

報道関係者 各位

ハローワークのマッチング機能に関する業務の 評価・改善の取組状況について（令和5年度）

厚生労働省では、全国のハローワークの機能強化を図るため、従来の目標管理・業務改善を拡充し、マッチング機能に関する業務の総合評価を行い、サービスの質の向上を図るとともに、就職支援の強化に取り組んできました。

大分労働局管内のハローワークにおける、令和5年度の総合評価の結果は、以下のとおりとなりました。

なお、各ハローワークにおいて、重点的に取り組んだ事項、また、指標ごとの実績及び目標達成状況については、「就職支援業務報告」（別紙参照）のとおりです。

今年度においても、継続的な業務改善等に取り組み、求人者・求職者サービスの向上に努めてまいります。

各ハローワーク別マッチング機能に関する業務の総合評価の結果

ハローワーク	総合評価
ハローワーク大分	良好な成果
ハローワーク別府	標準的な成果
ハローワーク中津	標準的な成果
ハローワーク日田	標準的な成果
ハローワーク佐伯	標準的な成果
ハローワーク宇佐	標準的な成果
ハローワーク豊後大野	良好な成果

ハローワークのマッチング機能に関する業務の 評価・改善の取組状況報告

【令和5年度評価結果】

- | | |
|--------------------------|--------|
| □評価・改善の取組の概要 | P 1～3 |
| □各ハローワークにおける就職支援業務報告（総括） | P 4～10 |
| □主要三指標の進捗状況 | |
| ・就職件数（一般） | P 11 |
| ・充足件数（一般、受理地ベース） | P 12 |
| ・雇用保険受給者の早期再就職件数 | P 13 |

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（令和5年度結果）

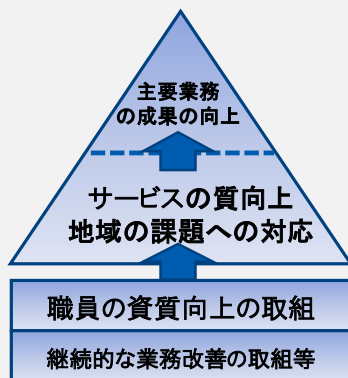
ハローワークのマッチング機能に関する業務の総合評価、評価結果等に基づく全国的な業務改善にかかる令和5年度の実施結果を公表します。

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

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

ハローワーク大分 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）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実施目的、目標設定の考え方とその内容、目標達成に向けた具体的な取り組み内容等を全職員（非常勤職員含む。）の共通認識とするため年度当初に、所長を講師とした「総合評価に対する研修」を実施しました。また、継続的な業務改善と安定所に対する信頼度の向上、地域の雇用に関する課題への対応、PDCAサイクルを通じた取り組みを協議・検討するための「統括会議」を開催しました。

- ・「研修」については、全職員が共通認識に立ち、各取り組みを行うことへの初動の取り組みとしては、評価できるものとなりました。
- ・「統括会議」については、業務改善の分析・評価・協議の場となっていました。若手職員や非常勤職員の意見等を反映したものとなっているかが課題です。

○各部門により、利用者の態様や業務の繁忙期が相違していることから、各部門独自の取り組みを奨励・支援しました。

- ・各部門内での協議等を経て、独自の取り組みを実施することはできていますが、その効果等を検証し、更なる見直しや新たな取り組みに如何につなげていくかが課題です。

○求人者マイページの利用率の向上（オンライン求人提出80%以上）

- ・令和5年7月以降は80%以上を維持していますが、オンラインでの対応となり、求人者との関係性の維持が課題です。

○業務に若手職員の意見等を反映し、ひいては若手職員の育成を図るため「業務検討会議」を開催し、業務全般に対する協議・検討を行いました。

- ・「オンライン相談（予約システム含む）研修」の実施や防犯カメラの設置など、一定の成果をあげることができたが、協議・検討事項を若手職員からの自主的な提案に限って行ったことから、負担が大きかったのではと感じています。幹部・上司からの提案についても協議・検討する場としていきたいと思いません。

（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

○各部門により、利用者の態様や業務の繁忙期が相違していることから、各部門独自の取り組みを奨励・支援しました。

【新たな取り組み】

- ・求職者担当制の円滑な運営を図ることを目的とした「相談予約カード」（通称：TOBAカード）を手交しました。
- ・オンライン相談の利用促進のため、研修を実施し、レイアウトの見直し（オンライン相談ブースの確保）を行いました。
- ・ハローワークインターネットサービスの利用促進（求職者のオンラインサービス利用の促進）を図るため、ホームページ上に2次元コード（かんたん求人検索）を公開しました。
- ・事業所サービス、求人充足サービスのための「求人ズームイン」（訪問した事業所の情報（写真や求人早見シート等））を本庁舎玄関ロビーに設置したディスプレイでPRしました。

