

熊本労働局発表  
令和6年12月13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  
地方職業安定監察官 河野 勲  
電話 096-211-1703

報道関係者 各位

## 令和5年度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5年度の評価結果がまとまりましたので公表します。

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。

### ○ 令和5年度熊本労働局内各ハローワークの評価結果

ハローワーク	総合評価（※2）	
熊本	類型2	良好な成果
八代	類型2	良好な成果
菊池	類型2	良好な成果
玉名	類型3	標準的な成果
天草	類型3	標準的な成果
球磨	類型2	良好な成果
宇城	類型3	標準的な成果
阿蘇	類型2	良好な成果
水俣	類型2	良好な成果

（※2）

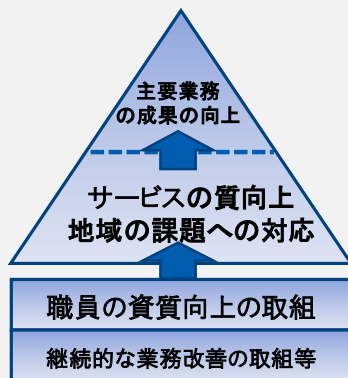
評価にあたっては、ハローワークごとに年度合計の指標・項目の実績をポイント化し、同一のグループ内で4段階（類型1：非常に良好な成果、類型2：良好な成果、類型3：標準的な成果、類型4：成果向上のための計画的な取組が必要）の相対評価を行っています。

# 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。  
【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（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

## 【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。

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年能登半島地震の対応を考慮し、石川労働局管内の6安定所においては、令和5年度総合評価の取りまとめを実施せず。

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）

## 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

新型コロナウイルスの5類変更以降による労働市場の活性化が期待されましたが、半導体関連産業を中心とした製造業等の求人の伸び悩みもあり、就職件数、充足数とも目標を下回る状況で推移しました。

このような中、一方では人手不足分野（医療・福祉、保育、建設、警備、運輸）において労働力の確保が困難な状況が続き、いわゆる「2024年問題」などへの対応が喫緊の課題となっているという状況もあることから、求人の量的確保とともに求人充足支援の強化が重要と考え、小規模の相談会や、しごとの体験会、オンライン方式を採用した事業所説明会を数多く開催するなど、人手不足の解消支援に取り組みました。

また、募集条件を客観的に捉えられるよう工夫した「求人票評価票」を活用し、求職者の希望の多い事務職の求人を中心に、ハローワークシステムのマイページメッセージ機能を活用して求人条件の緩和を働きかけることにより、求人の確実な充足と求職者の就職促進に努めました。

さらに、ハローワークシステムの新機能を積極的に活用して求職者サービスの向上を図る目的から、ハローワークシステムの新機能の利用が可能となるよう、様々な機会を捉えて求職者マイページの開設の働きかけを行うとともに、育児等で来所困難な方への情報提供や職業相談などにおいて、オンラインを活用した新たな手法でのサービスの充実と支援の強化に努めました。

求職者の早期就職の実現に向けては、求人情報の提供と求職者マイページの開設案内、窓口での来所相談の働きかけなどを複合的に行って、窓口相談を通じた支援に誘導するとともに、個別担当者制の対象者に積極的に組み入れ、個々の希望や事情を踏まえたきめ細かな支援の実施に努めました。

なお、職業訓練受講中の方々に対しては、就職促進と併せて利便性の向上を図るため、担当者制による個々のニーズを踏まえたオーダーメイド型の求人情報を提供するとともに、訓練受講のため来所が困難であるという事情も踏まえ、オンライン職業紹介を積極的に行うなど、訓練終了後の円滑な再就職に向けた取組を実施しました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

年度当初に非常勤職員を含む全職員を対象とした「研修要望アンケート」を実施し、職員から要望のあった研修テーマの中から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。

さらに、職員自身が新しいサービス内容に習熟することがサービス向上には不可欠との考えから、求職者マイページの新機能や、オンラインを活用したサービス手法等に関する研修を実施し、職員の知識向上と利用者サービス促進に努めました。

また、業務実績の改善と利用者サービスの向上を図るためには、非常勤職員を含む全職員がPDCAサイクルを活用した業務改善手法への理解を深めることが必要との分析を踏まえ、業務運営会議や統括官会議において研修を実施することにより理解の促進に努めるとともに、各統括職業指導官が部門内で取組の内容について浸透を図り、部門全員で結果の分析を行いました。



## (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

前年度、当所では「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」と分析していたところです。

これを踏まえ、今年度は、求人情報提供端末の操作方法の説明等の機会を捉えた「声かけ」など、来所者に対する職業相談窓口への誘導を積極的に実施することにより、来所型サービスの利用者拡大に努めました。

