

お知らせ

厚生労働省

長崎労働局

長崎労働局職業安定部

職業安定課長 松尾 伸二

地方職業指導官 松尾 晋

電話 095-801-0040

公共職業安定所の職業紹介関係業務の 令和5年度総合評価の評価結果及び各所の取組内容について

平成27年度から実施している「公共職業安定所のマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組」については、月毎の実績（就職件数・充足数・雇用保険受給者の早期再就職件数）を取りまとめホームページにおいて公表しております。

今般、令和5年度における全国のハローワーク総合評価の結果が公表され、長崎労働局の管内のハローワーク総合評価の結果（4類型に分類）を公表いたします。

- ・「非常に良好な成果」・・・該当所なし
- ・「良好な成果」・・・長崎、諫早、大村、島原
- ・「標準的な成果」・・・佐世保、江迎、五島、対馬
- ・「成果向上のため計画的な取組が必要」・・・該当所なし

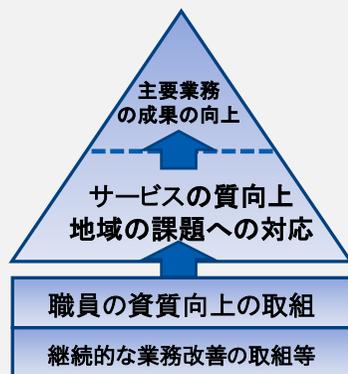
なお、ハローワーク総合評価の概要や各ハローワークの取組内容については、次頁以降をご参照ください。

ハローワーク総合評価について

- 平成27年度から、目標管理・業務改善の取組拡充等を柱とする「ハローワーク総合評価」を開始。
- 例年、すべてのハローワークにおいて業務毎に目標値を設定し、その達成状況等に応じた4段階の相対評価等を実施。次年度以降の業務改善に繋げる。また、取組状況や評価結果は公表し、労働政策審議会（本省）や地方労働審議会（労働局）にも報告。
- **(1)目標管理、(2)実績公表・相対評価、(3)評価結果に基づく業務改善**といった一連の流れを続けることにより、サービスの質の向上に向けた取組を継続的に実施。

(1) PDCAサイクルによる 目標管理・取組の評価

- ・ 就職件数等の**主要指標**のみに基づくPDCAサイクルによる目標管理を拡充し、
 - ① 業務の質に関する**補助指標**
 - ② ハローワーク毎に、地域の雇用の課題を踏まえ重点とする業務に関する**所重点指標**
 - ③ ハローワーク毎に、中長期的なマッチング機能強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進する評価項目である**所重点項目**を加え、総合的な観点から目標管理を実施。



短期的な成果の向上だけでなく、
中長期的な業務の質向上・業務改善を図り、
マッチング機能を強化

(2) ハローワークのマッチング機能の 総合評価・利用者への公表

- ・ 業務の成果について毎月公表
→各労働局が所管ハローワークの主要指標の実績を毎月公表
- ・ 年度終了後、業務の成果(主要指標・所重点指標)や質(補助指標)、職員の資質向上・業務改善の取組(所重点項目)の実施状況を踏まえ、ハローワーク毎に総合評価を実施。
→労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分け、同一グループ内で相対評価
- ・ ハローワーク毎に総合評価結果及び業務改善の取組等をまとめ、各労働局が公表。



重点的に取り組んだ事項、業務改善を図った事項、業務改善が必要な事項、総合評価、基本統計データ、指標ごとの実績及び目標達成状況などを公表

- ・ 総合評価結果を、労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。

(3) 評価結果に基づく 全国的な業務改善

- ・ ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、評価結果をもとに、本省・労働局による個別のハローワークへの重点指導や好事例の全国展開を実施
 - ① 評価結果に基づき、本省から、労働局・ハローワークに対する問題状況の改善指導
 - ② 一定の基準に該当するハローワークは改善計画を作成、本省・労働局が重点指導
 - ③ 労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークにおいて、相対的に高評価となったハローワークにおける取組事例を全国展開

次年度以降も
(1)~(3)を実施

【参考】ハローワーク総合評価（令和5年度）の評価指標の構成

1 全ハローワーク共通の評価指標

◆主要指標

ハローワークのマッチング機能に関する業務のうち、特に**中核業務の成果**を測定する評価指標

- 就職件数(一般)
- 求人充足数(受理地ベース・一般)
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

◆補助指標

ハローワークのマッチング機能に関する**業務の質**を測定する評価指標

- 満足度(求人者)
- 満足度(求職者)

◆所重点項目

中長期的なマッチング機能向上のための、**職員の資質向上や継続的な業務改善の取組**に関する評価指標

- 職員による事業所訪問
- 職員による計画的なキャリアコンサルティング研修の受講
- 職員による求職者担当制の実施
- 求人に対する担当者制の実施
- オンライン登録者のハローワーク利用登録者への切替
- 求人者マイページのオンライン利用率
- 新規等求人の開拓
- 業務改善を図った取組の共有及び実施
- 他所と連携した広域労働移動の取組
- 地方公共団体との連携の推進
- 各種業務研修の実施

2 地域の雇用課題等に応じてハローワークごとに選択する評価指標

◆所重点指標

ハローワークのマッチング機能に関する業務のうち、**地域の雇用に関する課題等を踏まえ、ハローワークごとに重点的に取り組む業務**に関する評価指標

- 生活保護受給者等の就職率
- 障害者の就職件数
- 就職支援ナビゲーターの支援による新規卒業予定者等(既卒者含む)の正社員就職件数
- ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数
- わかものハローワーク等を利用して就職したフリーター等のうち、正社員として就職した者の割合
- 公的職業訓練修了3ヶ月後の就職件数
- マザーズハローワーク事業における担当者制による就職支援を受けた重点支援対象者の就職率
- 人材不足分野の就職件数
- 生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数
- その他、安定所と労働局が調整し設定するマッチング業務指標

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、ハローワーク評価の主要指標である就職件数、充足件数の目標達成を目指して、各担当者が1件でも多くの紹介と就職・充足、紹介成功率の向上を常に意識した取り組みを進めました。

