

宮崎労働局管内のハローワークの主要実績

○宮崎労働局の各ハローワークの令和3年度主要実績は以下のとおりです。なお、例年、「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」を実施していますが、令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症の労働市場への影響により、ハローワーク総合評価は実施されていません。

1. 主要3指標について

安定所	①就職件数 (常用)	②充足件数 (常用、受理地ベース)	③雇用保険受給者の 早期再就職件数(※)
	実績	実績	実績
宮崎	6,870件	7,316件	2,184件
延岡	2,409件	2,220件	629件
日向	1,655件	1,586件	460件
都城	3,533件	3,443件	1,265件
日南	1,163件	1,040件	368件
高鍋	1,740件	1,503件	490件
小林	1,448件	1,362件	383件
宮崎 労働局計	18,818件	18,470件	5,779件

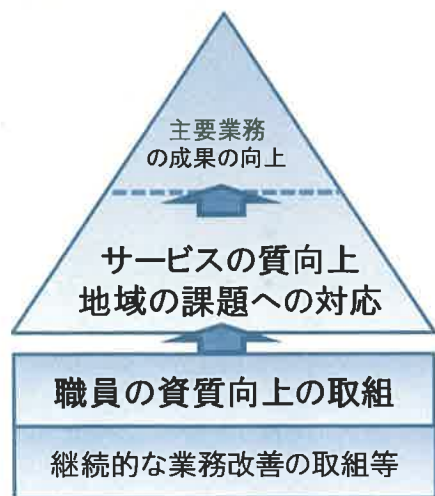
※雇用保険受給者の早期再就職件数は、基本手当の支給残日数を所定給付日数の3分の2以上残して早期に再就職した件数です。
なお、当該実績については1月遅れての公表となります。

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(概要)

- 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」がスタートしました。
- 地域の雇用の課題を踏まえた成果目標を掲げるとともに、主要指標等については、毎月実績を公表します。また、年度終了後には、当該年度の取組の総合的な評価をハローワークごとにまとめ、公表します。
- 労働市場の状況や業務量が同程度の全国のハローワークをグループ分けし、その中で比較・評価を行い、その後の業務改善に活かします。

PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- ・現行の取組(就職率等を指標にしたPDCAサイクルによる目標管理)を拡充し、業務の質の指標を追加。
- ・地域の雇用の課題を踏まえ重点とする業務に関する指標を追加。
- ・中長期的な就職支援の強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進。



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

- ・業務の成果や目標達成状況等を定期的に公表
→主要指標の実績を毎月、総合評価を年度終了後に公表
- ・業務の成果や質、職員の資質向上・業務改善の取組等の実施状況をもとにハローワークの総合評価を実施。
→労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークをグループに分け、その中で比較し評価
- ・ハローワークごとに実績・総合評価及び業務改善の取組等をまとめ、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

- ・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

- ・評価結果等をもとに本省・労働局による重点指導や好事例の全国展開等を実施。
- ①評価結果等をもとに労働局・ハローワークに対する問題状況の改善指導
- ②改善計画を作成、本省・労働局が重点指導(評価期間終了後)
- ③好事例は全国展開(評価期間終了後)

1 所長による分析（業務運営の総括）

<特に重点的に取り組んだ事項>

1. ハローワーク総合評価・PDCAに係る管理者のマネジメントの強化

(1) 職業紹介等関係部門打ち合わせ会議

ハローワーク総合評価に関する所重点指標の選択、PDCAプランの策定、実績に関する分析・改善等の打合せについて、これまで管理次長・庶務や雇用保険担当の幹部も出席している幹部会議の場で行っていたが、当該会議全体で概ね2時間程度を要していることから、ハローワーク総合評価などの職業紹介・求人業務関係の打ち合わせに費やす時間を十分に確保することができなかった。今年度は、当該会議から切り離し、所長・業務次長・職業紹介等関係部門の統括職業指導官等のみをメンバーとした「職業紹介等関係部門打ち合わせ会議」として新たに場を設けることで必要な議論を十分に行える時間を確保した。これにより、関係者全員での活発な討議を経て納得できる結論を導き出すことができ、管理者として自発的な貢献意欲の醸成、部門間の連携強化にも繋がっている。

(2) 主要指標及び所重点指標に係るPDCAプランの説明

職業紹介等関係部門打ち合わせ会議を経て策定したPDCAプランの具体的な取組及び目標を示したTODOリストを各部門の統括職業指導官等が所属する全職員（相談員を含む。）に手交し、取組の意義・目的や取組の方向性、各指標の具体的な取組内容及びその手法を丁寧に説明した。これにより、全職員に当事者意識を浸透させ、取組に対する意識の高揚を図ることができた。

2. 公的職業訓練受講者の確保

(1) 全職業紹介部門及び給付課との連携強化

これまでは、職業相談窓口や雇用保険給付課の窓口で訓練一覧・訓練コースのリーフレットをもとに職業訓練の案内を行い、興味を示した者については職業紹介第二部門（以下、訓練部門という。）へ誘導するなど、全職業紹介部門及び雇用保険給付課が連携し訓練受講者の確保に取り組んでいたが、令和3年度については、前年度より大幅に訓練コースが増加（20コース）したことにより充足率の低下が危惧されることから、これまでの取組に加え、付属施設の訓練相談員及び訓練部門の職員又は就職支援ナビゲーターが職業紹介第一部門に在駐し、ワンストップ型での訓練相談を行うなど、訓練受講者の取り込みを強化した。これにより、特に年度後半においては、受講希望者が少なく訓練コースが中止となるケースが激減し、充足率においても大きな効果が見られた。

(2) 自立支援金受給対象者を対象とした地方公共団体との連携

所長が宮崎市及び国富町・綾町を訪問し、自立支援金受給対象者に対する公的職業訓練の案内及び訓練部門への誘導を依頼。特に宮崎市については、当該支援金受給対象者リストの提供を依頼し、その情報提供を受けることで当所に求職登録している支援金受給対象者（190人）に対し訓練窓口への来所勧奨文を郵送した。

(3) ポリテクセンター宮崎との連携強化

所長と業務次長がポリテクセンター宮崎を訪問し、当該センターの課長及び担当者と受講者確保について意見交換を行った。その中で、今後は、担当者レベルでの意見交換の場を不定期で開催することの申し入れに対し快諾いただいたことから、当所と当該センターの持ち回りで意見交換の場を発足させた。今後も可能な限り月1回の開催を目指し、ポリテクセンター宮崎との更なる連携強化に取り組む。