また、ハローワークのイベント情報や職業訓練の情報発信において、LINE等のSNSによる情報発信を積極的に取り入れ、スマートフォン等を中心に情報収集活動をしている方々に対してハローワークの利用を働きかけるとともに、育児・その他で来所が難しい方々に対しては、オンライン職業相談の利用を案内することにも力を入れて取り組みました。

なお、オンラインや動画の活用といった新型コロナ対応を通じて得た新たな情報提供手法については、多数の求職者による訪問が困難な事業所の説明会での活用を働きかけるなど、コロナ後においても有効なツールとして積極的な展開を図っているところです。

さらに、職業相談関係の各部門が、それぞれに対する応援を臨機応変に行えるよう、各部門の待ち人数の把握が可能となるよう呼び出し方法を変更し、窓口待ち時間の短縮によるサービス向上を図りました。

求人者や求職者の方々の多様化するニーズに応えるためにも、今後も積極的に新しいサービスの導入・活用に力を入れていきたいと考えています。

## (3) その他の業務運営についての分析等

当所においては、少子高齢化の影響等により、若年求職者の減少傾向と高齢求職者の増加傾向が顕著となりました。

このような状況を受け、求人者側にも女性や高齢者の活用による労働力の確保の動きがみられますが、一方で、近年、注目を集めている半導体産業や人手不足分野はもちろん、様々な産業・業種において、事業継続等の観点から、若年労働力に対する高い求人ニーズがあるのも事実です。

高齢求職者の特性や個々の事情に配慮した就職支援に力を入れると同時に、インターネット等では得られない、公共機関ならではの正確で質の高い求人情報の提供というハローワークの特徴を活かし、若年求職者の利用拡大にこれまで以上に取り組んでいく必要があると考えています。

また、熊本県北部地域では、半導体関連産業の進出や事業拡大が続いており、これに伴って、サービス産業等の非製造業においても求人増加が予想されることです。

半導体製造職種に限らず、人流の活発化、転職希望者の増加も予想されることから、リスキリング等の要望に応えられるような確かな訓練コースの案内等、職員の専門性向上にも力を入れていきたいと考えています。

#### (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

更なるサービス向上、業務改善を進めるには、PDCAサイクルの考え方やその趣旨について、非常勤職員を含む全ての職員が理解をすることが不可欠であることから、今後も研修やミーティング等を通じて意識の浸透を図っていくこととしています。

また、職員の資質向上によるサービス改善を図るため、キャリアコンサルティング資格の取得促進と併せて、正確で詳細な情報の提供や適格紹介の実施など、基本業務の徹底についても改めて力を入れて取り組んでいきたいと考えています。

なお、ハローワークシステムの機能を活用した新しいサービスメニューを展開していくためには、その前提として求人者マイページ及び求職者マイページの普及が不可欠であります。当所においてはとりわけ求職者マイページの利用者数が伸び悩んでいる状況がみられるため、次年度はこれまで以上に求職者マイページの開設促進に取り組むとともに、開設が一定割合に達している求人者マイページについては、求人事業所に対して継続的な利用を働き掛けていきたいと考えています。

## 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）	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	①生活保護受給者の就職率	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	⑤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	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	8,604	9,600	3,330	90.0%	90.0%	565	64.6%	860	2,428	65.0%	777	95.1%	222
令和5年度実績	7,689	8,692	3,379	76.9%	97.1%	477	64.9%	849	2,430	69.9%	854	103.5%	247
目標達成率	89%	90%	101%			84%	100%	98%	100%	107%	109%	108%	111%

※ 「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

今年度は「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成を最重要課題とし、失業認定日における雇用保険受給者全員の職業相談をもれなく実施すること、再就職手当額シミュレーション資料を提示すること等により、就業意欲の喚起を行いました。求職者担当者制の運用についても、職員自らが担当となって支援する求職者（生活保護受給者や障害者等）に加えて、雇用保険受給者を広く対象とするよう指示したうえで、求職者担当者制一覧表を統括職業指導官が進捗管理し、支援対象者にかかる指導助言を継続して実施したところです。

子育て中の求職者への支援の一環として、所独自の「就職支援セミナー」を実施し、マザーズコーナー利用者の就職支援に役立てました。

また、管内自治体および商工会議所等との定例会議により共催事業のすり合わせを実施し、管内企業への求人提出を連名依頼、高校生と地元企業との面談会を実施しました。関係機関からは今後も事業継続の要望をいただいているところです。

##### ② 職員の資質向上に向けた取組

局主催のキャリアコンサルティング研修に職員を送り出すことと併せ、長期的育成も踏まえて統括職業指導官を講師として派遣しました。

#### （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

これまでSNSによる情報発信をしていなかったことから、今年度は所独自のLINEを開設し、マザーズコーナー利用者をはじめとしてセミナー等のイベント情報を発信しました。これを契機に参加を決めたという求職者もいるため、一定の効果は今後も期待できると考えています。