各取り組みについては、一定の成果が出ていると評価していますが、その効果等を検証し、更なる見直しや新たな取り組みに如何に繋げていくかが課題と考えております。

（3）その他の業務運営についての分析等

○新規求職者数が対前年比1.6%の増加、新規求人数は同0.2%減少、雇用保険資格決定件数は4.8%増となっている状況で、主要指標において、目標を達成できたのは雇用保険受給者の早期就職件数のみで、就職件数及び充足件数については、前年の件数を上回ったものの目標を達成できませんでした。一方、所重点指標である障害者の就職件数や生涯現役支援窓口での就職件数など、きめ細やかな支援により目標達成できた指標も多くあることから、継続的な取り組みと更なる改善・拡充を行う必要があると考えております。

（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

○システム刷新（オンライン化等）に伴う業務体制を確立するため、課題解決サービスに重点を置いた「職業相談エリア及び業務体制の見直し」の検討を行います。具体的な検討項目としては、

- ①来所者端末（プリンタ含む。）の設置台数及び配置
- ②多目的かつ気軽に相談できるフロア及び対応（求職者の課題に適した専門窓口への誘導方法）
- ③無線Wi-Fi等のオンライン環境の整備
- ④バックヤード業務と相談窓口のあり方
- ⑤相談カウンターや個別相談ブース（カウンターの幅やブースの広さ、パーテーションの高さ等）
- ⑥支援サービスの充実（職員の専門性の向上含む。）

を予定しています。

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	雇用保険受給者早期再就職件数	満足度（求人者）	満足度（求職者）	ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	生活保護受給者等の就職率	障害者の就職件数	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	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	7,540	8,565	2,294	90.0%	90.0%	750	64.6%	415	640	95.1%	215
令和5年度実績	7,245	8,125	2,375	98.2%	99.1%	699	66.9%	470	645	99.3%	217
目標達成率	96%	94%	103%			93%	103%	113%	100%	104%	100%

※ 「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者の充足数の合計となっている。

ハローワーク別府 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）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

新型コロナウイルス感染症の5類移行等に伴い管内主要産業である宿泊業などの業況に回復が見られ、有効求人倍率はコロナ前と同水準の1.1倍台で推移していますが、業種を問わず多くの事業所で人手不足感が強まる中、求職者は減少傾向にあり、求人・求職のマッチングの更なる強化が重要な課題となっていました。

また、求人者マイページなどオンラインサービスの活用を促進する一方、事業所担当者の来所機会が減少した結果、事業所の現状など詳細な情報を収集するに至っていないことや、コロナ禍で積極的な事業所訪問が出来なかったため、事業所との緊密な関係づくりに至らなかったことが課題となっていました。

こうした課題を踏まえ、①求人充足に向けた積極的な事業所訪問、②求職者担当者制の拡大、③求職者マイページの開設及び活用促進を重要な柱として業務を推進しました。

特に、事業所訪問については、求人充足を見据え事業所の詳細な情報収集のため職員が計画的に訪問を実施するとともに、収集した情報を求人充足会議等により所内全体で共有を図り、求人充足率の向上に努めました。

（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

事業所訪問による求人充足の効果を上げるため、求人部門による訪問計画の策定段階で相談部門の担当者に「訪問前確認表」を回覧の上、窓口相談時における求職者目線のリアルな声を集約し、訪問時に確認・聴取する質問事項として取りまとめました。訪問時には、質問事項に基づき事業所に対する様々な着眼点から詳細な情報を収集するとともに、訪問後は全職員で訪問記録等により情報を共有し、求職者に対して幅広く提供及び助言・指導を行うよう改善を図りました。年度途中からの取組実施のため改善効果の分析には至っていませんが、事業所への質問事項は求職者の声を反映したものとなってきており、部門間の情報共有、連携強化により求人・求職者サービスの更なる向上を図っています。

また、早期就職を希望する求職者に対する支援として実施している「就職支援プログラム」の内容について、求職者が十分理解できていないケースも見受けられたことから、改めてプログラムの支援内容及び効果を見える化したリーフレットを作成・提供するとともに、求職者ごとに目標達成に向けた支援実施の意義を共有することにより、求職者が主体的に取り組む姿勢が見られ、早期再就職に向けた支援強化に繋がっています。

（3）その他の業務運営についての分析等

今年度から、未充足求人のフォローアップを図るため、求人票の各項目について「評価基準」を設け、要件緩和が必要な求人の積極的なリストアップに取り組みました。リストアップした求人に係る条件緩和指導については、事業所訪問や電話などにより実施しており、引き続き効率的・効果的に取り組みます。

また、増加する高年齢求職者や障害者が自身でも求人検索しやすいよう、2次元コードを用いた求人検索用リーフレットを作成・配付し、ハローワークインターネットサービスの活用促進に努めています。

（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開設促進に加え、マイページを活用した求人情報の提供やオンライン紹介など、オンラインサービス機能の活用による求職者の利便性が向上するよう、本サービスの周知広報を積極的に行うとともに、活用促進に取り組んでいきます。併せて、ペーパーレス紹介の普及に向け、求人者・求職者に対して、分かりやすく丁寧な説明を行います。

また、求職者担当者制を確実に実施するため、個別の求人情報提供、応募書類の添削指導、模擬面接などの就職支援サービスの周知について、職員が共通認識のもと積極的に取り組みます。

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	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	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5年度目標	3,340	2,909	905	90.0%	90.0%	260	64.6%	170	95				
令和5年度実績	2,942	2,586	910	73.0%	95.5%	209	90.3%	173	95				
目標達成率	88%	88%	100%			80%	139%	101%	100%				