<サービス改善・業務改善を図った事項>

1. サービス改善

(1) 宮崎わかもの応援ハローワーク駅前コーナーのレイアウト変更

宮崎わかもの応援ハローワーク駅前コーナーに設置してある求職者端末については、当該コーナーの中程にまとめて設置してあり、それも職業相談窓口の対面であるため職員が目線が気になるなど、利用しづらい面があったことから、来所者がいつでも求職者端末を気兼ねなく利用できる雰囲気づくりを行うため、求職者端末を当該コーナー入口側に分散させた形で求職者端末を移設し、職業相談窓口も奥側に移設した。これにより、求職者端末利用者は前年度を大幅に上回り、レイアウト変更の効果が見られる。

(2) マザーズコーナーのレイアウト変更

ハローワークプラザ宮崎内に設置しているマザーズコーナーについては、専有面積は非常に狭く、来所者からも、相談スペース、キッズコーナーや授乳スペースが狭く利用しづらいとの意見が多く出ていたことから、局に予算申請し、当該コーナーの専有面積を1.3倍ほど拡張し、ゆとりを持った職業相談スペース、キッズコーナーや授乳スペースを確保したレイアウトに変更。これにより、利用者からは安心して職業相談ができると好評を得ている。

(3) 雇用保険給付課における番号での呼び出し

認定際には、これまで名前で呼び出しを行っていたが、フルネームでの呼び出しには抵抗を感じるとの声を頂いたことから、プライバシー配慮の観点からも発券番号での呼び出しに変更し、好評を得ている。また、類似した名前の者が誤って窓口に来ることも無く、個人情報漏えい防止の観点からも有効と考える。

(4) 新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う求職者サービスの周知

当所においても、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、県独自の「緊急事態宣言」や「まん延防止等重点措置」の適用を受け、その都度、「来所によらない職業相談」、「郵送による失業認定」など、弾力的な手続きについて各窓口でリーフレットを手交し周知していたところだが、新たに、感染拡大により適用された緊急事態宣言等の措置を上部に、弾力的な手続きと拡大したQRコード（10cm四方。）を表示した大型ボードを来所者の目に留まるよう当所の玄関ロビーに設置し、全ての来所者に対し周知を行った、

2. 業務改善

(1) 求人充足会議の刷新

これまでの求人充足会議については、マッチング対象を有効求職者としていたことから管理すべき求職者が相当数に達し、充足対策の検討を十分行う時間が確保できず、求人充足会議本来の検討まで至らず、求人・職業紹介部門双方の連携や情報の共有化も十分図れなかった。

今年度においては、これまでの課題や問題点を整理のうえ、現状の雇用情勢を考慮し、発展的な改革を行った。

具体的は、新規求人に付与するこれまでの充足ポイント（雇用形態、職種、賃金、休日等をそれぞれポイント化。）に雇用情勢を加味する求人倍率と重点的な対策を講ずべき人材不足分野の職種を追加しポイント化を再設定。また、当該会議で検討する求人を「推し求人*」に絞り込み、双方向求職者担当者制支援対象者のうち、特に個別での支援が必要な者や個別で支援している気になる求職者とのマッチング、必要に応じ求人条件の緩和や個別求人開拓等について検討する形式に変更。これにより迅速かつ明確な支援策を講じることができ、延いては、求人・職業紹介部門の連携強化も図れた。更に、当該会議の進行確認として数回所長室でプレゼン的に実施し、見えてきた問題点を修正したことで、より効果的・効率的な進行になるよう改善を行った。

なお、当所の求人充足会議は局からも好評を得ており、年度末には他所から視察を受けるまでに至っている。

*「推し求人」：求人者支援員が開拓した正社員求人のうち、充足ポイント（雇用形態、職種、賃金、休日等をそれぞれポイント化。）の高い求人及び求人充足サービスを展開することで充足する可能性が高まると判断される求人。

(2) 紹介件数増への取組

新規求人・求職ともに前年度を上回り推移しているところだが、紹介件数については前年度を下回り推移している。その現象について分析していく中で、再来者が減少しているのではないかと考えられたことから、約1か月半に渡りリピート率調査（雇用保険受給者を除く。）を実施したところ、前年同期と比べリピート率が低下していることが確認された。

リピート率を上げ、紹介件数も増加させるためには、求職者の来所目的やニーズを的確に把握し、それに沿った就職支援サービスを

展開することが重要であることから、全職業紹介部門の職員（相談員含む。）を対象にリピート率検証結果の共有を図り、更に、より適格なニーズ把握が行えるよう、これまでの「求職活動に関するアンケート」の項目変更を行った。

（3）職業紹介第二部門（訓練部門）に所属する相談員の有効活用

訓練部門については、受付を単独で設置していた関係で、これまでは審査業務を行う申請相談員が受付業務を兼務していたが、求職者支援訓練コースの増加に伴い審査業務が増加し、申請相談員の審査業務を補っていた職員や就職支援ナビゲーターへの業務負担が、これまで以上に増えてきたことから、当該申請相談員の有効活用を図るため、訓練部門の受付を来所目的ごとに誘導・案内を行っている総合案内に統合を行った。これにより、当該申請相談員は本来の審査業務に集中することができ、更に職員や就職支援ナビゲーターの負担軽減も図れた。

<今後のサービス改善・業務改善の取組について>

1. 紹介件数及び紹介成功率の向上

上記②（3）で記述したとおり、リピーターや紹介件数を増加させる上でも求職者のニーズに沿った就職支援サービス（言い換えれば、求職者が満足いくサービス）は重要であることから、新たな「求職活動に関するアンケート」を基に、求職者ニーズを適格に把握し、職業相談においては、当該ニーズを踏まえた上で、極端に言えば全ての求職者の支援計画書を作成するぐらいの気持ちを持って対応することで、これまで以上に有益な職業相談になるよう取り組む。

また、当該アンケートで収集した求職者ニーズは、求職者のニーズ動向として分析し、その結果を職業紹介部門の職員（相談員を含む。）に、ミーティング等を通じてフィールドバックし、より有益な職業相談となるよう意識の高揚を図る。

2. ポリテクセンターとの意見交換

上記①2（1）で記述したとおり、ポリテクセンター宮崎との意見交換の場を発足したことから、今後においても可能な限り月1回開催し、担当者同士で忌憚のない意見が出し合える雰囲気を持続しつつ、当該意見交換の場の定着を図る。

<その他業務運営についての分析等>

雇用保険受給者の早期再就職件数は前年度から減少傾向にあり、その要因として、新型コロナウイルス感染症の影響で、初回講習及び認定日における再面接の相次ぐ中止により早期再就職への意欲喚起策が十分図れなかったこと、また、給付延長に伴う求職活動の長期化が要因の一つとしてあるのではないかと分析している。

一方、分析を進める中で、再就職への意欲喚起策の中でも再面接が最も効果的であることがみえてきたことから、コロナ禍においても対象者を絞った再面接を実施する方向で検討を行う。