### (3) その他の業務運営についての分析等

主要指標のうち充足数が目標に届かなかったことについて、重点項目中「新規求人の開拓」が目標達成に至らなかったことが原因の一つと考えられるところです。目新しい求人に興味を持たれる求職者が多い傾向があることから、過去に充足して一定期間求人提出がない事業所や新規開設事業所等への求人開拓を強化するとともに、開拓した求人については求職者への情報提供やマッチング支援により充足の促進を図ることが肝要と考えています。

### (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

求職者マイページの普及強化のため、令和5年9月よりPDCA管理表による進捗管理を開始したところ、一定程度改善が見られました。今後は「開設から活用」にフェーズを移し、上記(2)で記載したLINEの併用を図りながら求人情報の提供・イベント告知など求職者の知りたい情報をマイページ経由で提供することをはじめとして、求職者マイページ利用割合30%を目指してまいります。

また、求職者サービス、求人者サービスの更なる充実を図るため、キャリアコンサルティング資格取得にかかる支援を行って相談技法の向上を促進するなど、長期的な視点による職員の人材育成に取り組んでまいります。

## 2. 特記事項

上記記載のとおり、新たにLINEを開設し、求職者への情報提供に努めています。今後開設予定のホームページと併せ、これが軌道に乗れば紙媒体での求人情報誌の発行部数を削減し、資源保護・経費節減にもつながることを期待しています。

## 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	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	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	0	0	0	0	0
令和5年度目標	2,594	2,327	696	90.0%	90.0%	151	64.6%	95.1%					
令和5年度実績	2,418	2,122	724	71.8%	93.7%	205	88.2%	99.7%					
目標達成率	93%	91%	104%			135%	136%	104%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/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。

## 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

#### 【求人充足支援】

半導体製造関連企業の進出による、人手不足問題の解消のため、求人充足支援に重点的に取り組みました。

- ・ミニ面談会の開催により、人材不足分野や半導体関連企業等の多数の求人者と求職者の対話の機会創出
- ・半導体の仕事を知る機会として、大規模な企業説明会の開催
- ・ミスマッチ解消のため、職場見学の活用促進
- ・求人者担当者制による充足支援の強化

#### 【ハローワークサービス等の情報発信】

ハローワークの各種サービス、イベント情報、事業所情報等の発信を実施し利用者への周知・広報活動に取り組みました。

- ・LINE、Instagram等SNSの活用による情報発信を若手職員を中心として実施
- ・求人情報誌の庁外配置による、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

#### 【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みました。

- ・求職者マイページ登録の勧奨及びオンラインハローワーク紹介等の促進

### （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利用促進について、一部オンラインに消極的な求人者があったことから、求人数の減少が見受けられました。

また、求職者マイページの登録率が低調であり、求職者に対して適正にオンラインサービスの提供が実施されていない課題があったため、以下のとおり改善を図りました。

- ・求人申込受付はオンライン利用を原則としながら、オンライン利用に不慣れな事業所については、それに固着することなく、柔軟な対応を実施しました。また、オンライン利用のメリットも丁寧に説明を実施のうえ利用を促進しました。
- ・事業所訪問を積極的に実施し、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みました。
- ・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積極的に活用し、マッチング強化に努めました。
- ・求職者については、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しました。
- ・求職者マイページの登録を推進しながら、同時にオンライン紹介等の機能の利用を推進しました。

### (3) その他の業務運営についての分析等

- ・半導体関連企業の管内進出に伴い、人材不足分野及び地場産業の人材確保の問題が生じており、事業所訪問、LINE及びInstagramによる事業所紹介、条件アップした求人のLINEによる発信等、求人者支援に取り組みました。
- ・若手職員については、若者のハローワーク利用促進に係る課題意識を所内で共有しながら、自主的な改善策の実施を促すよう取り組み、各部門の若手職員を中心としたSNSに関する運営チームによるLINE及びInstagramの運営やSNSの利用促進に関する職員研修の講師を若手職員が行うなど、積極的にハローワーク運営に関与する取組を実施しました。
- ・業務簡素化・効率化については、所内全員で積極的に提案を行い、障害者手帳保持者の識別コード設定など非常勤職員からの提案を導入する取組を実施しました。

### (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

半導体関連企業の管内進出による好況感がある一方で、半導体の供給抑制の状況があるなど、昨年度に比べ新規求人数が伸びない状況がありました。また、民間紹介事業者の紹介手数料の負担感を訴える事業者の声もあるなど、ハローワークの求人者支援の強化が次年度の課題となりました。

求職者マイページの利用率が伸び悩み、オンライン職業紹介の件数は増加したものの、オンライン相談、オンラインセミナー等の実施状況は低調でありました。また、求職情報公開の取組も進めていく必要があると考えています。