具体的には、求職者担当者制での紹介件数や求人情報提供件数について、窓口職員・相談員ごとに紹介自由コードを活用して把握した上で、ボイスコールによる業務別の呼出し件数と併せて、個々の実績を本人及び管理者が的確に把握して検証を行い、紹介件数、就職件数及び紹介成功率に関する各種取組において、取組目標に遅れが生じることがないように管理者と担当者間の認識を共有し、取組みの質・量の底上げに努めました。

なお、紹介担当者には、職業紹介後1～2週間後の採否結果の確認とあわせ現在の求職活動状況を確認させており、こうした取り組みは、就職に至らなかった求職者に対するフォローアップと継続的な支援にも繋がっています。

また、求職者に対するハローワークの利用勧奨として、ハローワークの支援メニューや相談窓口利用のメリットを十分に周知し、相談窓口への誘導、求人情報の提供及び応募勧奨等に常に努めるとともに、特に、求職者マイページの利用勧奨と求職者担当者制での支援、各種イベント（就職支援セミナー、企業説明会・面談会等）の開催に積極的に取り組みました。

さらに、求人事業主に対しては、利便性の向上と事業所情報の充実を図るため、あらゆる機会を活用して求人者マイページの利用及び事業所画像の登録を勧奨し、事業所担当者制等による求人内容の充実とフォローアップに努めることで、求人の質の向上とその充足支援に積極的に取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

若手を中心とした職員の資質向上のため、特に専門性を要する障害者や就職氷河期世代への就職支援に関する研修、職業相談・紹介業務の経験がない求人部門の職員に対して職業相談部門における窓口業務に関する部門間研修を実施しました。

なお、求人・職業相談業務等においては労働関係法令の知識も必要となることから、長崎労働基準監督署と連携した「労働基準法等研修」などの研修を実施しました。

また、厚生労働省や長崎労働局が主催するキャリアコンサルタント研修への受講生の送り出しや厚生労働省の「ハローワーク業務の改

善・向上を図るためのオンライン報告・勉強会」にも積極的に参加しました。

さらに、日常的な業務においても、求職者担当者制による支援の取り組みにかかる事例検討会の開催、職場見学会や事業所訪問による企業・仕事理解の取り組み等により、職員のスキルと専門性の向上に努めました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

マザーズコーナーにおいて実施しているマザーズセミナーや会社説明会について、参加者よりオンラインでの実施を希望する声も一定聞かれたため、今年度においてはオンラインマザーズセミナーを3回、オンライン会社説明会を1回実施しました。参加者からは「子どもがいるので、家で聞けて移動時間もなくてとても助かりました。」等の意見が多くあり好評であったことから、次年度においてはオンラインでの実施機会を拡大する方向で検討しています。一方で、オンライン開催を希望する声があるものの、接続に不安があり参加できない求職者を想定し、規模や状況に応じてハイブリットでの実施も検討しているところです。

なお、人材確保対策コーナーにおいては、企業面談会等への参加や応募者の出やすい魅力的な求人票の作成に関する手法の周知および雇用管理改善に向けた助言・提案等の充足支援サービスを行っていますが、今年度は更に充足支援サービスを強化すべく、求職者の声や動向等を踏まえた「魅力的な求人票を作るには（医療機関版・福祉事業所版）」を8月に新たに作成し、「現場のチカラ」として他局にも紹介されたところです。

また、介護・福祉の仕事に興味はあるが、「夜勤ができない」「資格を持っていない」等で応募を躊躇している方に対して、長崎地域の昨今の介護業界の状況を盛り込んだ「はじめて介護施設のお仕事に興味を持たれた方へ（そのギモン、ハローワークがお答えします!）」を3月に作成し、求職者に配布しているところです。

(3) その他業務運営についての分析等

令和5年2月に長崎市との雇用対策協定が締結され、長崎市と連携したイベントや一体的実施事業に積極的に取り組みましたが、令和6年度においても、長崎市をはじめ各自治体との連携を深め、地域のニーズに沿った各種支援の取組みに努めて参ります。

(4) 更なるサービス改善・業務改善の方向性

求人数がコロナ禍前の令和元年度を上回っている一方で、求職者数は減少傾向にあり、医療・介護、建設、運輸、警備分野をはじめ、多くの分野で人手不足の状況が続いていることから、より積極的・効果的な求人充足支援サービスが求められています。

そのために、求人票に記載されている以上の事業所の特徴や求人に関する情報を収集し職業相談に活かすために紹介部門共同での事業所訪問の実施とその機会の拡大、求人担当者制による求人票の記載内容の充実や求人条件緩和の提案、紹介部門から情報があつた求職者の動向、応募に至らなかった理由等を踏まえた効果的な充足会議の実施、求職者担当者制による綿密な就職支援、企業説明会等イベント

の拡充等の取り組みをさらに強化して参ります。

2 特記事項

特にありません。

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)	生活保護受給者等 の就職率	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
令和5年度目標	8,008	8,007	2,409	90.0%	90.0%	64.6%	528
令和5年度実績	7,396	7,604	2,240	70.1%	95.6%	85.3%	587
目標達成率	92%	94%	92%			132%	111%

	障害者の就職件数	公的職業訓練修了 3か月後の就職件数	マザーズハローワーク事業における担当者制による 就職支援を受けた重点支援対象者の就職率	人材不足分野の就職件数
令和5年度目標	560	446	95.1%	2,311
令和5年度実績	638	493	96.8%	2,174
目標達成率	113%	110%	101%	94%

※ 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

○雇用保険受給者の早期再就職件数目標達成に向けた取組

労働局から通知された島原所の好事例で「再就職手当の試算表及び給付制限期間中の呼出相談表」のうち、試算表を当所に導入しました。従来からどんなに早期再就職のメリットを口頭で説明しても、受給者になかなか響きませんでした。10月から当該取組を始めたところ、就職件数が月の目標値に少しずつ近づいてきており、効果が表れ始めています。併せて、雇用保険説明会における初回講習の内容見直しも平行して進めました。持ち帰り用の資料を精査し、必要であればカラーで印刷するなど視覚的にも読んでもらえるよう工夫を行いました。また、説明に使用する動画についても「早期再就職のメリット」や「求職者マイページ登録勸奨」を盛り込み、R6年1月から新バージョンを放映しています。