<総合評価において考慮すべき事由（天災、経済・雇用情勢の急激な変化等）>

今年度においても、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、令和3年5月に「県独自の緊急事態宣言」、令和3年8月から9月にかけて「県独自の緊急事態宣言」、「まん延防止等重点措置」、令和4年1月から3月にかけて「まん延防止等重点措置」の適用を受けたことにより、感染拡大防止の観点から、初回講習、認定日における再面接、各種求職活動支援セミナー、事業所見学や面談会等の就職支援策が中止・縮小を余儀なくされたことは、ハローワーク総合評価の主要指標及び所重点指標の実績にも影響したと考える。

2 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	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	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3年度実績	6,870	7,316	2,184	85.8%	979	64.8%	628	96.6%	187
過去3年度平均	7,313	7,762	2,508	100%	534	68.0%	650	94.0%	208
R2年度実績	6,528	6,977	2,410	91.2%	534	63.0%	654	92.5%	215
対 R2 比	105%	104%	91%	94%	183%	103%	96%	104%	87%
R1年度実績	7,336	7,738	2,459	99.2%	-	67.7%	600	93.7%	133
対 R1 比	93%	94%	89%	86%	-	96%	105%	103%	141%
H30 年度実績	8,074	8,572	2,656	109.9%	-	73.4%	696	95.2%	276
対 H30 比	85%	85%	82%	78%	-	88%	90%	101%	68%

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件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）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、主要三指標に加え、就職氷河期世代の正社員への就職、正社員求人確保、正社員就職件数、そして「生涯現役支援窓口」での65歳以上の就職件数の目標達成について最重要項目と考え、年度当初に職員・非常勤職員に対し、目標達成の取り組みについての重要性を理解させ、各人に求められること、そのために何をすべきかということを考えながら業務に当たるようにと、意識の共有を図った。

特に就職件数、充足件数を向上させるために、たとえば、「就職フェア（個別就職相談会）」を所内にて毎週開催するなど、求職者に求人のことをより知ってもらう取組を実施した。

雇用保険受給者については、早期再就職のメリット（長期失業のデメリット）を認識させ、いかに就職意欲を喚起させるかが重要であり、そのため初回講習会用の資料を見直し、見やすくわかりやすいものに変更するなどした。

そのほか、「生涯現役支援窓口」での65歳以上の就職に係る取組については、高齢者の方を雇用している若しくは高齢者雇用に理解のある企業の求人をファイル形式にまとめた「ベテランズ求人」を作成、ファイルを目につきやすい場所へ配置し、あわせて求人を見やすい順番に並べ替えるなどの改善を図った。また令和4年1月に開催した「求人者セミナー」において、参加企業担当者に高齢者の活躍推進について理解を求めた。

コロナ禍にあつて求職者の登録が伸び悩んだこと、また感染症拡大に伴い求職者・求人者に対する支援が制限されるなどした結果、主要指標である就職件数は進捗率99.0%、充足件数99.6%、雇用保険受給者の早期再就職件数は92.8%と目標達成はできなかった。

また所重点指標については、正社員就職件数は進捗率99.3%と目標達成することはできなかったが、就職氷河期世代の正社員への就職（進捗率119.4%）、正社員求人（106.1%）及び「生涯現役支援窓口」での65歳以上の就職件数（130.9%）については目標達成となっている。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

外部講師あるいは職員や専門相談員を講師として各種研修を実施。これにより講師となった職員自身の能力の向上と、所全体のレベルアップを図ることができた。

【労働基準法研修（テーマ：時間外労働について）】

令和3年12月6日・27日、延岡労働基準監督署より講師を招き、労働基準法についての研修を行った(参加 31名)。

【雇用保険関係研修】

令和4年1月7日、紹介担当者29名に対し、雇用保険に係る研修を行った。

【障害者関係(精神疾患の特性・症状について)】

令和3年12月24日、2月3日に、精神障害者雇用トータルサポーターによる職員研修を実施(参加 36名)。

【助成金関係】

令和4年1月7日、助成金担当者による職員研修を実施。(参加36名)

【オンライン職業相談研修】

令和3年8月2日に外部講師による操作研修を実施。(参加22人)

その他、各グループでの勉強会や各専門相談員間での勉強会を自主的に開催。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

- ① 障害者を対象とした「ふれあい合同面接会」について、今回初めてオンラインにて開催し、求職者・求人者ともにおおむね好評であった。また、求職支援セミナー及び求人者セミナーをハイブリッド形式(対面とオンラインのハイブリット)にて開催。今後ともオンラインのメリット・デメリットを分析し、対象者や内容等を検討のうえ、積極的な活用を図っていく。
- ② 就職フェアと称し「個別求人相談会」を実施。月4～5回午前午後2社ずつ求人者を待機させ、求職者は履歴書なしで気軽に話を聞くことができる場を設けた。チラシや案内板などにも工夫を凝らし求職者を誘導。求人者・求職者ともにおおむね好評であったため、次年度も継続して開催をしていく。
- ③ 受付での混雑回避のため、フロアナビによるプレ相談を実施。待っている利用者に対しフロアナビが声かけと聞き取りを行い、窓口へ直接案内ができる場合などはそのまま誘導し、待ち時間の解消を図った。
- ④ 専門相談員(就職支援ナビゲーター、事業主支援アドバイザー)のレベルアップと業務平準化、情報共有を目的とした専門相談員による会議(支援コーナー間会議)を実施。ファシリテーターは各コーナー持ち回りとし、ファシリテーターとしての能力向上も図った。
- ⑤ 雇用保険受給者に対する初回講習会について、コロナ禍のため時間短縮を強いられている中でいかに効果的なものができるか、従来の内容を精査し、見やすくわかりやすいリーフレットに改善を行った。
- ⑥ 求職者マイページの開設者を増加させる取組として、職業相談窓口で職業相談員等が説明を行い、開設を希望すれば、フロアナビゲーターが来所者端末まで誘

導し、登録方法、及び操作方法を説明。庁舎内で説明から開設までを完了できる体制を整えた。

(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

- ① 人材不足分野等への支援強化のため事業所情報の提供やミスマッチの解消を図るため、新型コロナウイルス感染防止対策を確保しながら、事業所訪問や求人開拓を積極的に行い、的確な情報の収集や人事担当者との信頼関係を構築し、企業が求める人材の把握に努める。また求人票の見せ方やPRの方法を提案し、「個別求人相談会(就職フェア)」を開催するなどして支援強化を図っていく。
- ② システム刷新により、自宅にて求人を検索してくる求職者も増えていることから、受付等において利用者の求めるものが何か適宜判断し、最適な案内・相談ができるよう職員のレベルアップを図る。また求職者マイページについて、積極的な登録案内や機能の具体的な活用方法周知など、窓口での案内に職員間でばらつきがあるため、紹介部門の職員・相談員全員が同じ内容・同じレベルで案内できるよう研修等を実施する。
- ④ 求人充足会議について、宮崎所の取組(支援対象求人の選定について、求職者ニーズ(職種・休日・賃金等)を反映させた加点票により対象求人を点数化することで効率化させる取組)を参考に見直しを図り、これまで以上に充足対策の根幹として機能するよう、効率的かつ実効性のあるものになるよう取り組んでいく。
- ⑤ オンラインの活用状況については、学卒等の若年層を中心に利用があったものの、まだまだ利用が伸びていない。オンライン相談をはじめ、オンライン面接、障害者や学卒面接会、各種セミナー等、対象者や内容等を検討のうえ、積極的な活用を図っていく。
- ⑥ 求人企業の充足支援のために、企業への同行訪問を計画し、求職者に対し、求人票の記載事項だけではわからない企業の魅力を直に感じてもらうことで応募意欲をかき立てさせることを目的とした支援を検討。