以上より、来年度においては以下の取組を実施します。

- ・求人者サービスとして、事業所訪問に加え、事業所向けLINEによる情報発信の実施。
- ・地方自治体と連携による地場産業等の中小企業の面接会の実施による充足支援。
- ・求職者に対して、SNSによるハローワークサービスの周知、菊池所ホームページの作成によるイメージアップを図る取組。
- ・求人充足対策として、就職相談会を恒例イベントとして定着のうえミスマッチ解消を図る取組。
- ・求職者マイページについて、登録者を増やしながら、オンライン紹介等の機能利用のほか、メッセージ機能を活用したホームページとリンクしたイベント等の情報提供の積極的な取組を実施。
- ・求職情報公開者数を増やす取組を実施。

## 2. 特記事項

ハローワークのSNS活用について、LINE及びInstagramによる情報発信を実施しており、LINEのお友だち数はR6.3月末時点で2,419人（内ブロック数733人）、Instagramはフォロワー数は221人となっていますが、大規模イベントの企業説明会（参加者456人）のアンケートにより、参加の端緒がSNSであったとの回答は、ハローワークからのLINEが8.1%、ハローワークのInstagramが2.5%の計10.6%と約1割程度となり、情報発信の効果が一定あったと判断される所です。よって、SNSの活用が有効であるところがアンケート結果でも実証されたため、引き続き情報発信を実施していくこととしています。

## 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	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	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	⑨生涯現 役支援窓 口での65 歳以上の 就職件数	0	0	0	0	0
令和5年度目標	3,079	2,959	1,198	90.0%	90.0%	169	176	122					
令和5年度実績	2,990	2,815	1,214	78.8%	94.4%	214	183	139					
目標達成率	97%	95%	101%			126%	103%	113%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/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。



## 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

- ・オンラインサービスの基本的な環境整備が進む中、今後より一層の利用促進が見込まれるオンラインサービスの普及・定着に向けて取り組みました。
- ・求人者のオンライン提出率は令和4年度は年間で56.0%でしたが、求人者へ丁寧に説明し利用促進を図り、令和5年度は87.7%と目標の80.0%を大きく上回っています。また、有効求職者のうちマイページ利用の割合は、令和5年7月度は7.5%と熊本局計（15.0%）を大きく下回っていましたが、求職者マイページ開設のメリットの説明と開設に係る個別支援を強力に推し進めました。令和6年3月度で30.7%と全国平均には及ばないもの熊本局計（26.1%）を上回る成果を上げています。
- ・少子高齢化が進展する中、当所においても高齢求職者の増加がみられるところ、生涯現役支援窓口での就職支援に力を入れ、65歳以上高齢者の就職件数は年間で113件と目標値を達成しました。
- ・生活保護受給者の就職率は74.6%、就職氷河期世代の就職件数は170件と目標値を上回っています。
- ・職員の職業相談技法の向上を図るため、早い段階から技法の習得の必要があると判断し、局主催のキャリアコンサルティング研修には受検資格は満たさない者も受講を推薦しました。また、所内の有資格者によるキャリアコンサルティング研修を職員・相談員を対象として実施しました。さらに、職業訓練担当以外の職員にも職業訓練校を訪問し訓練内容を知る機会を設けました。

### （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

- ・オンライン登録者とハローワーク利用登録者では利用できるサービスに違いがあるため、オンライン登録者へはメリットを説明し、ハローワーク利用登録者への切替を今年度は積極的に行いました。令和4年度は「オンライン登録者からハローワーク利用登録者への切替」が目標値に達しませんでした。令和5年度は目標値の121人に対して422人で、切替率も78.1%となっています。離職票に求職登録がオンラインでできる旨のリーフレットを併せて交付し求職票記入時間を含めた待ち時間の解消につながるようにしました。
- ・当所では月2回求人情報誌を作成し配布していますが、ハローワークのサービス内容が文字の羅列で分かりにくかったことから、イラストを挿入したり配列を見直すなど、利用者が見やすいように工夫して取り組みました。
- ・（1）で記載したように求職者マイページの開設、利用促進にも積極的に取り組みました。

### (3) その他の業務運営についての分析等

・若年求職者の減少、求職者の高年齢化傾向が今後も続くことが予想されることから、熊本県に進出する台湾の半導体製造企業による雇用増が見込まれます。それに伴い管内の企業からは、若年者の雇用、特に高卒者を採用できるか不安を感じているとの声も聞かれました。例年高卒者を雇用していた企業でも今年度は応募者が少ない、あるいは応募者がいないとのことでした。このような状況を受け、当所では例年行っている高校生に対する企業の説明を行う「地場企業説明会」の参加企業を20社から40社に増やし、より多くの企業が自社の魅力をアピールできる場を設けたところです。また、管内の事業主の集まりである「雇用主連絡協議会」では、若年者の採用に向けたセミナーを企画し開催しました。