○人材不足分野の就職・充足に向けた取組

面談会では集客がネックとなるため、労働局HPやインスタグラムのほか、給付課の待合席（椅子の背面）や佐世保市HP・フェイスブック・エックスへの掲載などを追加し、あらゆる機会を捉え参加を勸奨しました。また、雇用保険説明会の冒頭にPRタイムを設けており、12月から毎回、人材活躍支援コーナーへの誘導を図っています。

一方、同分野の充足支援としては、好事例で紹介された長崎所の「医療・介護事業所向け『魅力的な求人票を作るには』のパンフレット作成」の取組を取り入れ、3月から配布を始めました。また、介護分野のパッケージ事業をきっかけとして、今後は人材不足分野6業種には特に雇用管理改善指導の強化を図ることとしています。

○求職者マイページ利用率向上のための取組

令和5年度は15.9%（4月）でスタートしましたが、労働局からのヒアリングを受け職員特に支援ナビの意識が変わり、利用率UPのための意見が活発に出るようになりました。それらの意見を実行に移し、相談窓口全員が取り組んだ結果、46.2%（3月末現在）まで伸ばすことができました。

○求人充足に向けた取組

令和4年度末から始めた事業所PRボード掲示サービスの特典として、1階フロア相談ブースで行う「事業所個別相談会」をプラスワンサービスとして5年度から新たに実施し、月に2事業所の利用であるが事業所からの問い合わせも多く、2～3か月先しか予約できない状況もありました。さらに、3月からは人材不足分野に係る企業及びPRボード作成事業所向けに、雇用保険説明会での「企業

PR動画放映」サービスを始めました。自社で動画を制作してからの申し込みになるため、今のところ反響は多くはありませんが、事業所訪問時など積極的に周知を図っており、定着すれば雇用保険受給者の就職促進にも大いにつながると思料します。

○地場企業支援の実施

R6.3.8にアルカス SASEBO で「ホテル合同企業面談会」を開催。佐世保市・佐世保商工会議所・佐世保旅館ホテル協同組合との共催により実施したもので、佐世保市の基幹産業の一つである観光業（宿泊業）において、コロナ禍以降人材不足が深刻となっているため、自治体・経済団体・業界団体と連携し、地元企業を支援・活性化する事をねらい実施しました。参加企業は14ホテル、参加者（求職者）は43名で、一人で複数のホテルと面談した参加者も多く、ホテル側も非常に満足する結果となりました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

求職者マイページの利用率 UP を目指し、登録に躊躇する求職者へは登録のメリットを丁寧に説明し、スマホ等の操作に不安がある方（高齢者が多い）へは、窓口でサポートしながら、操作方法を説明しました。また、こうした取組は、応募書類の添削・模擬面接・オンライン職業相談の積極的アプローチにもつながり、プラスワンサービスの意識が高まったと感じられます。

(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

○求職者担当者制の確実な推進

前年度に求職者担当者制実施要領を策定した。職員1人あたり双方向型は常時5人以上、一方向型は常時10人以上とし、就職は一月あたり2名以上としていましたが、7月に労働局とのヒアリングの中で、就職目標数の見直しを指示されたため、年間支援対象者数100人以上、年間就職者数50人以上（就職率50%以上）へ改訂しました。しかしながら、管理表による進捗状況を確認するも取組が十分でない職員や、毎月の紹介件数の実績が目標（1日3件以上の紹介）に達していない職員が散見されることから、個人でもPDCA管理を行うことで、目標達成に至らない要因と今後の取組を自覚させる必要があります。

○求人・事業所担当者制と連動した求人充足会議の見直し

求人担当者制実施要領が施行時のままで、コロナ禍を経て求人充足支援の方策が大きく転換していることから、今年度（5年度）に改訂を行いました。充足対象求人を「開拓求人」「人材不足分野の求人」等に重点化し、面談会開催・Job tag の活用・事業所PRボードや企業PR動画放映など新しい充足支援策を盛り込みました。併せて、充足会議の在り方については、求人担当の職員により運営方法のバラつきが見られ、活発な意見討論ができていないケースもありました。そのため、管理者（相談部長、求人統括）も加わり、充足会議の内容の充実に腐心しました。次年度は、求人者を充足会議の場に招き、一緒に討議するなど他局の取組を参考に、積極的な改革を図る予定です。

(4) その他業務運営についての分析等

インターネット・オンラインの急速な普及により、求職活動が多様化しているため、ハローワークを利用する求職者が減少傾向で推移しています。センサーカウントによるハローワーク佐世保（本所）の来所者はコロナ禍以前と比較すると3割程度減少しています。

そのため、ハローワークを利用してもらうための情報発信や各種イベント等の開催の取組が重要となり、佐世保市や他の行政機関、経済団体・業界団体と連携を強化し、効果的な周知方法等を検討するとともに、あらゆる機会を捉えハローワークの情報発信を進めていく必要があります。

2 特記事項

特にありません。

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	生活保護受給者等の 就職率	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
令和5年度目標	4,989	4,965	1,371	90.0%	90.0%	236	64.6%	95.1%	1,445
令和5年度実績	4,470	4,373	1,282	96.6%	79.1%	213	73.7%	94.8%	1,384
目標達成率	89%	88%	93%			90%	114%	99%	95%

※ 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、求職者・求人者に対するマッチング支援を最重要と考え、就職件数・充足数の向上を目指して様々な取組を実施しました。求職者に対する支援については、ハローワークの利用勧奨の取組として、市報を利用した広報をはじめ、地元スーパーへハローワークの支援メニューの配架、FM諫早の番組内でのハローワークのPR等、各種支援制度の積極的な周知をいたしました。

さらに来所者に対しては、相談窓口への誘導に努め、「求職者担当者制」も取り入れながら求人情報提供や就職支援セミナー・企業説明会等各種イベントへの参加勧奨を行いつつ、求職者ニーズに応じた支援に積極的に取り組みました。

