準化を図ることを目的に「障がい、難病等のある方へのハローワークガイド」を作成。第6回業務改善コンクールで優勝の評価を得ることができました。

その他にも、窓口相談の待ち時間の有効活用として、月の行事予定を組み入れたチラシの中に、さらに訓練に関する情報や就職氷河期の就職支援も取り入れてより多くの情報提供ができるように掲載内容の充実を図りました。

### (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

令和6年1月から求職者マイページを通じた情報発信が可能となることから、オンライン登録者も含めた求職登録者への情報提供方法を検討し、支援メニューや求人情報などの各種情報を効果的に提供し、ハローワークの窓口利用等につなげる取り組みを進めます。

また、求職者への個別支援については、職員にとって職業相談技法を習得する実践の場となり、紹介・マッチングのスキル向上を図る好機となるとともに、職業相談に関する専門性の向上、ひいてはハローワークが提供するサービスの質の向上につながることから、能動的なマッチングのための求職者担当者制を、昨年度と同様に常時3人以上の担当者制を基本として積極的なとりくみを実施します。

なお、定期的にハローワークに来所している雇用保険受給者を対象として、職種別の認定日を活用した事業所説明会やより効果的な相談窓口や支援サービスへの誘導を検討してとりくみ、雇用保険受給者の早期再就職に向けた支援に取り組みます。

### (4) その他業務運営についての分析等

当所管内の新規求人については、フルタイム及びパートともに医療・福祉分野の割合が非常に高いことから、医療・福祉分野のマッチングとして定期的な事業所説明会などの機会を検討することも必要であると考えます。

## 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	公的職業訓練修了 3か月後の就職件 数
令和4年度実績	1,937	1,764	701	55.6%	96.5%	115	87.1%	110
令和4年度目標	2,059	1,760	634	90.0%	90.0%	99	63.3%	87
目標達成率	94%	100%	110%	—	—	116%	137%	126%

※ 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、雇用保険受給者早期再就職に対する支援業務を最重要と考え、目標達成を目指して重点的に進めることとし、失業認定日の全員相談や再就職手当シミュレーションの配布などの取組を行いました。

特に再就職手当シミュレーションは、雇用保険受給資格者全員に、再就職の時期に応じた再就職手当の支給額の目安を示すことで、早期再就職に対する意欲の喚起となり、205人の方の早期再就職につながりました（令和3年度は205人）。

また、就職氷河期世代の方に対する支援にも力を入れており、氷河期世代の方対象求人専用掲示板を設置しました。窓口においても、応募先の選定などの相談に加え、必要に応じて応募書類の添削や模擬面接などの支援を実施した結果、目標とする51名を超え60名の就職という結果になりました。

#### 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、様々な機会をとらえ、管内の事業所訪問を実施しました。また、可能な範囲で雇用保険を担当する若手職員も同行し、見識を深めました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では60歳以上の求職者が増加していますが、所内に設置の求人検索用パソコンでは応募可能な求人を探すのが難しいという声をいただいたこともあり、60歳以上の方が応募可能な求人を掲載した情報誌の発行を始めました。

### （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

医療・福祉分野事業所説明会を週1回開催し、のべ80社の事業所が参加、求職者も76名が参加しましたが、当初予定より就職につながるケースが少なく、より就職に結びつく説明会となるよう改善を図ることとします。

### （4）その他業務運営についての分析等

令和4年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大が続く中、全国旅行支援の影響もあり、当所管内の主要産業である宿泊業を中心に年度の中盤から求人数が増加。それに対して求職者の動きは慎重であり、ようやく年度の終盤にかけて就職者が増加しました。その結果、就職数の目標718人に対し、実績は660人に終わりました。今後は、求職者担当者制による求職者支援により注力し、できるだけ多くの求職者を就職につなげるようにいたします。

### 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 員に結び付いた就 職氷河期世代の不 安定就労者・無業 者の件数	生保受給者等の就 職率	所で選択 して記載	所で選択 して記載
令和4年度実績	660	538	205	80.4%	93.3%	72	69.6%		
令和4年度目標	718	633	205	90.00%	90.0%	51	63.3%		
目標達成率	91%	84%	100%	—	—	141%	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、新規求職者のうち45歳以上の中高年齢者が6割以上、55歳以上の高齢者が4割以上を占めるなど、就職件数・充足件数の目標を達成するためには高齢者に対するマッチングの重要度が高くなっている。

そのため、求人者に対して募集の際に「定年年齢以上の応募の可否」についての意向を確認し、確認できた求人については求人票に表示のうえ、当該求人の一覧表を作成し所内掲示板に掲示している。一覧表の作成に当たっては、大きめのフォントを用いるなど見やすさを意識して作成し、来所者の活用を図っている。

雇用保険受給者の早期再就職意欲喚起のため、再就職の時期ごとの再就職手当の額を示す再就職手当シミュレーション「あなたの早期再就職プラン」を作成し、初回認定日の際に受給者全員に配付・相談を行っている。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

令和4年度においては、課題解決支援サービスや専門的援助の技能向上のため「障害者職業紹介業務研修」を実施。また、刷新されたシステムを活用するため、求人者マイページ・求職者マイページについて全職員に周知し理解を促進した。

また、離職票交付の際に求職登録と求職者マイページ登録の案内を同時に配付しマイページ登録の促進を図った。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

一般的な求人情報誌の他、高齢者向け求人情報誌の作成や一覧表を所内掲示板に掲示するなど、求人情報提供の充実を図っている。

事業所から送られた採否通知書の採否に関するコメントから、採用担当者が採否の判断の際にポイントとなるものについて、応募の際に参考になりそうなコメントを編集し、掲示・情報提供を行い、職業相談の際にも活用している。

### （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

当所では、新規求職者のうち高齢者割合が高いが55歳以上の高齢者の就職率は28.0%に留まっている。（全体41.4%）

高齢者については、清掃・調理・看護・介護など、比較的パート就労希望の求職者が多いことから、求人者に対しパート採用の検討を働きかけることにより、高齢者のマッチング率を高めるとともに、多様な求職者のニーズに応えられるよう求人開拓等に取り組む必要がある。

(4) その他業務運営についての分析等

令和4年度までは新型コロナウイルスの影響もあり新規求職者数がコロナ禍前（令和元年度）の83%程度まで減少している。また、システム刷新後はインターネットサービスによる求人閲覧が増え、所内の求人閲覧端末の利用者が減少するなど、ハローワークの利用者自体が減少している。

そのため、ハローワークの利用者に対して的確な求人情報の提供や求職者担当者制の充実など、きめ細やかな支援を行うことにより就職件数や充足件数の向上に努める必要がある。



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 (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 員就職に結びつい 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	680	651	158	76.1%	95.5%	40	49		
令和4年度目標	763	696	182	90.0%	90.0%	34	42		
目標達成率	89%	93%	87%	—	—	117%	116%		

※ 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