### (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

・今後ますますオンラインによる支援サービスが進展していくと思われることから、引き続き、求人者マイページおよび求職者マイページの開設、利用促進を図っていく必要があると考えています。そのために、求人者・求職者とも開設・利用によるメリットを丁寧に説明し開設に向けての個別支援を更に強化していく必要があります。

・当所では有効求職者のうち45歳以上の求職者の割合が58.9%と若年求職者が減少しています。また、ネットを活用した求職活動も活発でハローワークを利用しない求職者（特に若年者）が見受けられることから、このような方々にハローワークの支援メニューを知っていただけるように取り組む必要があると考えています。他局他所の取組事例を参考にしつつ、当所にあった方法に加工等して求職者にアピールすることを検討しています。

## 2. 特記事項

なし

## 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	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	⑨生涯現役 支援窓口で の65歳以上 の就職件数	0	0	0	0	0
令和5年度目標	2,410	1,990	691	90.0%	90.0%	115	64.6%	109					
令和5年度実績	2,151	1,876	649	81.7%	94.9%	170	74.6%	113					
目標達成率	89%	94%	93%			147%	115%	103%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/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。

### 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、令和5年度は1.08倍と熊本局内で最も低い水準にあります。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。コロナ禍も一段落し、基幹産業である観光関係の旅館・ホテル業でも持ち直しの動きが見られますが、医療福祉関係を中心に人手不足の状況が続いている事業所も少なくありません。そのため、前年度に引き続き、完全予約制で1日1事業所、求職者4名を上限に、事業所の概況や職務の内容、待遇等について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、求人求職の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）については、3年前に業務改善計画を策定した経緯があることから、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積極的に実施し、一定の成果を上げているため、引き続きその取組を行いました。設置自治体とも連携し、ふるさとハローワークの周知や利用促進を図りました。

##### 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促しました。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) 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

求人者に対しては、前年度まで利用率の低かった求人者マイページの周知、PRに努め、事業所PRシートの作成機能や今後予定されている機能追加などのメリットを説明し、利用促進を図りました。また、求人申込み受理時には、賃金条件の見直し提案や求職者目線での有益な情報の提供及び求人票への記載指導等に努め、充足の支援を行うなど求職者とのマッチング向上を図りました。

求職者に対しては、求職者担当者制の対象者を拡大するとともに、個別支援の強化を図りました。また、従来利用者の少なかった求職者マイページの利用拡大のため、独自に作成したリーフレット等によりわかりやすい説明を行うことに努め、窓口における積極的な勧奨に取り組みました。オンライン登録者のハローワーク利用登録への切替についてもその推進を図り、また、今後利用の増加が見込まれるオンライン相談の準備を進めています。

## (3) その他の業務運営についての分析等

令和5年度は、求職者の減少や求人求職のミスマッチの影響もあり、就職者数、充足数ともに年間目標数の達成には至りませんでした。

次年度は、オンラインによるサービスのより一層の周知と利用率向上に取り組むとともに、求人開拓などの場を通じた求人者支援の充実と、人手不足企業や誘致企業の人材確保のため、企業説明会の開催などによる求人者支援の充実を図ることとします。

また、前年度に開始した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を図るとともに、その内容の充実に取り組むこととします。

## (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

新設事業所を対象とした事業所説明会を2回開催しましたが、当初見込み数を上回る参加者が集まり、その結果、多数の就職にもつながりました。求職者・求人者ともに好評を博したため、次年度も同様の取り組みを進めていく予定です。

一方、自治体と連携した就職説明会については、共催の地方自治体との連携や事前の周知広報が十分には行えず、求職者の参加が十分でなかったことを踏まえ、次年度は開催時期や運営、周知方法の改善を図りながら準備を進めていくこととします。

## 2. 特記事項

就職意欲の高い障害者が増加していること、障害者法定雇用率の引き上げが予定されている状況を踏まえ、求職者と事業主の双方を対象とした就職説明会を開催し、就職に対して不安がある求職者と、経験の少なさ等から雇入れに不安を感じている事業主の双方に対し、問題解決を支援する取組を行いました。事業主に対しては各支援機関からの説明を行うセミナーを実施し、求職者に対しては事業主との個別相談の場を提供しました。

## 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	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	⑨生涯現役 支援窓口で の65歳以上 の就職件数	0	0	0	0	0	0
令和5年度目標	1,812	1,597	460	90.0%	90.0%	78	47						
令和5年度実績	1,558	1,333	487	73.3%	97.8%	66	58						
目標達成率	85%	83%	105%			84%	123%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/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。