※ 「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。

ハローワーク中津 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）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、ミスマッチの解消及び適確紹介を行うことで就職につなげるため、求人担当と職業相談担当との合同朝ミーティングを毎日実施しています。求人受理担当者から詳細な説明を行い、職業相談担当者から求職者の状況を踏まえた意見を出してもらうことで、より充足対策に重点を置いた内容としました。
- 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、全職員を対象として、中津労働基準監督署職員を講師とする労働基準法についての研修を実施しました。その他、所長講師による所内業務研修（個人情報管理・PDCA解説）を2回、求人・職業相談部門職員を対象として、労働局の研修を受講した求人・職業紹介担当職員を講師とするjob tag活用研修を3回実施しました。また、管理課若手職員、求人・職業相談部門職員・相談員を対象とした事例検討会を宇佐所と合同で4回開催し、職業相談における困りの共有・軽減を図りました。

（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

- R5年11月～12月のみんなチャレネクストキャンペーンに合わせ、ペーパーレス紹介周知用ポップ等を求人検索端末、窓口に設置し、マイページの開設促進、開設後の活用状況の確認等を行い、ペーパーレス紹介を推進しました。
また、求人者マイページ開設済事業所に対し、求人に関するお役立ち情報や周知事項等をマイページに送信することで、より効果的な周知活動に取り組みました。
その他、職業訓練の年間スケジュールを訓練関係パンフレットスタンドに掲示し、開講スケジュールを分かりやすく表示しました。

（3）その他の業務運営についての分析等

- 建設、運輸、医療・介護・福祉など有効求人倍率の高い職種のみならず、管内主要産業である自動車製造及び関連業種等の製造業においても人手不足感は深刻さを増しており、求人充足対策が大きな課題となっています。そのため求人受理時における求人条件の詳細な聞き取りや、求人受理時及び受理後の求人条件緩和指導等により、求人内容の充実を図るとともに、求人担当者制による事業所フォロー、求人充足会議や朝ミーティングを活用した求人情報提供など、より効果的なマッチングに取り組みます。
また、求人情報提供端末利用者の窓口誘導対策（案内文の庁舎掲示、声掛け）、雇用保険受給者の認定日等を活用した職業相談など、現在取り組んでいる来所者の窓口誘導対策を徹底・継続しつつ、充実・強化を図ります。

（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

- 新規求職者数は、前年とほぼ同水準であるものの、65歳以上の求職者が前年同期比+11.2%の742人で、全体の15.8%を占めるなど高齢化がすすんでいることから、高齢者向け求人の確保に取り組めます。
また、①これまでハローワークを利用したことがない若年者層を中心とした求職者の窓口への誘導、②求人情報提供端末利用希望者の相談窓口誘導、③雇用保険受給者への定期的な求人情報提供及び職業相談、④職員の職業相談・接遇スキルを向上させることで、窓口来所者数の増加を図り、より効果的なマッチングに取り組めます。
さらに、オンライン登録者へのハローワークのサービス内容の周知と利用勧奨を確実にを行い、ハローワーク窓口の利用促進に取り組めます。

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	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	2,147	1,918	454	90.0%	90.0%	120	84						
令和5年度実績	1,808	1,573	410	70.6%	95.8%	120	96						
目標達成率	84%	82%	90%			100%	114%						

※ 「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。

ハローワーク日田 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）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

充足数確保のため、昨年度より実施している「応募しやすい求人」「わかりやすい内容表示」の働きかけを行う一方で、事業主の求める人物像についてアンケート（働く環境、求める人物像等）を実施し、マッチング向上に取り組みました。

また、求人情報提供後の応募意向や現在の就職活動状況の把握等対応出来ていない事案も散見されたことから、求職者の最新情報を把握しフォローアップに繋げていくこと及び求人充足支援のため、他局の好事例を水平展開し担当者における「フォローアップタイム」（1回1時間の交代制）を設け実施体制の整備を図りました。結果充足数は、1,537件（昨年1,700件）と昨年度を下回ったものの、充足率においては22.0%（昨年21.7%）と0.3%上昇、就職数は減少したものの紹介成功率は50.6%（昨年度50.3%）と0.3%上昇といずれも昨年度を上回る結果となりました。

新型コロナウイルス感染症の影響や求人者マイページの活用が進む中、事業所と対面により面談する機会も減少しているため、事業所訪問を積極的に行い、令和5年度は42事業所を訪問し、会社・求人情報の収集やハローワーク等の取り組みについて周知広報を行いました。

（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

ホームページ掲載内容の充実及び求人者・求職者マイページの開設促進に取り組みました。ホームページにおいては、事業所説明会について事業所向けの参加案内や求職者向けの開催チラシ等掲載することでより多くの求人者・求職者の参加を呼びかけました。

求人者・求職者マイページの利用メリットについての案内を充実することにより求人者マイページは80%以上、求職者マイページは3月末時点で開設率38.3%となり全国平均を上回る結果となりました。今後は開設後利用されていない方も一定数いることも想定されることから窓口における開設からログインまでの支援を行うとともに利用可能な機能等を積極的に周知することで更なる求職者マイページ利用率の向上に取り組んでいきます。