また、新たな求職者支援の方法を企画・提案・実施することにより、部門内の連携や達成感を醸成し、主要指標等の数値目標達成を目指す取り組みを行いました。

求人者に対する支援については、事業所訪問や求人開拓を積極的に実施し、求人受理時から充足に向けた取組に当たって「求人者担当者制」も取り入れながら、求職者への求人情報提供や求人者への求職者ニーズのフィードバックを積極的に実施しました。

さらに、充足支援の一環として事業所説明会を定期的で開催したり、雇用保険受給者説明会の中に3分間の事業所PRタイムを設け、事業所説明会への参加や求人への応募を事業所担当者自らがアピールする取り組みを行うことで、充足促進はもとより、求人者と「顔と顔」の見える信頼関係の構築・維持にも大きく貢献する取組となりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員の資質・技能向上を図る目的から様々な研修に取り組みました。

具体的には、担当職員を講師とし「ケース会議（事例検討会）」、「教育訓練給付研修」、「人権・同和問題研修」、「高年齢求職者給付金（高齢一時金）研修」、「職業訓練研修」を実施し、さらに、労働基準監督署の監督官を講師とした「労働基準法研修」を実施したことで、職員等の資質向上に努めました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

就職氷河期世代への支援策強化としては、「求職者担当者制要領」を見直し、選定する支援者の中に就職氷河期世代の求職者を最低1名確保するよう改定しました。

ハローワークシステムを有効に活用するためには、求人者マイページ及び求職者マイページの利用促進に加え、各種支援サービスの充実、強化が必要です。また、ハローワークを利用していない潜在求職者に対して、ハローワークの各種支援サービスを積極的に周知していく必要もあります。そのため、求職者に対しては、「求職者担当者制」などにより必要な支援サービスを積極的に提供し、リピーターを増やしつつ、ハローワークを利用していない潜在求職者に対しては、ホームページやSNSなどを活用し、幅広く各種支援サービスを周知することで、ハローワークの利用促進に繋げる取り組みを実施しました。さらに、公式キャラクター「いさぱんだ」を作成し周知に活用したり、FM諫早の番組内でハローワークのPRを行うことで、ハローワークをより身近に感じてもらう取り組みを行いました。

部門内の各担当に係る業績は高いものの、それが全体のものになっていなかったため、部門内を3グループに分け、求職者への支援内容に係る現状の振り返りから「強み」と「弱み」を把握したうえで、改善の取り組みと「強み」をさらに伸ばす取り組みを各グループで検討し、より良い求職者支援の方法へとブラッシュアップすることで、グループ内及び部門内の連携や達成感を醸成しつつ、主要指標等の数値目標達成も目指しました。

求人者に対しては、「求人者担当者制」による取組を継続するとともに、積極的に事業所説明会や事業所見学を提案し、また、訪問による求人開拓も積極的に実施しました。また、充足支援の一環として、雇用保険受給者説明会の中に3分間の事業所PRタイムを設け、事業所説明会への参加や求人への応募を事業所担当者自らがアピールする取り組みを行いました。

(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

○求人充足に重点を置いた求人者サービスの強化

求人受理しても、有効期間中に1件も紹介できなかつたり、充足数が目標を達成できなかったなど、求人者サービスの強化が必要であるため、求人開拓より求人充足をメインに求人条件緩和指導、求人内容や事業所のアピールポイントの収集のために積極的に事業所を訪問し、訪問内容、指導結果、求職者へのアピールポイントなどを求人部門と職業紹介部門で共有し、マッチングに活用することで充足数の向上を図ります。なお、①人材不足分野の求人、②製造業に係る求人、③初めて（久しぶりに）安定所を利用する事業所からの求人、④民間人材ビジネスの活用が難しい中小零細企業の求人については、積極的に訪問します。

また、求人担当者制により、求人内容の充実、条件緩和指導、所内への掲示や求職者担当者制との連携を行い、確実にフォローアップを行います。

○求職者に対する就職支援の更なる強化

就職件数が目標を達成できなかったため、安定所のサービス強化と能動的なマッチングを目的として、求職者担当者制を実施し、就職件数の向上を図ります。また、ケース会議（事例検討会）を開催し、職員の育成を図ります。なお、安定所を利用していない潜在求職者に対しては、SNS等を活用した周知広報のほか、地方自治体の広報誌への記事掲載や地元メディアでの支援メニュー周知など、安定所が気軽に相談できる場所であること、求職者に寄り添って丁寧に対応していることを積極的にアピールします。

(4) その他業務運営についての分析等

管内自治体や経済団体では、人口減少による地域活力の低下等に危機感を抱いており、加えて、大手半導体製造業や大規模ショッピングモールの進出が計画されている中、さらなる人手不足と賃金相場上昇を懸念されています。

そのため、今後ともこれらの関係機関との連携継続をはじめ、業務内容に応じて、産業雇用安定センターや学校等との連携により、地域のニーズに沿った業務運営を積極的に実施していき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)	生活保護受給者等 就労自立促進事業 の就職率	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	生涯現役支援窓口での 65歳以上の就職件数
令和5年度目標	3,375	3,339	942	90.0%	90.0%	64.6%	166	105
令和5年度実績	3,203	3,209	957	90.0%	97.9%	68.7%	176	121
目標達成率	94%	96%	101%			106%	106%	115%

※ 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5年度は、新規求職申込件数と新規求人数が、前年度と比較すると減少傾向にあり、就職件数と充足件数も減少することが予想されたため、窓口利用の促進、きめ細かな職業相談、求職者の視点に立った求人情報の提供に重点的に取り組んできました。

具体的には、令和5年3月からは、総合案内に職員等が常駐し、積極的な声かけと窓口誘導を促し、ハローワークの支援メニューの案内や求職者マイページのメリット等を説明しながら、綿密な職業相談と職業紹介を通じて、就職件数の向上に努めてきました。また、1件でも多くの職業紹介に繋げるため、事業所訪問を積極的に行い、求人内容を求職者の視点に立って見直し、記載内容の変更や要件緩和の提案を行うとともに、作業情報等を写真として掲示した他、定期的に求人事業所説明会を所内で開催するなど、求人情報の発信に工夫を行いました。結果として、相談件数と紹介件数は前年度レベルを維持できましたが、就職件数は前年度を4.1%下回りました。