## 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

就職件数1,724件、充足数1,534件、雇用保険受給者早期再就職件数496件の目標を達成するために、以下の取組を行いました。

○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4回、警備の仕事就職相談会を1回実施しました。また、10月から人手不足分野の企業を対象とした企業説明会を毎月1回実施しました。

○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、職員1人当たり常時10人以上担当を目標として取り組むとともに、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。

○仕事をお探しの方が利用できるサービスの内容をまとめた「ハローワーク球磨サービスメニュー」を作成しました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

○所内研修を定期的に計画し、職業相談技能を高めるために「職務経歴書作成指導研修」、「求職者担当者制の事例検討研修」、「傾聴を学ぶ研修」、「ハローワークサービス研修」、「オンライン相談研修」を実施しました。また、知識向上のために「職業訓練研修」、「労働基準法研修」、「障害者雇用促進法研修」を実施しました。

○厚生労働省主催の職業指導専門研修に2名、キャリアコンサルティング研修に2名を派遣して、相談技術レベルアップを図りました。

### （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

・求職者マイページの開設割合が低かったため、窓口相談時に求職者マイページのメリットを積極的に案内し、求職者マイページを利用している方には求職者マイページ経由での迅速な求人情報提供や、企業説明会の開催等に関する情報発信を行いました。

・職業相談技能レベルが職員により差があったため、全員のスキル向上を図るために職務経歴書の作成指導や求職者担当者制の支援に関する研修を実施しました。

・企業から情報発信の機会を増やしてほしいという要望があったため、令和5年10月より人材不足分野の業種を対象とした企業説明会を所内会議室にて開催し、企業と求職者が直接お話できるようにしました。

・企業からの障害者雇用・職場定着に関する相談が増加したため、「障害者雇用促進セミナー」を開催しました。企業19社、人事担当者20名が参加して、医師による講演「精神疾患の就労支援」の受講や意見交換会で他社の経験・対応を聞くことにより、今後、障害者の雇を進めていくうえで参考になり、非常に有意義だったとの感想を多数いただきました。



### (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5類に移行し、令和2年豪雨災害からの復旧がほぼ完了したことにより、管内の主産業である観光業が人手不足となっているため、令和5年10月から実施している企業説明会に加えて、求人充足のための支援を強化していく必要があります。

### (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

- ・ハローワークを利用せずに仕事を探す方が増えているため、球磨所公式LINEやInstagramによりハローワークサービスの情報発信を行い、ハローワークを利用して仕事を探したいと思う方が増加するように努めます。
- ・オンライン職業相談用の機器が整備されたので、オンライン職業相談が効果的な求職者に対して利用していくよう勧奨していきます。
- ・求人を出したのにハローワークから紹介の連絡がないという相談で来所される企業が増えているため、情報収集のための企業訪問を増やす等、求人充足支援を強化していきます。

## 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)	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	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	1,724	1,534	496	90.0%	90.0%	155	51
令和5年度実績	1,534	1,404	524	66.7%	94.8%	162	91
目標達成率	88%	91%	105%			104%	178%

※ 「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

・ハローワーク評価の目標数値を意識した業務運営となるよう、定期的に主要指標（就職件数、充足数）の進捗状況の周知を実施しました。具体的には、月を3回に分けて10日間ごとに、新規求職者数、相談件数、紹介件数、就職件数、新規求人数、充足数及び相談率、紹介率、就職率、充足率などの前年同月比の一覧を所長が作成し、各部門（付属施設はメール活用）に回覧により周知しました。各項目の増減数や増減率などから、相談件数や紹介件数など改善に取り組むべき項目や残りの期間に取り組む目標数を指示することで、必要な取組を意識しながら効果的な業務運営ができたと考えます。

・求人情報の提供としては、求人充足会議や求人更新の際に求職者のニーズに合わせた求人条件緩和に応じて改善が図られた求人票を「リフレッシュ求人」として所内入口のフロアに掲示し、改善項目などの見出しを加えた効果的な周知により求職者に積極的な情報提供を行いました。また、高年齢者の就職支援として、60歳以上の受け入れ可能な求人を「宇城・うきワーク60歳以上歓迎求人」として新たに求人情報誌を作成しました。読みやすくするため一般の情報誌より文字を大きめに作成するなど工夫を行い、相談時や庁舎内の配架により就職支援に活用することができました。

・求職者マイページについては利用率が低迷していたため、マイページの機能や利用方法などをわかりやすく記載したリーフレットを作成し、受付窓口での利用案内の他、相談窓口においても勧奨目標数を毎月定めて取り組んだ結果、利用率を向上させることができました。

#### （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

・令和4年度のハローワークサービス満足度調査の結果を受けて、庁舎内のポスターやリーフレットなどの情報が多すぎてわかりにくいという意見を改善するために、配置場所等を縮小し、部門ごとの管理区域を設定したことで整理がしやすくなったことから、求職者にとってもわかりやすい掲示にすることができました。