（3）その他の業務運営についての分析等

新規求人は令和3～4年度2期連続増加していました。しかし、令和5年度は6,972件（昨年度7,848件）と11.2%減少しました。令和4年度に災害復旧工事の終息に伴い建設業の求人が減少したこと、全国規模の運輸業事業所から事業所都合により、求人の提出がなされなかったことが要因の一つとして考えられます。今年度は、運輸業事業所からの求人も提出再開されており、引き続き事業所訪問等により、会社・求人情報の収集を行うことで求人充足支援に取り組んでいきます。

（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

求人・求職ともにハローワークの利用が減少している中、令和5年度求職者マイページ（以下 マイページ）の開設促進を積極的に行い、マイページ開設率も全国平均以上となっています。ハローワークの利用促進を図るとともに紹介件数、就職件数の増加を図るため、引き続きマイページの開設の促進を行うとともに、マイページを活用した積極的な情報提供、在職者やハローワークになかなか来所出来ない方等を中心としたオンラインによる職業紹介・相談等に取り組めます。

求人においては、会社の情報、求人票に記載されていない求人情報の収集、条件緩和等を事業所訪問により行い、所内で共有することで相談時の活用を図り応募可能性を高める等充足支援に取り組めます。

特に人手不足分野求人事業所にかかる、事業所訪問や説明会等及び求職者担当制を活用した充足支援に取り組めます。

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	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	1,983	1,816	445	90.0%	90.0%	105	67.0%						
令和5年度実績	1,740	1,537	335	78.9%	96.8%	109	102.0%						
目標達成率	87%	84%	75%			103%	152%						

※ 「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。

ハローワーク佐伯 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）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

【就職件数、充足数及び雇用保険受給者の早期再就職件数の確保】

（現状）

令和4年度の管内労働市場を見ますと、新規求人件数が前年度と比べて8.5%増加した結果、有効求人倍率は1.22倍と前年度から0.10ポイント上昇しました。雇用情勢が改善する中、就職件数は目標の98.6%、充足数は目標の96.3%、雇用保険受給者の早期再就職件数は目標の96.6%といずれも目標を下回る結果となりました。

（取組内容）

- ・積極的な求人情報の提供、プラスワン紹介等を実施して紹介件数の確保を図ります。
- ・求職者担当者制において一方向型及び双方向型の支援対象者を1人当たり常時10人以上担当し、特に雇用保険受給者に対する積極的な支援を実施します。
- ・求人条件の向上や計画的な事業所訪問を通して、求人事業所支援の充実・強化を図ります。
- ・求職者、求人者それぞれにマイページ登録を積極的に働きかけます。

（結果）

新規求職者数が見込みを下回ったことから就職件数及び充足数の目標達成はできませんでしたが、求職者担当者制による積極的な求職者支援や求人票内容の再点検や求人条件緩和指導による求人事業所支援に取り組んだ結果、紹介率は95.7%と高水準を維持す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

【利用者スペースの整備】

（現状）

当所では、1階の壁面にピックアップ求人、条件アップ求人等を掲示する特別掲示ボードを設けています。現状よく整理されていますが、求人情報の取得を目的とした求職者以外の者に対する発信力が弱く、求人情報を見た求職者を受付や職業相談窓口へ誘導する工夫が不足しています。

（取組内容）

令和5年12月に利用者スペースの整備について検討を行うプロジェクトチーム(PT)を結成しました。

その後、PTからの提案を基に、特別掲示ボードの見直しを以下のとおり決定しました。

- ①これまでは、特別掲示ボードには求人情報のみ掲示していましたが、来所者へ刺さる言葉やキラーフレーズを記載したPOPを添えます。
 - ②これまでは、求職者が求人票の詳細を知るためには、メモ用紙に求人番号を記入して受付へ持って行く必要がありました。求職者の手間を省き、受付や職業相談窓口への誘導を促すため、求人票ごとに受付票を準備します。
 - ③特集コーナーを設けて事業所訪問で得た情報を掲示します。
 - ④特別掲示ボード周辺がやや暗いので、スポットライト等を設置します。
- 令和6年3月から一部着手しており、令和6年度以降も継続的に実施する予定です。

（3）その他の業務運営についての分析等

【オンラインの推進】

（現状と課題）

新規求人のオンライン提出割合（令和5年3月）が88.3%と高い水準となった一方、有効求職者に占めるマイページ利用者割合（令和5年3月）は15.4%と低調でした。ハローワークインターネットサービスや民間人材サービスによるWEBを活用したサービスが充実し、オンラインでの求職活動が一般化している中、ハローワークに来所しなくても支援が受けられるようにすることが課題です。

（取組内容）

- ・求職者・求人者に対するマイページの開設を推進します。特に、来所した求職者全員へ求職者マイページの説明を行い、マイページ開設希望の求職者に対しては、求職者のマイページ開設を窓口で完了するまでサポートします。
- ・求職者・求人者のニーズも踏まえながら、オンラインハローワーク紹介を含むペーパーレス紹介の積極的な活用を進めます。