求人の早期充足のため、求人部門と職業相談部門が連携し、具体的な支援内容（A. 求める人材像の情報収集 B. 求人条件緩和（求人内容の見直し含む） C. 画像情報の収集 D. 事業所訪問・見学 E. 事業所説明会への誘導 F. （支援後の）求人票の玄関ホール掲示 G. その他）を決定して、その取り組みを行いました。更に、「福祉介護分野」や「運輸・運転分野」等の業界別、「子育て中」や「シニア世代」の求職者の態様別に面談会を開催するなど工夫を行いました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

大きな課題として、若者を中心にハローワーク利用者の減少傾向が見られることから、ハローワークの認知度の向上を図るため、SNS（局HP、Instagram、LINE）を活用したイベント情報の発信の他、ハローワークの来所者に対して、利用したい窓口への的確な誘導、ハローワークの支援メニュー案内や面談会などの各種イベント、職業訓練等の情報を見やすく提供する工夫を行っています。

また、地方自治体との連携を密にして、大村市等のイベントや相談窓口にはハローワーク職員が出向いて、参加者に対する相談や情報発信を行うアウトリーチ型の支援も行っています。更に、業界団体と連携した就職説明会・現場見学会を開催するなど、業界と一緒にあって事業所、求職者の支援を行っています。

【令和5年度】 地方自治体・業界団体と連携した取り組み

○アウトリーチ型の支援：女性のためのつながりサポート事業（ミモザおおむらにて月1～2回開催）へ専門スタッフを送り出し、職業相談を実施。

○大村市内企業説明会：市内在住者、高校生、保護者、教員等を対象として、市内企業 30 社が事業概要の説明を行い、地元企業の魅力を再発見してもらうための取り組み。

○業界団体と連携した就職説明会・職場見学会：「長崎空港おしごと説明会・見学会」を開催。

(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、職員からの業務改善等の意見として、①玄関ロビーの有効活用、②失業の認定後の的確な職業相談窓口への誘導について提案がありました。玄関ロビーには様々な情報がありますが、これらの情報を来庁者に効果的に発信できるよう、一般職員を中心に検討を行っています。また、職業相談窓口には、それぞれの対象者に応じた専門の就職支援ナビを配置しており、求職者がその窓口にて的確に誘導されることで、更なる支援サービスや就職支援の向上に繋がるものとして、具体的な取り組み要領を作成したところです。

次年度は、来庁者への情報発信とサービス向上及び求人者支援サービスに力を入れていきます。特に、企業説明会や面談会の集客増を図り、就職件数の増加に繋がるよう、地方自治体や業界団体を巻き込んだイベントを開催していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

前年度から大村市の各課と労働市場情報の共有や各種イベントの共催等、それぞれの事業目的を達成するために連携してきたところであり、令和5年12月に「雇用対策協定」を締結できたことは、地域の雇用対策にハローワークが関わった成果と考えます。今後は、地域課題の総合的な方向性に共通認識を持って、住民、地元企業に対して効率的かつ効果的な雇用対策を行うことが期待される場所であり、これまで実施してきた企業説明会や相談会等の更なる充実を図り、加えて新たな施策を双方で生み出すことができると考えています。

また、地方自治体との協力を留まらず、業界団体や経済団体と連携した雇用対策を積極的に進め、「ハローワークの存在意義」を積極的に示して行きます。

2 特記事項

特にありません。

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・無業者の件数	②障害者の就職件数	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
令和5年度目標	2,844	2,595	747	90.0%	90.0%	133	175	95.1%
令和5年度実績	2,453	2,129	756	84.6%	95.9%	204	182	95.4%
目標達成率	86%	82%	101%			153%	104%	100%

※ 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

当所では、新規求職申込件数が令和元年度には約4,000件ありましたが、新型コロナウイルス感染症感染拡大（以下「コロナ禍」という。）の影響もあって年々減少し、令和3年度に3,700件を切り、令和4年度は3,657件となりました。

このような状況から、今年度も令和4年度の取組を強化・拡充しコロナ禍で減少した求職者にいかにしてハローワークを利用していただくかという観点で以下の取組を行いました。

① マッチング機能の強化

求職者に対するマッチング業務が最重要と捉え、特に就職件数の指標の向上を目指して重点的に進めることとし、「求職者担当者制」（常時5人以上を10人以上）による支援対象者を中心に求人情報提供を積極的に行い、来所勧奨による支援の強化を図りました。

さらに、紹介件数30件、就職件数15件を毎月の個人別の目標として設定し、就職支援と求人充足に取り組みました。

② 求人者支援業務の強化

①のマッチングを図る上で求人の質的・量的確保は大変重要であり、求人者支援員を中心に訪問による求人開拓や求人条件緩和指導（月13件以上を15件以上）に取り組みました。また、求人充足会議を定期的で開催し「求人者担当者制」（常時10件以上を15件以上）による充足支援を行いました。さらに、事業所説明会（月2回以上を3回以上）開催し、求職者の応募機会の拡大を図りました。

③ 新規求職者を呼び込むための取組

就職支援メニューとイベント情報を庁内での掲示・配架、来所者端末へのインストール、毎週1回の各自治体、関係機関、ケーブルテレビ等に加えSNS等でも情報を発信し、年2回（11月、2月）市報への掲載（チラシの挟み込み）依頼を行って管内外に幅広く周知を行いました。

④ 「就職応援！キャンペーン」の拡充

求職者への就職支援及び求職者数の増加を目的としてイベントの年間計画を策定し、（1）自己理解ワークショップ、（2）就職準備ワークショップ（主にわかもの対象）をそれぞれ年3回、（3）模擬面接を年12回開催しました。特に2月は「就活応援！キャンペーン」と銘打って、（1）（2）（3）のイベントに 職業訓練説明会、事業所説明会、事業所見学などを組み合わせたキャンペーンを開催しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