(4) その他業務運営についての分析等

- ① 最近、県外に流出する高校生の割合は減少傾向にあるが、現在でも約40%の生徒が県外へ流出している。当所管内の地方自治体もこの状況を重要視しており、今後の少子・高齢化を見据えて重要施策と位置付けている。今後もハローワークは、地元定着のための有識者会議のメンバーとして、労働分野からの視点で意見や情報提供・アドバイス等を行うことにより若者の地元定着に取り組んでいく。
- ② 高千穂町地域職業相談室の利用促進については、山間地域の人口が年々減少し、高齢化していることから、求職者数、就職件数が減少している。高千穂町を筆頭とする西臼杵郡3町としてもかなりの危機意識を持っているので、これらの自治体と協力して、地域職業相談室の支援内容の広報、求人開拓及び企業誘致に関

するアドバイスなどを実施することにより地域を活性化させ、雇用創出及び人口減少対策の役割を担うとともに、相談室の利用促進に取り組んでいく。

- ③ 延岡市との一体的事業である、「のべおか福祉就労支援コーナー」については、年々対象者が減少してきているところである。取りこぼしのないよう本所でもしっかりと対象者を把握し支援コーナーに誘導するとともに、生活保護受給者等の支援はもとより、延岡市生活福祉課と連携を密にし、情報共有を積極的に行い、生活保護受給前の相談者等に対する積極的な職業相談・職業紹介・就職に関するアドバイス等を行うなど、生活保護受給前からの支援にも積極的に取り組んでいく。
- ④ マザーズコーナーの利用促進について、立地条件や駐車場がないなどの問題があり利用が伸び悩んでいるが、関係機関との連携を心がけ、本所においても支援対象者を確実に誘導する必要があると考える。また今後はコーナー未利用者等に対し、マザーズコーナーの就職支援サービスの情報が十分行き渡るよう、SNS（LINE 等）の活用により情報発信を強化していきたい。

2 特記事項

当所管内においても、新型コロナウイルス感染拡大による外出自粛の影響で、県外観光客が主な収入源となる業種、飲食店、旅客運送業等を中心に売り上げが減少し、休業、解雇等が発生しているところである。

現在、求人倍率は緩やかに回復を見せているが、今後、雇用調整助成金等でつなぎ止めていた労働者が転職等の理由により離職となり、求職者が増加する可能性もあるため、雇用失業情勢への影響が懸念されるところである。

3 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	HW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	正社員求人数	正社員就職件数	生涯現役支援窓口 での65歳以上の 就職件数	
令和3年度実績	2,409	2,220	629	87.4%	129	5,818	1,211	72	
過去3年度平均	2,717	2,455	693	96.5%	108	5,690	1,360	64	
R2年度実績	2,433	2,228	678	92.1%	108	5,486	1,219	55	
対R2比	99.0%	99.6%	92.8%	94.9%	119.4%	106.1%	99.3%	130.9%	
R1年度実績	2,792	2,562	738	95.6%	—	5,531	1,386	72	
対R1比	86.3%	86.7%	85.2%	91.4%	—	105.2%	87.4%	100%	
H30年度実績	2,925	2,575	664	101.9%	—	6,054	1,474	—	
対H30比	82.4%	86.2%	94.7%	85.8%	—	96.1%	82.2%	—	

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件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）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、「就職件数」「充足件数」の指標の向上を目指し、求職者担当者制や求人充足のための検討会を実施しました。特に求職者への求人情報提供や、事業主に対して求人充足に向けた求人条件緩和の提案を積極的に実施しました。しかし、新型コロナウイルス感染症の影響が続いたこともあり、「就職件数」は1,655件、「充足件数」は1,586件と、目標には及びませんでした。

○就職氷河期世代の不安定就労者・無業者への支援として、ハローワークへの来所と就職活動に関する情報提供を目的として、就職活動に関する情報をまとめたリーフレット「就職お役立ちサイト」を作成しました。また、就職活動の支援として就職氷河期世代の方を対象としたセミナーを開催しました。セミナーは来所による参加とオンラインによる参加から選べるように配慮しました。

その結果、ハローワークの職業紹介により正社員に結びついた氷河期世代の件数は、101件と目標を達成す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、1.外国人求職者との職業相談を行う際に注意するポイントをまとめた研修、2.職業相談窓口で最低限の職業訓練の説明ができるにするための研修、3.雇用保険受給者の早期再就職を支援するために、各種制度についての研修、4.労働者派遣、請負について理解を深めるため、局需調室に依頼してのオンライン研修を行い自身の研鑽と部門内の知識の向上を図りました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

○令和3年度は多様な求職者ニーズに応えるため、加えて新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策の観点からも、セミナーや面接会等を対面に加えオンラインで実施しました。今後も利用者の更なる利便性の向上を目指し、オンラインを活用した職業相談等を実施することとします。

○求職者支援制度を活用した訓練を中心に職業訓練の周知、訓練受講率の向上に取り組みました。所内大型ディスプレイでの周知内容の見直し、求人情報誌への掲載、待合スペースに新たに訓練PRボードの設置を行いました。さらに、全職員に職業訓練の研修を実施し、どの窓口でも訓練制度の周知ができるよう取り組みました。

○初めてハローワークを利用される方にお渡しする「ハローワーク利用案内」のリーフレットの見直しを行い、求職活動の進め方や提供サービスの紹介、求職者マイページの案内を掲載し説明を徹底しました。

○管内の有効求職者のうち、約34%を55歳以上の求職者が占めていることもあり、従来行っている対象求人のファイリングによる提供に加え、「生涯現役歓迎求人紙」を作成し、パソコンでの検索が苦手な求職者でも情報を収集しやすい工夫を行いました。

(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

○高齢者等ネットの利用が苦手な求職者の方から、求人検索が難しいという声がしばしばあることから、実際に求人検索機を体験してもらいながら使い方の説明を行い、求職者マイページをわかりやすく解説する求職活動セミナーを新設しました。参加者からは好評であったため、実施回数の増加を検討します。