（結果）

大分局全体で取り組んだ「みんなで挑戦！ネクストキャンペーン」を契機に、ペーパーレス紹介の拡大に取り組んだ結果、11～12月の間、紹介件数654件のうちペーパーレス紹介は80件とその比率を12.4%とすることができました。また、求職者マイページ利用の促進にも取り組み、有効求職者に占めるマイページ利用者割合（令和6年3月）が28.5%となりました。なお、本年度の新規求人のオンライン提出割合は90.4%と引き続き高水準となっています。

（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

【雇用保険受給者の再就職支援の強化】

（現状と課題）

雇用保険受給者の就職率（資格決定件数を紹介就職件数で除したものは、令和2年度、令和3年度と連続して減少した。ようやく令和4年度に2.8ポイント上昇したものの、令和5年度は0.4ポイント増のほぼ横ばいとなっています。オンラインでの求職活動が一般化し、ハローワークへの新規求職申込件数が減少する中、確実にハローワークへ来所する雇用保険受給者に対する再就職支援は重要です。したがって、雇用保険受給者に対する早期再就職支援を強化することが課題と考えます。

（方向性）

求職登録時や受給資格決定時に緊要度を正確に見極めるとともに、緊要度が低くても潜在的なニーズを持つ可能性が高い者を早期あっせん対象者として選定し、求職者担当者制による積極的な支援を実施します。また、特別掲示ボードの見直しを実行することで、ハローワークの支援に対する期待度が低い者への訴求力を強化します。

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	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	障害者の就職件数	生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数					
令和5年度目標	2,320	2,039	544	90.0%	90.0%	180	143	76					
令和5年度実績	2,132	1,838	514	83.0%	97.0%	204	138	77					
目標達成率	91%	90%	94%			113%	96%	101%					

※ 「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。

ハローワーク宇佐 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）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

求職者支援については、求職登録を行った求職者の再就職にかかる意欲等、緊要度を適切に確認し、求職者担当制による重点求職者への登録を積極的に進めました。特に雇用保険受給者については、雇用保険担当と連携し、重点求職者登録のうえ、早期の情報提供や職業紹介、セミナーの案内等を行いました。緊要度は都度確認・見直しを行い、就職意欲の高い求職者を重点的に支援することを意識づけた結果、重点求職者の登録数は573人、就職件数は456件となりました。

また、求人者支援については、求人充足会議を毎日開催し、求人者担当制によるフォローアップ求人を選定のうえ、重点的な支援を行った結果、選定求人数は190件、うち充足に至った求人は135件となりました。

大分労働局にて行われた求職者マイページ開設促進の取組（みんチャレネクストキャンペーン）については、新規求職申込時を中心に求職者に対してマイページ開設勧奨を行った結果、取組期間（令和5年1月1日～12月31日）において、求職者マイページの開設件数が332件と昨年同期のキャンペーン時の83件より4倍に増加しました。キャンペーンは終了しているが、継続して取り組みを進めます。

（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

- ・職業相談の質の向上を図るため「事例検討会」を中津所と合同で実施しました。若手職員のほか、今年度は求人担当職員も参加させることで、資質向上が図られました。
- ・応募書類等の準備なしで参加可能な「事業所ミニ説明会」を毎週開催し、71事業所が参加し、46名の求職者が来場しました。求人への充足対策のほか求職者が事業所の理解を深めるきっかけの場となりました。
- ・庁舎ロビーでの各種情報提供（新着求人・60歳以上応募可能求人・事業所紹介コーナー等のホワイトボードへの掲示）やパンフレットスタンド等への案内物・求人情報誌配架について、若手職員を中心に見直しを図りました。配置変更や表示の工夫によって、より利用しやすいスペースとなり、副次的にスペースの有効活用につながりました。
- ・求人者マイページの開設・利用については、引き続きそのメリット（来所せず求人申込が可能であること、紙ベースの提出より優先的に事務処理を行っていること等）を丁寧に周知し、操作に不慣れな求人者には利用者端末を使用して開設・求人提出支援を行いました。新規求人提出において令和5年度の求人者マイページ利用率は91.9%と高い水準を維持しています。

（3）その他の業務運営についての分析等

（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

新規求職者は、前年度から26人増と微増。求職者1人あたりに時間を割くことができる機会ととらえて、次の取り組みを行います。

- ・求人情報のマッチングを高め、求人情報の提供量を増加します（求職登録時に希望条件等の確認の徹底を行い、緊要度を的確に把握する取り組みを継続すること。登録内容に基づいた求人情報の提供を行うこと。提供した求人について応募しない場合はその理由等の確認を徹底し、次回求人情報提供時のマッチング率の向上のために活用すること。）
- ・応募書類の添削や模擬面接の実施などの就職支援サービスの周知について、職員・相談員が日常的に意識して周知・利用勧奨を行うよう努めます。

特に雇用保険の基本手当の受給者については、積極的に重点求職者登録を行うとともに、丁寧な職業相談や、早期の求人情報提供、就職支援セミナー受講勧奨等を働きかけるほか、緊要度が低いと判断し、重点登録がされなかった求職者についても、求職条件にマッチした求人情報を再就職手当の制度説明とともに提供するなどして、就職意欲の喚起に努めます。