令和4年度ハローワーク利用者満足度調査結果及び所内業務改善提案募集により次の改善に取り組みました。

【ハローワーク利用者満足度調査結果に基づく改善】

- ・わかりやすい表示（できている割合 66.3%）、周知案内表示（できている割合 48.1%）⇒庁舎内外の掲示、表示を整理し、見やすく分かりやすい掲示、表示となるよう取り組みました。
- ・プライバシーの配慮（できている割合 69.2%）⇒パーテーションを設置するとともに、待合用椅子の向きを変えることで周囲から相談中の方が見えないようにしました。
- ・苦情等提出先の表示（できている割合 55.9%）⇒庁舎内の掲示、表示を整理し、見やすく分かりやすい掲示、表示となるよう取り組みました。

※令和5年度の満足度調査において、いずれの項目もできている割合が5～10ポイント程度上昇する結果となりました。

- ・わかりやすい表示（できている割合 75.9%）、周知案内表示（できている割合 62.1%）
- ・プライバシーの配慮（できている割合 73.0%）
- ・苦情等提出先の表示（できている割合 61.7%）

【所内業務改善提案募集による改善】

- ・総合案内での発券時の書類預かりの廃止⇒利用者の方をお待たせする時間の短縮、預かり書類の紛失防止に効果がありました。
- ・事業所説明会参加事業所が自ら作成する会社アピール（社内風景写真、社員からのメッセージなど）のチラシの掲示⇒説明会参加者数の増加、紹介希望者の増加につながりました。

(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

①ハローワーク登録者の確保

ハローワーク登録者を増やすため、ハローワークインターネットサービスで求職登録した方に対して、支援希望者には連絡を行い、ハローワーク利用登録者への区分変更を図る必要があります。（オンライン登録者のハローワーク利用登録者への切替）

②求人者支援・求職者支援

インターネットを通じて求人申込み、採否連絡などが可能な求人者マイページ登録は利用率 80%以上となりましたが、一方の求職者マイページ登録が 40%前後と低調であることから利用を促進し、ハローワークへ来所しなくとも募集活動、求職活動が可能となるよう取り組むと同時に、求職者ニーズを把握したうえで積極的に求人開拓を実施し管内事業所との関係構築を図り、新規の求人確保や求人条件の緩和提案なども図っていきます。

③ イベントの継続実施とキャンペーンの拡充

自己理解ワークショップ、就職準備ワークショップ（主にわかもの対象）、模擬面接などイベントの年間計画による継続実施と、月間として集中的に行う「就活応援！キャンペーン」の複数月開催に取り組みます。

④ 新規学卒者等の半島内労働力確保

学卒・若年者の管外・県外流出等の課題に対して、県振興局、島原市及び南島原市との共催で合同企業面談会を開催し、地元定着を促進していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

島原半島民の念願である地域高規格道路「島原道路」の整備が進んでおり、部分的な供用が開始されています。完全開通まではまだ十数年かかると思われていますが、中長期的な見通しとしては、徐々に整備が進むにつれ通勤圏が拡大され労働力の流動が生まれ、半島内の労働力が県央（諫早・大村）、長崎地域に移動することで半島内の労働力の空洞化が懸念されます。

半島内事業所が半島内在住者はもとより、他地域在住者からも選ばれるような魅力ある事業所となるよう、賃金体系や労働環境などの雇用管理改善を含めた魅力ある職場づくりが必要です。

また、労働市場圏の動きとして、熊本県で年内に建設を始める半導体受託生産の世界最大大手 TSMC の第 2 工場、令和 8 年 4 月に稼働予定の「京セラ諫早工場」、同年秋に諫早市長野町に開業予定の「ゆめタウン諫早（仮称）」及び同年以降に南諫早産業団地に完成予定の「カステラ本家福砂屋」の新工場などの動向にも注視しておく必要があります。

2 特記事項

特になし。

3 総合評価（※）

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	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	⑥公的職業訓練修了 3か月後の就職件数
令和5年度目標	1,842	1,519	461	90.0%	90.0%	74	47
令和5年度実績	1,724	1,423	459	70.3%	99.0%	92	77
目標達成率	93%	93%	99%			124%	163%

※ 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

- ・職業相談部門の職員を3チームに編成し、職種別に求人と求職のマッチングを行い積極的な求人情報の提供に取り組みました。
- ・自己理解を深め、就職活動をより円滑に進めていただけるよう、就職活動準備度チェックシートを新たに導入し、職業相談の充実に取り組みました。

○充足件数

- ・求人情報誌（ハロジョブ）を毎週金曜日に発行し管内自治体、スーパー等に配置し広く求人情報を提供しました。
- ・管内求人事業所の情報発信強化を目的とし、当所玄関ホールを活用した事業所の採用担当者による「事業所 PR タイム」を実施、ハローワーク利用者が気軽に事業所の担当者から説明を受けられる環境を整えました。
- ・事業所ミニ面談会を開催し、求人募集への応募がしやすくなるような取り組みも実施しました。
- ・求人票では表せない事業所の魅力を発信するため、「事業所 PR ボード」を玄関ホールに設置し、ユースエール認定企業や事業所 PR タイム実施事業所等が、来所者への情報発信が行えるスペースを提供しました。

充足対策を重点的に取り組んだ結果、充足件数は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

全職員を対象に総合評価の目標達成に向けたPDCAサイクルによるマネジメントに係る研修（毎月実施/全職員・相談員）、職業相談等業務研修（1月26日、29日実施/15名参加）を実施しました。

また、労働基準監督署へ講師派遣を依頼し、「労働基準法」に係る研修（1月15日、22日実施/15名参加）を実施し知識の向上に努めました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

- ・求職者マイページの説明漏れがないよう、窓口相談における相談項目チェックシートを導入したところ、求職者マイページを登録していただく割合が上昇しました。
- ・各指標の進捗状況について、分かりやすい内部資料を作成し、職員の意識向上、モチベーションの維持につながりました。
- ・就職活動準備度チェックシートを導入したことで、求職者のみなさまに自己理解を深めていただくことにつながりました。

(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

当所においては新規求職者数が前年度比1.4%減少、新規求人数は11.9%減少となりました。

新規求人数減少は、ハローワークによる求人者サービスへの取組についての情報発信が不十分であったことが一因と捉えています。

これまで取り組んできた管内自治体、福祉人材バンク等の関係機関と連携によるミニ面談会（シニア層向けも含む）、事業所PRタイムや事業所PRボード、求人情報誌（ハロジョブ）による求人者情報発信については、継続して取り組むとともに、職員による事業所訪問など事業所のニーズのよりの確な把握に努め、「労働局職業安定部インスタグラム（Instagram）」等を活用した事業所情報の発信、ハローワークの求人充足サービスの情報発信の強化を図ります。