○令和3年度の新規求職者は4,107人と前年度2.0%減少となりました。昨年度より前年度からの減少率は減ったものの、ハローワークインターネットサービスによるオンラインサービスの充実により、ハローワークの窓口を利用せずに求職活動を行っている求職者も増えていることから、来所しなくても必要なセミナー等の情報提供や求職者にあった求人情報を届けるオンラインサービスの充実や地方自治体と連携したハローワークの周知、HPでの発信について工夫していきます。

○令和3年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策の観点から、オンラインでのセミナーや面接会開催にも取り組んできましたが、次年度はウィズコロナ、ポストコロナを見据えて、感染対策を徹底した上でコロナ禍以前のような集合型でのイベント実施なども検討していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

○求職者マイページの開設については、新規登録を始め職業相談時に周知を行い、求職者に対するマイページの開設割合は45.9%となりました。一方、マイページ開設のみでその後の活用していない求職者も一定数いることから、今後は、求人情報の提供やセミナーの案内送付などを実施し、ハローワークの利用につながるようになっていきます。また、ハローワークを利用していないオンライン登録者に対しても同様に周知していきます。

2 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	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	正社員求人数	正社員就職件数		
令和3年度実績	1,655	1,586	460	100.5%	101	3,871	791		
過去3年度平均	2,060	1,929	558	111.0%	98	3,592	961		
R2年度実績	1,758	1,683	491	105.7%	98	3,536	866		
対 R2 比	94%	94%	93%	95%	103%	109%	91%		
R1年度実績	2,132	1,995	590	111.9%		3,657	994		
対 R1 比	77%	79%	77%	89%		105%	79%		
H30 年度実績	2,290	2,110	592	115.7%		3,584	1,023		
対 H30 比	72%	75%	77%	86%		108%	77%		

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件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）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、就職件数の目標達成を最重点と考え、全ての求人検索機に相談窓口の利用を促す案内を掲示し窓口への誘導を図った。また、相談時における「プラス1、プラス2紹介」による紹介件数の増加への取組みを積極的に行ってきた結果、目標件数（目安値）である3,512件を上回り3,533件となり、目標を達成した。

現在の雇用失業情勢においては、新規求職者数の大幅な増加は見込めないことから、引き続き就職件数を上げていくためには如何に雇用保険受給者を早期再就職に繋げていくかが重要となっている。そこで、これまで実施している「雇用保険受給者の再面接時説明内容」マニュアルに基づいた給付制限期間中の来所勧奨を行っているところであり、この取組みは今後も続けていくこととする。

ハローワークシステムの刷新追加リリース（オンラインの利用促進）については、求職者・求人者マイページの登録状況を毎月把握し、求職者、求人者ともにマイページ開設のメリットをまとめた所独自の周知用チラシを作成し、周知の強化を図った。また、コロナ禍で来所が困難な者への対応として、訓練説明会やセミナーなど従来の来所を前提としたサービスから、オンライン型やオンラインと来所を組合せたハイブリット型のサービスを実施した。

求職者支援制度の利用促進については、年度当初より強く求められていることから、管内自治体等と連携し訓練募集等の周知広報に努めた。特に、自治体の公式SNSを使い各種支援が必要と思える地域住民に対して情報発信ができた。

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、職業相談及び求人受理等での対応向上を目的として職業紹介部門・求人企画部門職員、非常勤職員を対象に労働基準監督署が開催する「労務管理説明会」に参加した。加えて、改正高齢法や管内の外国人等の雇用環境に関する研修を実施した。また、職業紹介部門職員、非常勤職員を対象に職業訓練の必要な方を取りこぼさず訓練へ誘導ができる体制を整えるために、職業訓練制度の理解向上を目指すための研修を実施した。

全職員を対象に専門相談員（ナビゲーター等）のスキル向上（説明力、企画力等）を兼ねた管理者によらない個人情報保護・漏えい防止に関する研修を今年度より実施した。専門相談員がこれまで培った経験や管理者と違った視点からの漏えい防止対策等の説明を行った。

その他、「HW業務の改善・向上を図るためのオンライン報告会・勉強会」の配信動画など本省より提供される動画等を視聴する時間の確保

に努めた。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

令和3年度においては、以下の項目を中心に取り組んだ。

○求職者・求人者マイページの利用促進

・求職者・求人者マイページ開設のメリットをまとめた所独自の周知用チラシを作成し、相談時等に積極的に案内を行った。

○充足率の引き上げ、とりわけ人材不足分野に対する対策が求人者の満足度の向上に繋がると捉える取組

・応募しやすい求人に条件を緩和した求人については、「リフレッシュ求人」として壁面に掲示し求職者に応募を促した。

・新規求人の未充足求人対策として、受理後1週間において紹介件数が1件の求人（介護・看護求人については未紹介求人）について求職者への情報提供を行った。

○生活保護受給者等の就職支援

・自治体のケースワーカー研修に就職支援ナビゲーターが参加し、就職率などの実績を説明して目標の進捗状況などをケースワーカーと共有を図った。

○マザーズコーナーのポイントを絞ったセミナーによる就職支援、相談時間の効率化の取組

・新型コロナウイルス感染症の影響により集合型の委託セミナーの開催を上期（9月）はオンラインに切替え対応したが、下期（2月）が中止になった。また、別に就職支援ナビゲーターを活用した独自のセミナーを新たに年3回開催し、少人数制のきめ細かなものや約20名で「税・社会保険の扶養やキャッシュフロー」をテーマにしたオンラインセミナーを開催した。

・令和3年度上半期取組事例の中から福岡労働局八幡公共職業安定所の取組みを参考に「再就職に向けたワンポイントアドバイス」と題し、①応募書類の基本、②面接でよく聞かれそうな質問に備える、③面接時に気をつけるポイント、④面接時の服装と身だしなみ、⑤こどもを預けて働くにはどうしたらよいか、といった資料を作成。作成した資料を、キッズスペースや相談窓口で配布し、待ち時間に目を通していただいた求職者から要点を絞った質問をいただいたり、求職者の知りたいこと、不安なことといったニーズに合わせた効率的な職業相談を実施できるよう改善した。

○オンライン職業相談の普及促進のための宮崎労働局ウェブサイトへの資料掲載

・オンライン職業相談の活用について、Zoomの活用には抵抗なく導入いただけるであろう若年者の目に触れる機会を設けることとして、宮崎労働局ウェブサイトのホームの「宮崎のわかもの（新卒・既卒・概ね40歳未満）に対する支援のご案内」にオンライン職業相談の利用法などの案内と資料を掲載した。

○自治体と連携した求職者支援制度の利用促進、訓練募集等の周知広報の取組

・管内自治体と連携し職業訓練募集等を屋外公共掲示板、広報誌、回覧板、ホームページへの掲載を行った。特に自治体の公式 SNS を使った訓練募集等については、登録者約 7 万人に対し確実に情報発信することができた。