・求人票の正確性を確保するために、求人受理時に注意すべき点をまとめた早見表を作成し、求人受理を担当する職員全員に配布し活用したことで、求人票の正確性を向上させることができました。

・求人・求職のミスマッチを解消するための工夫として、「仕事内容、職場環境、雰囲気等を事前に把握し、理解を深めること」ができる「応募前職場見学」が有効であると考え、他所の取組を水平展開により導入しました。人材不足分野である医療・福祉分野から勧奨を始めていますが、今後も効果を検証しながら他の分野にも広げていく予定としています。

・求職者マイページの機能を十分に活用できていない現状があったため、求職者マイページの「連絡送信機能」を活用する方法を職業紹介部門内で周知のうえ活用しました。求人票等の郵送（DM）を求職者マイページに換えたことで、個人情報の漏えいのリスク減少にも貢献することができています。

### (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り課題解決支援サービスの対応能力向上にもつなげていく必要があるため、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ができました。

・令和5年度ハローワークサービス満足度調査の結果では、求人者から「応募者を増やすための助言」の要望や「ハローワークインターネットサービスの入力スムーズにいかない」などの声が多かったことから、求人充足のためのアドバイスやハローワークインターネットサービスの操作方法の支援を重点的に実施しています。

### (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

・定期的に行っている企業説明会の利用者が低調であるため、参加企業の選定と求職者への情報提供及び企業説明会の発信方法等を検討し、効果的な事業に改善する必要があると考えています。

・熊本労働局ホームページに開設予定の当所のホームページを情報発信機能として有効活用するため、就職支援に資する掲載内容とするための検討が必要であると考えています。さらに、活性化されたURLを求人者及び求職者マイページに情報発信することが可能となっていることから、当所のホームページへの誘導等を活用した効果的な支援も併せて検討する必要があると考えています。

・求職者マイページの利用率が全国平均と比べて低調であることから、熊本労働局目標である利用率30%以上に向けて、引き続き毎月の目標を定め、マイページ機能の理解も同時に進めながら利用勧奨を推進していくこととしています。

・若者のハローワーク離れ対策やスマートフォン等のオンライン機能利用者への情報発信として、SNS機能のLINEの活用を検討することも有効であると思われませんが、まずは、定期的に発信できる情報がどれだけあるのかを整理し、既存の業務の簡素化も検討したうえで、具体的に進める必要があると考えています。

## 2. 特記事項

・特記事項なし

## 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	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	①生活保 護受給者 等の就職 率	⑥公的職 業訓練修 了3か月 後の就職 件数	0	0	0	0	0
令和5年度目標	2,070	1,761	727	90.0%	90.0%	95	64.6%	100					
令和5年度実績	1,823	1,646	685	78.9%	97.9%	114	93.0%	94					
目標達成率	88%	93%	94%			120%	143%	94%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/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。

### 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

- ・就職者の増加に向け、まず紹介数の確保が必要と考え、紹介部門窓口職員一人あたり1日2件という紹介の目安数を設け取り組みました。  
また、求職者担当者制について、対象者増に取り組み、対象者は前年度比62.9%増、対象者への積極的な求人情報の提供や各種支援メニューの実施に力を入れた結果、就職者は38.3%増となりました。
- ・求人充足数の増加に向け、近隣所の求人条件を参照しながら、条件の見直しについて丁寧なアドバイスを実施した結果、可能な範囲で条件変更を受入れる求人者もあり、充足数の増加につながりました。
- ・雇用保険受給者の早期再就職に関しては、前年度開始した「再就職手当シミュレーション」を継続し、雇用保険説明会ですべての雇用保険受給者に周知しました。地域の人手不足による転職意向の高まりも相まって、早期再就職者の増加につながりました。
- ・求人者マイページの普及にあたり、当初消極的だった求人者にも粘り強く働きかけを続け、利用率の向上に努め、利用率は80%を超えました。
- ・求職者マイページの普及にあたり、紹介部門内の研修を実施したうえで、窓口でのマイページ開設誘導に力を入れ、マイページ開設者の増加につながりました。

#### （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

- ・隣接所で操業開始した半導体事業所に関連する求人や相談会について広く周知を図り、一定の応募者や参加者を確保できました。半面、管内事業所では、隣接地域への労働力流出に対する危機感も大きいため、求人受理時に求人者支援員を中心に応募者増に向けた条件見直しのアドバイスを広く実施しました。
- ・人材不足対策として実施している医療・福祉分野の説明会について、参加求職者数の伸び悩みがあったため、新しい事業所を開拓した結果、参加事業数が増加し、参加求職者・就職者増につながりました。