また、ハローワークの求人充足サービスの情報発信において、安定所を利用しない在職者を含めた潜在求職者等への働きかけを併せて意識し、オンライン登録の促進、来所が難しい求職者のニーズに対応できるよう、オンライン相談に積極的に取り組んでまいります。

なお、管内自治体が抱えている学卒・若年者の管外・県外流出等の課題に対しては、自治体との共催による合同企業面談会の開催等を通じて地元定着の促進に取り組んでまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

管内自治体や経済団体では、人口の減少による地域の活力低下や近隣所管内における誘致企業の生産設備の拡大等に危機感を抱いており、これらの自治体等との連携が重要であると考えています。

当所においては、管内自治体、商工団体を構成員とする「雇用対策情報交換会」を年2回開催し雇用対策にかかる情報を交換するなかで、松浦商工会議と連携し会員企業に対する「雇用・労働分野の助成金セミナー」へ当所職員を講師として派遣することができました。

引き続き、誘致企業に対する従業員確保の支援や、自治体等が取り組む雇用・労働関係の各種施策に対し積極的に協力しながら、若年者の地元定着に向けて新規学卒求人の確保にも努めてまいります。

2 特記事項

特になし。

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	⑧人材不足分野の就職件数
令和5年度目標	1,318	831	329	90.0%	90.0%	58	393
令和5年度実績	1,238	878	324	68.4%	100.0%	66	361
目標達成率	93%	105%	98%			113%	91%

※ 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、就職件数・充足件数の目標達成を最重要と考え、人手不足の傾向が顕著となる中で、1件でも多くの職業紹介と紹介成功率の向上を意識した取り組みを重点的に実施しました。

具体的には、求職者を確保するため、オンライン求職登録を勧めるチラシを作成し、求人情報誌への掲載や関係機関で配布を行うとともに、五島市と新上五島町の広報誌8月号の折り込みチラシとして、管内の全23,600世帯への配布を行いました。オンライン登録者の増加自体はわずかでしたが、地域住民や求人者、関係機関に対しても、ハローワークの取り組みの周知に一定の効果はあったものと考えています。

また、求職者マイページの利用率向上に積極的に取り組み、求人情報の提供等に活用するとともに、毎週の新着求人情報誌の配布、求職者担当者制による手厚い支援、所独自で企画した求職者支援セミナーを毎月開催するなど、求職者の就職支援に努めました。

一方、求人者に対しては、求人担当者制、求人充足・未充足会議、事業所訪問等の機会を活用して、求人条件緩和やウェルカム求人（子育て・ひとり親・氷河期・シルバー・Wワーク・移住者・生保・LGBTQ・学生等）の提案など、求職者が応募しやすくなる求人を作成や求職者への求人情報提供に取り組むとともに、特に、介護・福祉の求人については、長崎県が認定する「介護のしごと魅力伝道師」と協力した「おしごと説明会」の毎月開催、五島市と連携した「オンラインミニ面談会」を毎月実施するなど、求人者の充足支援に努めました。

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、7月に全所員を対象として、「ハローワークにおけるPDCAの取組研修」を開催し、同月から職業紹介部門の全員が「今月の私のPDCA」（当月の取組目標と前月の評価改善）を所長へ提出しています。また、「職業紹介状況振り返りシート」（相談・紹介・就職・情報提供等の件数）も、職業紹介部門の全員が毎月所長へ提出しており、「今月の私のPDCA」や「職業紹介状況振り返りシート」の結果に対しては、所長がコメントを付して、担当者へのフィードバックを行っています。

また、他所の好事例を資料としたオンラインハローワーク紹介や求職管理情報入力の研修、ハローワークサービスの方向性研修、労働基準監督署と連携した労働法令研修などを実施するとともに、厚生労働省のキャリアコンサルタント研修への受講生の送り出しを行いました。

さらに、日常的な業務においても、求職者担当者制や求人担当者制による支援スキル向上の取り組み、「おしごと説明会」への参加や

事業所訪問などによる企業と仕事に対する理解を深める取り組みを実施しました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

地域における人手不足の傾向が顕著となる中で、求人者から提出していただく多くの求人に対して、職業紹介や充足をすることが非常に困難な状況となっています。このため、今年度を実施した各種取り組みの強化を図り、中でも求人者に対する求人充足支援に注力をして行く必要があります。

具体的は、今年度を実施した介護・福祉求人に対する「おしごと説明会」や「オンライン説明会」が求人者や関係機関に好評であり、求人充足の実績にもつながったことから、次年度においては、他の求人職種に対しても、所内でミニ企業説明会を開催できる環境整備の改善を行っていく予定です。

また、新上五島町役場での巡回相談に併せて実施した「おしごと説明会」は、当所だけでは求職者や来所者の誘導が十分にできなかったことから、新上五島町、社会福祉協議会及び「介護のしごと魅力伝道師」等と協力して、「介護の魅力と事業所 PR コーナー」を開設するサービス改善を予定しています。

当所におけるサービス改善・業務改善の方向性としては、求人者に対する求人充足支援とともに、オンラインの推進、担当者制等での求職者に対する手厚い支援、以上の3点を中心に次年度の取り組みを進めていきます。

(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

地域における人手不足の傾向が顕著となる中で、求人者から提出していただく多くの求人に対して、職業紹介や充足をすることが非常に困難な状況となっています。このため、今年度を実施した各種取り組みの強化を図り、中でも求人者に対する求人充足支援に注力をして行く必要があります。

具体的は、今年度を実施した介護・福祉求人に対する「おしごと説明会」や「オンライン説明会」が求人者や関係機関に好評であり、求人充足の実績にもつながったことから、次年度においては、他の求人職種に対しても、所内でミニ企業説明会を開催できる環境整備の改善を行っていく予定です。