(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

上記(2)で記述した取組みを今後も引き続き実施する。

新型コロナウイルス感染症対策や求職者の更なる利便性向上のために、セミナーや訓練説明会等のオンライン化促進や、SNS を活用した安定所の利用促進、サービス等の情報発信の強化に取組む。また、新型コロナウイルス感染症の完全な収束までは時間がかかると思われるため、引き続き助成金の周知や労働相談等にも丁寧な対応していく。

ハローワークインターネットサービスによる利用者の利便性向上のために、引き続きマイページの開設促進、オンライン相談、マイページを活用した求人情報提供等オンラインを活用したサービス促進・改善に取組む。

管内は 55 歳以上の有効求職者が全体の約 33% (65 歳以上が約 12%) と多いことから、生涯現役支援窓口の利用を促進し、65 歳以上の方を重点的に職業相談、就職支援をすすめており、令和 3 年度においては目標を達成することが出来た。企業の人材確保やシニア世代の活躍のためにも所の重点指標として設定し高齢者の雇用支援に取組む。

(4) その他業務運営についての分析等

宮崎労働局と都城市においては雇用対策協定が締結されていることから、例年、障害者を対象とした「都城障害者ふれあい面接会」や新規学卒者の管内就職促進に向けた「学卒求人受理説明会」などを共催している。令和 3 年度は「都城障害者ふれあい面接会」を 10 月 20 日に開催し、17 事業所 25 求人に対して 57 名の求職者が参加したが、「学卒求人受理説明会」については、新型コロナウイルス感染症の影響があり開催ができず代替策として、事業所あてに注釈をつけた資料の送付を行った。また、都城市役所内に設置している「みやこのじょう福祉就労支援コーナー」において、生活困窮者等に対する就労支援を行う等、同市との連携をより一層強化、一体的に雇用対策に係る取組みを実施してきた。

オンライン紹介、オンライン自主応募については、オンライン紹介 0 件、オンライン紹介による就職 0 件、オンライン自主応募 9 件、自主応募による就職 0 件となった。オンラインに関する就職が 0 件になったことについては、オンラインによる情報提供等の強化が必要と考えている。就職件数はオンラインに関する就職は 0 件だったものの、前年度を上回り相談件数の大幅な減少が見られない点からも、来所し窓口による職業相談等を希望する者が多かったと思われる。

2 特記事項

上記（２）で記述したとおり、年度当初より「求職者支援制度の利用促進」が強く求められていることから、自治体と連携し制度の利用促進、訓練募集等の周知広報に取り組んだ。

管内自治体と連携し屋外公共掲示板、広報誌、回覧板、ホームページへの掲載を行った。特に自治体の公式 SNS を使った訓練募集等については、登録者約 7 万人に対し職業訓練募集案内等の情報発信をすることができた。

3 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	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	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	⑧正社員求人数 (必須指標)	⑨正社員就職件数 (必須指標)	⑩生涯現役支援窓 口での 65 歳以上 の就職件数
令和3年度実績	3,533	3,443	1,265	90.4%	230	95.9%	11,487	1,993	158
過去3年度平均	3,989	3,967	1,306	106.0%	291	94.0%	10,821	2,170	162
R2年度実績	3,512	3,576	1,367	98.1%	291	95.4%	10,573	1,932	113
対 R2 比	100%	96%	92%	92%	79%	100%	108%	103%	139%
R1年度実績	3,995	3,926	1,275	103.7%	—	93.4%	10,783	2,130	118
対 R1 比	88%	87%	99%	87%	—	102%	106%	93%	133%
H30 年度実績	4,460	4,400	1,275	117.2%	—	92.2%	11,106	2,447	256
対 H30 比	79%	78%	99%	77%	—	104%	103%	81%	61%

※ 令和 3 年 9 月以降の実績は、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、充足件数は「(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件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）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

- ・雇用保険受給者の早期就職件数に関しては、給付制限中の雇用保険受給者に来所勧奨し相談を実施する取組は、新型コロナ感染拡大により令和2年度第4四半期から休止しています。このため、取組についての工夫として、再就職手当の試算表を以前は初回認定日に提示していたものを、タイミングを早めて雇用保険説明会（時間短縮版）において各人に配付し、説明することで意識喚起を図りました。
- ・新型コロナ感染拡大防止措置に留意しつつ、計画的・効果的な事業所訪問による求人開拓の実施に取り組みました。就職氷河期歓迎求人を増やすようにも努めました。また、窓口や事業所訪問時にPRチラシを活用し、正社員求人等の提出勧奨を実施しました。仕事内容の記載については、分かりやすく充実させる上に、3行以内に例えば「土日休み」といったPRポイントを盛り込む等の積極的な求人者アドバイスをを行い、ネット検索で見られることを意識し取り組みました。
- ・求職者の態様に応じた効果的求人・求職のマッチングを実施するとともに、求職条件からフルタイム就労が可能と思われる求職者には正社員求人への応募勧奨を実施、求職者担当者制により、正社員希望者に対する就職者支援も積極的に取り組みました。
- ・求人担当者制による求職者への求人情報提供、求人条件の緩和指導等を実施しました。
- ・就職氷河期世代の対象求職者の確実な把握に努め、求職者担当者制を活用するなどして、早めの就職を促しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・統括職業指導官が職業紹介部門ミーティング時に、ハローワーク評価の実施目的、目標達成のための具体的な取組内容についての説明を行い、PDCAの意識付けを行いました。
- ・労働基準監督署と連携し、労働関係法令で疑義等が生じた場合に電話等で相談が出来るよう、連絡会議で緊密な連携体制を整えました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・当所管内の求職者を年齢別に見たときに、50歳以上と未満で概ね半々の割合になっており、60歳以上の割合も低くありません。このことから求人者に60歳以上の募集に目を向けてもらうよう玄関先ロビーの掲示スペースを活用し、求人者向け掲示を行いました。60歳未満までは

フルタイム希望が多いが、60歳以上は半数以上がパートを希望していることを示し、パート求人提出を促すよう働きかけを始めました。年度終盤に始めたもので、まだ効果も見えませんが、今後も工夫・改善を行っていきます。

・また、掲示スペースの活用については、日南市との雇用対策協定の中で誘致企業の雇用促進もあり、誘致企業の求人公開スペースを確保していましたが、これを、更に見易い場所に移しレイアウトを工夫しました。

・オンライン職業相談について、利用は年間3件と低調でしたが、令和4年1月から宮崎労働局のHPに日南所版のリーフレットと利用規約を掲載し、窓口で配付する紙媒体リーフレットのQRコードからもアクセスできるようにする等工夫しており、今後の利用促進を図っているところです。また、将来の利用促進を目指して、管内各高校の3年生全員に対し、安定所の案内とオンライン職業相談の利用についてのリーフレットを配付しました。