### (3) その他の業務運営についての分析等

- ・求職者のうち高齢者が占める割合が高くなっており、高齢者対象求人誌の作成などの対策を講じていますが、紹介につながりにくいケースが増えています。また、高齢一時金の受給者が増加していますが、支給終了後の職業相談に結び付きにくい状況もあります。
- ・コロナの5類移行後、観光需要が増加し、管内の主要産業である宿泊・飲食サービス業の人手不足が顕著になっており、求人者のハローワークに寄せる期待も大きくなっています。

### (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

- ・高齢者に対する支援の強化として、高齢一時金支給後の職業相談の強化や就労可能な職種の「見える化」などを図ります。
- ・求職者マイページによる情報提供やその後の担当者制による支援を強化し、遠方でハローワークでの相談が難しい求職者の取り込みを図るなど相談件数や紹介件数増加につなげるよう努めていきます。
- ・医療・福祉分野に加え、管内の主要産業である宿泊・飲食業など他の人手不足分野の充足対策も実施します。



## 2. 特記事項

・特記事項はありません。

## 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)	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	①生活保 護受給者 等の就職 率						
令和5年度目標	724	633	203	90.0%	90.0%	52	64.6%						
令和5年度実績	657	600	252	87.2%	98.9%	69	83.3%						
目標達成率	90%	94%	124%			132%	128%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/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。

## 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、新規求職者のうち45歳以上が6割以上、55歳以上が4割以上を占めており、また管内のすべての自治体で人口が毎年減少している状況があり、就職件数・充足件数の目標を達成するためには中高年齢者に対するマッチングの重要度が高くなっています。

このため、求人者に管内の求職者の動向を伝えて労働者の確保には中高年齢者の活用が重要であるとの説明を行い、募集の際には「定年年齢以上の応募の可否」についての意向を確認し、確認できた求人には求人票にその旨を表示するとともに、当該求人の一覧表を作成して敷地内掲示板に掲示しました。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ます。

雇用保険受給者については、「求職活動計画表」を独自に作成し雇用保険受給者全員に配布し活用することで課題解決サービスを積極的に展開しました。当計画表を用いることでこれまでの課題解決の取組が一目で把握でき、段階に応じた支援の提案がしやすくなるよう工夫しています。

また、雇用保険受給者の早期再就職の意欲喚起のため、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、初回認定時に受給者全員に配布して相談を行いました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

令和5年度においては、「ハローワーク職員接遇研修」としてサービス向上及び苦情・クレーム対応、「職業相談業務研修」として職業相談時の基本的態度（受容、共感、自己一致）、傾聴技法を実施しました。

### （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

当所における新規求職者のうち、55歳以上の高齢者に対する紹介率は低調な状況となっています。

このことから、高齢者に対する紹介率向上のため、比較的高齢者の希望が多い清掃・調理・看護・介護などのパート求人の開拓に取り組みましたが、求人者からは長期的な雇用が見込まれる若年者の希望が多く、効果は限定的でありました。

また、事業所からの協力により「事業所訪問掲載シート」を所独自に作成し庁舎内に掲示することによって、求人者から求職者へアピール、ハローワークの利用促進に努めました。

### (3) その他の業務運営についての分析等

令和5年度の当所の新規求職者数は、コロナ禍前である令和元年度の81%にとどまりました。ハローワークインターネットサービスによる求人閲覧は増加し、安定所内にある求人閲覧端末の利用者は減少するなど、求職者がハローワークに来所しての利用自体が減少しています。

このことから、ハローワークの利用者に対しては、求職者マイページを活用した相談会、事業所説明会、就職支援セミナーの周知や、的確な求人情報の提供、求職者担当者制の充実など、きめ細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と考えています。

また、当所の新規求人は、医療・福祉分野、製造業分野の割合が高いことから、これらの分野に重点を置いた定期的な事業所説明会の開催を検討することも必要と考えています。

### (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

求職者が就職するまでに解決すべき様々な課題を把握しサービスを提供するためには、職員の職業相談技法の向上、ハローワークが提供するサービスの全体的な質の向上が必須であると考えています。また、人口が減少している中で、求人者へは効果的な求人票の書き方などの支援が必要と考えていることから、次年度において職員への効果的かつ計画的な職業相談技法等の研修を実施する予定としています。

令和5年度の管内有効求人倍率は平均1.38倍と高い水準で推移しています。事業所からの人手不足の声に応えるため、事業所訪問等で収集した求人者が求める人材像をより丁寧に把握し、これらの情報をあらゆる方法で積極的に求職者に発信しマッチング強化に努めるなど、求人充足サービスを積極的に展開したいと考えています。

## 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)	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	②障害者 の就職件 数	0	0	0	0	0	0
令和5年度目標	768	692	162	90.0%	90.0%	32	42						
令和5年度実績	666	660	204	77.1%	97.9%	44	68						
目標達成率	86%	95%	125%			137%	161%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/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。