また、新上五島町役場での巡回相談に併せて実施した「おしごと説明会」は、当所だけでは求職者や来所者の誘導が十分にできなかったことから、新上五島町、社会福祉協議会及び「介護のしごと魅力伝道師」等と協力して、「介護の魅力と事業所 PR コーナー」を開設するサービス改善を予定しています。

当所におけるサービス改善・業務改善の方向性としては、求人者に対する求人充足支援とともに、オンラインの推進、担当者制等での求職者に対する手厚い支援、以上の3点を中心に次年度の取り組みを進めていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

当所管内においては、人口の減少、若年者の流出が大きな課題となっていることから、高校1・2年生を対象とした企業説明会、その参加企業向け採用力強化の事前セミナーを実施しました。小規模所ではあるものの、福江商工会議所や五島市、長崎県等の関係機関と協力することで、企業27社、生徒228名が参加する企業説明会を開催することができ、管内企業の魅力を発信する貴重な機会となったことで、参加企業、学校及び関係機関から大変な好評をいただくことができました。

2 特記事項

特にありません。

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	⑧人材不足分野の就 職件数
令和5年度目標	930	861	263	90.0%	90.0%	39	224
令和5年度実績	888	807	233	87.0%	92.4%	38	224
目標達成率	95%	93%	88%			97%	100%

※ 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

ハローワーク対馬 就職支援業務報告（令和5年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）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にかかる行動制限が解除され、観光客数も回復傾向に向かうなど人流の活発化が見られる中で、人材不足産業を中心に宿泊・飲食サービスなど幅広い分野において人材不足が加速していることから、求人充足数の目標達成を最重要と考え、潜在求職者の掘り起こしなど求職者の確保に向けた取り組みを強化しました。

対馬本所においては、求人充足対策として、雇用保険受給者に対する受給手続き時の再就職手当の説明および初回講習時の求人情報提供、提供後の架電等によるフォロー、給付制限期間中の認定応答日の来所勧奨などの取り組みを行いました。

また、遠隔地にある上対馬地区における就職・充足支援として、毎月2回の上県町での巡回職業相談の実施や対馬市・対馬振興局との共催による企業説明会・面談会を上対馬町において10月に開催しました。

壱岐出張所においては、潜在求職者の掘り起こしの取り組みとして、ハローワークにおけるサービス内容をまとめたチラシを刷新し、定期的に発行（月2回島内7か所に設置）している求人情報誌と一緒に配布することで、ハローワークの利用勧奨に努めました。

これらの取り組みにより、就職件数は922件（目標976件、前年度923件）、充足件数は841件（目標885件、前年度846件）、雇用保険受給者の早期再就職件数は236件（3月末現在）（目標223件、前年度214件）となり、就職・充足件数について目標達成はできなかったものの、早期再就職件数については目標を上回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

職業相談時や求人者からの各種問い合わせ等において幅広い知識が必要となることから、中長期的な職員の育成を図る観点から、各種の職員研修を実施しました。

【主な職員研修】

- ・労働市場に関する研修（目的：求人者・求職者に対する適切な情報提供や各種助言などに関する支援の強化。）
- ・精神・発達障害者しごとサポーター研修（目的：就職困難者に対する支援の強化。）
- ・雇用環境・均等行政と連携した職員研修（目的：他行政の事業内容等を把握し、適切な案内などへの強化。）
- ・労働基準監督官による労働基準法や働き方改革関連法などにかかる研修（目的：求人受理や職業相談技法の向上。）

また、今後離島においては、オンラインでの職業相談の必要性が高まると予想されることから、すべての職員が対応できるよう対馬所と壱岐所合同でのオンライン相談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

対馬本所においては、人材不足分野以外に韓国人観光客の急増による宿泊・飲食サービス等の業種においても人手不足感が強まっていることから、従来より開催している対馬市・対馬振興局との共催による企業説明会・面談会に加え、不定期に開催していたミニ面談会を月2回定期的に実施し求人充足支援の強化を図りました。

壱岐出張所においては、前年度に実施した利用者アンケートで、フロア及び事務室内の環境に対するご意見（チラシ、ポスターなどの掲示場が分かりにくいなど）頂いたことから、チラシ等の掲示場所の見直し、リーフレット棚や窓口カウンターの整理整頓、また、来所された方への積極的な声掛けを実施するなど利用しやすい雰囲気作りに努めました。

結果として、利用者された方から窓口がスッキリしたなどの声を頂くことができました。引き続き、利用者の方が安心かつ快く来所できる環境づくりに努めていきます。

また、求職者マイページの開設率が低調であったことから、改めて職員研修を実施し、開設のメリットを丁寧に説明することで、開設率の向上に努めました。

結果として、開設率の向上が図られるとともに、求人検索等がやりやすくなったとの声を頂くことができました。引き続き、開設するメリットや使用方法などについて、丁寧な説明と周知を図ります。

(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

加速する少子高齢化や若者の島外流出などを要因として、人材不足感は今以上に強くなることが予想されることから、求人充足に向けてハローワークを利用されていない潜在求職者などに対するアプローチに取り組んでいきます。

具体的には、関係機関との連携等によりハローワークで行っているサービスの周知に関する取り組みを強化します。

また、積極的な事業所への訪問を行い、企業の現状把握などの情報収集に努め、より効果的・効率的な業務運営に反映させます。

更に、離島においては、地理的に来所が困難な求職者が多いことから、求人情報やイベント情報などをより迅速に届けるため、求職者マイページの普及強化を進めていきます。

(4) その他業務運営についての分析など

対馬本所・壱岐出張所ともに管内の人口減少が急速に進んでおり、特に高校新卒者など若年労働力の減少が顕著であることから、両島内の労働市場における人材不足は更に厳しいものになることが予想されます。

今後は、人口減少や求職者の高齢化を見越したうえでの求人充足対策が求められるものと考えます。

地域が抱える各種課題に関して幅広く共通認識を持ち、自治体及び関係機関との連携をさらに強化することで、管内の雇用対策に取り組んでいくこととします。

2 特記事項

特にありません。

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	⑧人材不足分野 の就職件数
令和5年度目標	976	885	223	90.0%	90.0%	42	201
令和5年度実績	922	841	236	88.2%	97.7%	26	178
目標達成率	94%	95%	105%			61%	88%

※ 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