(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

- ・新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない中で、引き続き助成金等の周知や労働相談の丁寧な対応に取り組めます。
- ・求職者は減少している中で、コロナの影響下においても人材不足の業種もあり、求職者の労働移動のための職業能力向上を図るため職業訓練を積極的に活用し高齢者・子育て世代の活用を含めた多様な人材確保に取り組み、積極的マッチングに努めます。また、雇用管理改善に関する資料を利用し、働き方改革に沿った助言ができるよう、所内掲示板やロビーボードの掲示内容を随時見直して行きます。
- ・求職者マイページの案内リーフレット日南所版を作成、窓口で配付し利用促進に努めていますが、令和3年度新規求職申込件数総計に対する求職者マイページ新規開設総数の割合は4.6%、3月末時点の有効求職者数に占める求職者マイページ月間登録数割合は13.9%に留まりました。今後も引き続き窓口でのPRや、周知方法を工夫して求職者マイページの開設数拡大に取り組めます。

(4) その他業務運営についての分析等

最近の有効求人倍率の推移をみると、令和元年度は1.01倍、2年度はコロナ禍の影響もあり0.84倍に下落しました。2年度の落ち込みを振り返ると、コロナ禍での製造事業所の倒産による大量解雇等あり求職者が増加、指数を押し下げたところです。3年度は年度中盤から1倍台に回復、コロナ禍からの落ち着きを取り戻した格好で、年度でも1.01倍と元年度と同数値まで回復したところです。ただし、如何せん県下各所・年度別有効求人倍率では当所管内のそれが一番低く、平成30年度年以來4年連続となっています。

管内における労働面での課題は、自治体が直面している過疎化・少子高齢化にリンクしていると言えます。管内人口の減少（労働力人口の流失）と高齢化（労働力の高齢化）は顕著であり、マッチングを行う行政としては、いかに現有人材をフル活用出来るか、ワークシェアと行う等し、意欲ある高齢者や家庭の主婦層を積極的に取り込むことについて、事業主へ更なるアドバイスをしていきたいと考えます。また、日

南市と締結している「雇用対策協定」の中で、将来の管内人口減少抑制のために新規高校卒業者に占める管内就職割合の増加も具体的な成果目標の一つとしています。地元就職促進のための「合同企業説明会」や「グッジョブフェスタ」等、自治体と連携した各種取組を推進して行きます。

2 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	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)の件数	正社員求人数	正社員就職件数		
令和3年度実績	1,163	1,040	368	88.3%	55	2,425	585		
過去3年度平均	1,353	1,157	455	94.4%	47	2,310	663		
R2年度実績	1,227	1,043	447	90.3%	47	2,106	608		
対 R2 比	94.8%	99.7%	82.3%	98%	117.0%	115.1%	96.2%		
R1年度実績	1,305	1,111	434	92.0%	-	2,241	630		
対 R1 比	89.1%	93.6%	84.8%	96%	-	108.2%	92.9%		
H30 年度実績	1,527	1,317	485	100.3%	-	2,583	751		
対 H30 比	76.2%	79.0%	75.9%	88%	-	93.9%	77.9%		

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件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）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、新規求職者減少が続く中、求人票以上の事業所情報の提供が「ハローワークに来所することのメリット」と位置づけ、事業所訪問を重点的に取り組むこととしたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響等で令和3年度は6回、24人の実施に留まった。

しかしながら、訪問した職員からは事業所を直に知る機会となり、職業相談業務への意識が高まったとの報告や、同行した求人者支援員からは複数訪問することで開拓時では得られない気づきがあったとの報告があり、事業所訪問の重要性を理解することには繋がった。

就職件数・充足件数の増加を図るため、求職者担当制の継続実施と求人充足会議実施要領の見直しを行った。又、求人数が増加傾向にあることから、求人業務を2名体制に強化した。これらの取組の結果就職件数が、目標1,687件を上回る1,740件、充足件数が目標1,443件を上回る1,503件、正社員求人数が目標3,093件を上回る3,695件となり全て目標を達成した。

雇用保険受給者の早期再就職件数は目標542件を下回る490件となったが、これは新型コロナウイルス感染拡大防止を最優先するため、認定日再接触を縮小したことの影響が大きい。そのため令和4年度においては、認定日再接触の効果的实施を図ることとしている。

就職氷河期世代支援では、新規求職者の入力コード確認担当置き対象者の把握漏れ防止を図った。結果就職氷河期世代の就職件数も目標100件を上回る125件となり目標を達成した。

オンライン利用促進については、求人者・求職者共にマイページ開設のメリットをまとめた所独自チラシを作成し周知を図った。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、労働基準法はハローワーク業務全てに求められる基礎知識であることから、全職員を対象とした宮崎労働基準監督署長を講師とした労働基準法研修会を実施した。実施にあたってはより業務に即したものとなるよう、事前に質問を募りそれへの回答形式とする等の工夫を図った。

職業訓練受講生確保は職業紹介部門全体で取り組む必要があることから、専門相談員による職業訓練研修を実施した。システム刷新やオンラインについては、統括による伝達研修を実施。又、日常的に統括に寄せられた質問や意見は、朝のミーティングや担当者面談等で共有することで、職業紹介部門全体の意識向上をスキルアップを図っている。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

○事業所向けサービスの改善

- ・求人数増加に伴い、求人業務を求人者支援員と一般相談員1名の2名体制に強化し、支援員が求人開拓や充足支援に専念できる環境に改善した。
- ・人材不足分野の充足支援のため、希望する求人者を対象に所内ミニ面接会を実施した。
- ・能動的支援を強化するために、求人充足会議実施要領を見直し、対象求人選定基準の明確化や実施時間の整理を図った。

○求職者向けサービスの改善

- ・「お待たせしない」ことを最優先と位置づけ、職業相談に専念できる環境を整備するため、所独自セミナーや数値管理方法の見直しを図った。又、職業訓練指定来所等多数来所が予想される日や時間は、行事予定表等で共有するようにしている。
- ・求人検索を苦手とする求職者も多いことから、従来の紙媒体による求人情報提供に加え「60歳以上の方おすすめ求人」「子育て世帯対象求人」「トライアル対象求人」ファイルを作成し、待ち時間等に自由に閲覧できるようにした。

○オンライン推進

- ・システム刷新にあたっては「マイページ5つのオトク新機能」としたチラシを作成し、広く周知を図った。
- ・求人マイページ開設にあたっては、実際の開設方法説明にかなりの時間と労力を要することから、設定方法説明会実施を計画したが、新型コロナウイルス感染拡大により実施できなかった。

(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

- ・職業紹介業務のオンライン対応については、周知を図り登録者数は一定増加したものの活用までには至っていないこと、情報セキュリティとの関連等で今まで職業紹介にはなかった視点も求められ、担当者には不安と焦りが見られるところである。又、オンライン環境にない求職者も多く、職員の中には実態との乖離に疑問を抱く者もいる。