新規求人数については、前年度から16.0%の減少となりました。応募しやすい求人となるよう記載内容の相談や、求職者への情報提供等で得られたニーズに基づき、求人条件の緩和指導の実施等、充足支援を強化します。

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	雇用保険受給者早期再就職件数	満足度（求人者）	満足度（求職者）	ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	生活保護受給者等の就職率						
令和5年度目標	1,872	1,721	457	90.0%	90.0%	105	64.6%						
令和5年度実績	1,736	1,504	447	86.4%	96.7%	96	87.5%						
目標達成率	92%	87%	97%			91%	135%						

※ 「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。

ハローワーク豊後大野 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）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 主要3指標に対する取組
 当所の特徴として、就職件数の4分の1以上が管外事業所への就職であるため、管内事業所の充足が非常に厳しい状況にあります。管内事業所への就職促進の取組みとして、①求人受理時や求人条件緩和指導の際、求人票の仕事内容の詳細化、書類選考の廃止、採否結果通知までの期間短縮を事業主に働きかけ、応募機会を増やす取組を実施しました。②雇用保険受給者については、紹介成功率が高いことから、受給資格決定後3日から5日までの早期に求人情報等の提供を行うなど積極的な就職勧奨に取り組んでいます。

2 ハローワークオンラインサービスの活用促進に向けた取組
 職員・相談員に対し、令和4年度に取り組んだ『みんなチャレキャンペーン』以降、継続して当該キャンペーンに取り組むよう指示し、オンラインサービススキルの向上に繋げています。求職者マイページの開設勧奨にあたっては、求人情報等が郵送よりも早く提供されること、当該情報により求人内容の詳細がリアルタイムで確認できる事などをアピールしながら、当所オリジナルのマイページによる求人情報の提供手順を示したリーフレットを活用し、開設勧奨及び活用促進に取り組んでいます。また、開設者に対しては、情報提供を行った求人への応募希望の確認や応募しない場合の理由を丁寧に聞き取るよう努め、それにより求人者へのフィードバックを行うなど、求職者と求人者のマッチングを図っています。

3 求人・求職マッチング機能強化の取組
 管内は、特に高齢化が進んでいる地域であり、求職者についても5割弱が55歳以上となっています。一方、主要産業の観光業や医療・福祉業からは常時求人を受理しているものの、希望条件の相違から紹介に至らない状況が多くみられています。このため、求人事業者に対しては、『応募前職場見学』の受け入れを依頼するとともに、求職者には積極的な訪問見学の勧奨に努めています。また、求人・職業相談部門職員及び相談員2名による月2回の事業所訪問を実施し求人条件緩和指導やその他の助言を行うとともに、収集した事業所情報を部門内ミーティング時及び紙媒体による全員回覧により職員間で共有を図るなど、マッチング強化に取り組んでいます。

（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

1 所ホームページの活用による求人情報の発信
 所ホームページの活用が低調であったため全面改修を行い、「各種求人情報」をはじめ「かんたん求人検索」機能を追加し、閲覧者の利便性の向上を図りました。

2 求職者に対する積極的な求人応募に向けた取組
 求職者のうち、面接に対する基本的な心構えが出来ていない者や、面接が不調に終わり再応募のきっかけを無くしたり、自信を失っている相談者が多く見られたことから、所独自の取組として、面接受験者（約100人）に対して、『面接試験ヒアリングシート』（所独自版）を使い、面接時の質問事項や心掛けたことなどを統一的に聞き取り、集約結果を取りまとめました。当該集約結果に基づき、面接にかかる「所要時間」「面接官人数」「質問内容」「面接に向けて準備したこと」「心構え」などについて分かりやすく、見やすく取りまとめた情報を、今後、面接を受ける求職者に対して提供するとともに助言・指導を行うなど、より具体的で積極的な相談・紹介に取り組んでいます。

（3）その他の業務運営についての分析等

1 求人・求職のミスマッチ解消に向けた取組
 現状、求職票が一部未記入となっているケースや求人票の仕事内容欄の詳細化が図られていないケースが散見されています。今後は、求人・求職内容等について、利用者からの詳細な聞き取りや入力徹底などを行い、併せて、効率的・効果的な対応等について職員間で共通認識を持つて取り組む必要があります。

2 雇用保険受給者の早期再就職に向けた取組
 現状、雇用保険受給者の早期再就職件数が数値目標を下回る状況にあるため、受給資格決定後の早期に求人情報等の提供を行うとともに、求人・職業相談部門ミーティング時等における保険部門職員との求職者情報の共有、緊要度の見直し、求職者ニーズに沿った各種情報提供など、部門間連携強化による支援の強化が必要です。

（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

1 ハローワーク支援メニューの周知
 令和5年度は、ハローワーク支援メニューが市報に1度掲載されたが、令和6年度は、掲載の頻度を多く（年3回～5回程度）するよう管内両市に協力依頼を行います。また、事業所ミニ説明会、就職支援セミナー及び臨床心理士による心理カウンセリング等の周知についても、両市に対し市報への掲載を依頼し、広く周知を図ります。