そのため、短期的な目標達成のみを求めることなく、実施を通じてそのメリットデメリットを職員自ら自覚できることが重要と考える。

- ・人材不足は管内全企業が抱える課題であることから、業界団体や自治体と連携して所内ミニ面接会等の充実を図っていきたい。

(4) その他業務運営についての分析等

- ・当所では、新型コロナウイルス感染症による雇用への影響は比較的小さかったが、今後雇用調整助成金特例が見直された場合の影響を想定して、どのような事態にも柔軟に対応できるよう、所全体で取り組んでいく必要があると考えている。

2 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	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)の件数	正社員求人数	正社員就職件数		
令和3年度実績	1,740	1,503	490	93.8%	125	3,695	848		
過去3年度平均	1,940	1,639	596	105.0%	100	3,290	913		
R2年度実績	1,687	1,443	596	97.2%	100	3,093	788		
対 R2 比	103%	104%	82%	96%	125%	119%	107%		
R1年度実績	1,929	1,634	619	106.0%		3,411	881		
対 R1 比	90%	91%	79%	88%		108%	96%		
H30 年度実績	2,203	1,839	573	112.7%		3,366	1071		
対 H30 比	78%	81%	85%	83%		109%	79%		

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件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）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

就職件数の指標向上を最重要と考え、以下の項目を中心に取り組んだ結果、目標件数（目安値）である1,429件を上回り、1,448件と目標を達成しました。

- ・失業認定後の再面接相談を全受給資格者に対して実施。委託セミナー、ミニ会社説明会及び職場見学の提案。応募勧奨などを実施。本人の就職活動の段階を見極めながら、就職支援を行いました。
- ・ミニ会社説明会を実施。管内求人者に対しては、求職者に対して直接PRできる場を提供しました。また、求職者にとっては求人票以上の情報を得られるため、自身の望む働き方ができるかマッチング向上を高める機会の場合として実施しました。令和3年度は160回開催。延べ191人の求職者が参加しました。
- ・事業所訪問を実施し、事業所及び求人に関する情報収集を行い、求職者に対して求人票以上の情報が発信できるよう取り組みました。正規職員によるものを6回行いましたが、新型コロナウイルスまん延防止等重点措置の適用などで、計画的な事業所訪問ができませんでした。事業所訪問を実施した後は、写真（デジタルカメラで撮影）及び所定の報告書で部門共有。写真はH W I Sにアップロードし、職業相談で活用しています。
- ・求職者担当者制について、就職支援ナビゲーターを中心に行いました。気になる求職者（令和4年度の「一方向型」）と双方型に分けて実施。一定の求職者数を常に支援すること、なるべく受給者を取り込むことなどを意識しながら、概ね3か月間支援を行いました。支援対象者384人で、うち271件の就職につながりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・全体ミーティングや面談等を通じて業務知識に関する説明を、統括職業指導官が中心となって継続的に行いました。（例：求職・求人に関する識別コード。日本版O-net（jobtag）、Wifi、オンライン相談、各種雇入れ助成金、新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金、システム刷新追加リリースなど）
- ・職員研修を定期的に実施しました。システム刷新研修：9月に16名受講、職業訓練研修：1月に15名受講、応募書類作成支援：2月に9名受講、労働基準法研修（監督署職員が講師）：11月に18名受講しました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

新規求職登録時にアンケートを実施し、一定期間ごとに集計し傾向を分析したところ、6割程度の求職者が主にハローワークを利用すると回答したものの、就職活動を進める上で『就職活動の進め方がわからない』『自分にあった仕事が見つかるかわからない』といった不安を抱えていることがわかりました。そこで、令和3年度においては下記項目について検討・取組を実施しました。

- ・当所独自のハローワーク利用ガイドについて、当所を最も利用される中高年層を意識して、写真や画像を活用した見やすいページにすることや、項目をダイジェスト化するなど工夫を重ね、従来の30ページ程度のものを4ページの利用ガイドに改定しました。
- ・公的職業訓練の訓練コース充足を図る目的から、駅、スーパー等の商業施設へ訪問し、職業訓練のリーフレット掲示・配布をお願いしました。この他部門全体で職業訓練に受講者確保に取り組んだ結果、令和4年3月に開講した求職者支援訓練のコースは、初めて受講定員15人すべて充足を実現できました。
- ・中核所都城所と連携した業務に取り組みました。例えば、オンラインセミナーは当所の職員体制から企画・実施は困難なため、都城所が実施するセミナーを当所でも窓口等で周知、勧奨を行い、連携を意識した業務を行っています。
- ・新型コロナウイルス感染症対策や利用者の利便性向上を目的として、求人者に対しては、来所不要で24時間365日いつでも求人申込みができることのメリットについて、事業所訪問や求人受理時など機会を捉えて求人者マイページの周知・勧奨を行いました。求職者に対しては、インターネットでハローワークの求人がいつでも検索、収集できること、保存できることなどメリットを窓口相談時に求職者へ働きかけることを行いました。その結果、求職者マイページの月ごとの新規開設数は、令和2年度末時点と比較して増加しています。

(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

- ・オンライン相談が今後進んでも、窓口で誘導する求職者に対してはなお一層丁寧な支援が必要であることから、職業相談窓口を担当する正規職員等がキャリアコンサルティングの理論や技法を習得し自己研鑽を積み、就職支援ナビゲーター等と情報共有及び助言・指導を中長期的に行いながら、業務を通じて資質の向上に努める必要があると考えます。このため、令和4年度は正規職員の積極的なCC技能士2級資格取得に係る支援を行います。
- ・当所を利用する有効求職者の38.3%は55歳以上であり、年齢面を気にされ就職活動への不安がある求職者が多いことから、年齢に関係なく応募、選考採用可能な求人をまとめた情報誌『シニア世代応援求人』を、令和4年度に試行作成したところです。

(4) その他業務運営についての分析等

- ・当所においては、有効求職者の大部分をシニア世代が占めているため、令和3年度中にオンライン紹介、オンライン自主応募どちらのケースも該当がなかったと考えられます。今後マイページ開設を勧奨するとともに活用方法も周知し、利用者の利便性向上を図って参ります。

2 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	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	正社員求人数	正社員就職件数
令和3年度実績	1,448	1,362	383	96.0%	99	3,874	787
過去3年度平均	1,618	1,463	430	113.0%	159	3,389	878
R2年度実績	1,429	1,306	404	103.9%	159	3,360	754
対 R2 比	101%	104%	94%	92%	62%	115%	104%
R1年度実績	1,604	1,446	419	121.8%	-	3,540	907
対 R1 比	90%	94%	91%	78%	-	109%	86%
H30 年度実績	1,822	1,637	466	-	-	3,267	972
対 H30 比	79%	83%	82%	-	-	118%	80%

※ 令和3年9月以降の実績は、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、充足件数は「(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件数の合計となっている。