2 求職者に対する情報提供方法及び体制
 現在、重点求職者に対して適宜情報提供や資格決定後の早期に情報提供を行っているが、情報提供量の増加と質の向上を検討します。具体的には、マイページを活用した情報提供を積極的に行うこと、また、ミスマッチの原因である求職者の経験や希望条件等について確認の徹底を図り、的確な情報提供に努めます。さらに、求職者の増減に応じて求人情報提供方法の見直し（認定日に合わせた情報提供や支給終了前の情報提供など）を図りながら取り組みます。

3 求人に関する情報収集と求人充足対策
 事業所訪問については、原則、月2回4社への訪問を実施していますが、求職者ニーズに沿った質問内容を紹介担当職員から収集の上、訪問時に確認します。事業所ミニ説明会については、月1回～2回実施していますが、参加する事業所が毎回一緒に参加求職者も少ない現状にあり、求職者からは1対1の相談に抵抗があるなどの意見もあったため、今後は、事業所からのプレゼン方式&個別相談など、実施方法の改善を検討します。

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	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	人材不足分野の就職件数						
令和5年度目標	1,128	930	249	90.0%	90.0%	93	299						
令和5年度実績	1,115	919	250	88.1%	92.8%	113	303						
目標達成率	98%	98%	100%			121%	101%						

※ 「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。

ハローワークの職業紹介業務目標の進捗状況について

令和6年3月

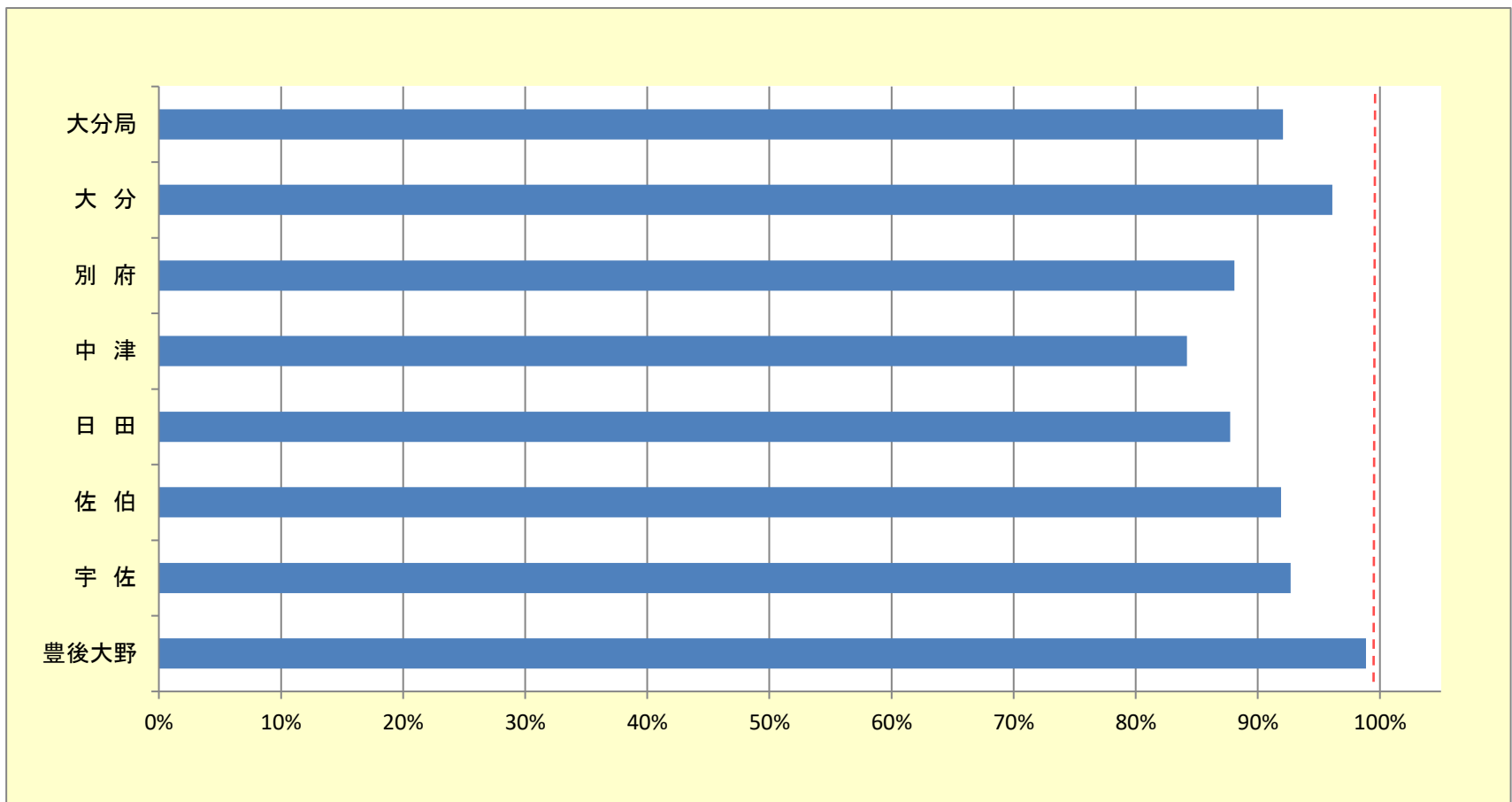
就職件数(一般)

実績

	目標値	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	達成率
大分局	20,330	1,738	1,711	1,608	1,410	1,360	1,489	1,599	1,381	1,308	1,261	1,631	2,221	18,717	92.1%
大分	7,540	656	634	633	528	522	579	632	552	523	472	622	892	7,245	96.1%
別府	3,340	258	273	277	247	220	217	284	207	188	201	262	308	2,942	88.1%
中津	2,147	170	157	153	121	129	158	138	130	133	126	165	228	1,808	84.2%
日田	1,983	147	161	139	156	125	136	152	130	118	105	151	220	1,740	87.7%
佐伯	2,320	214	205	165	173	148	159	169	162	156	162	175	244	2,132	91.9%
宇佐	1,872	167	177	152	117	132	148	129	119	100	124	144	226	1,735	92.7%
豊後大野	1,128	126	104	89	68	84	92	95	81	90	71	112	103	1,115	98.8%

※「i 紹介就職(オンラインハローワーク紹介による就職を除く)」及び「ii オンラインハローワーク紹介による就職」の合計件数

進捗状況



ハローワークの職業紹介業務目標の進捗状況について

令和6年3月

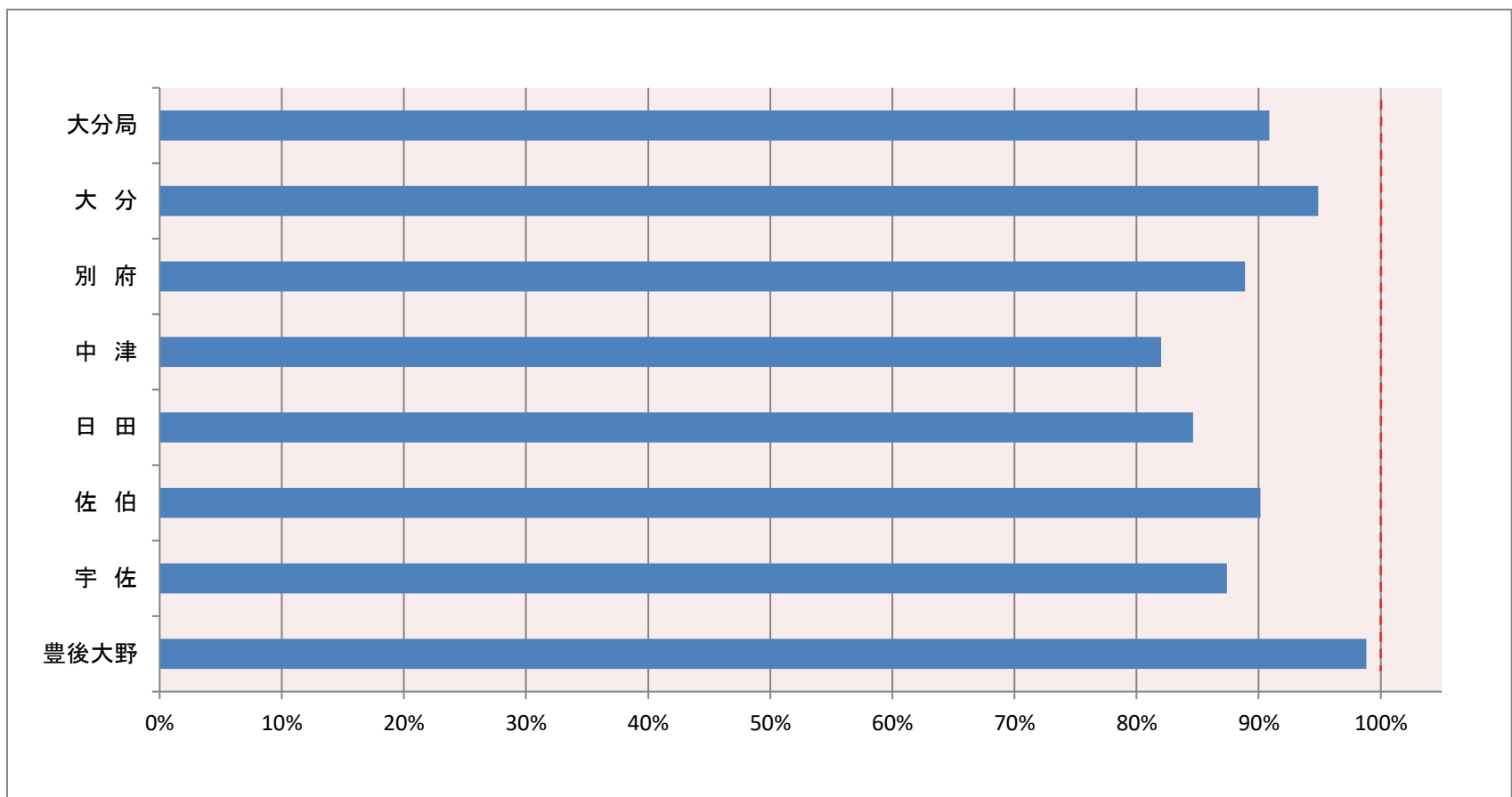
充足件数(一般、受理地ベース)

実績

	目標値	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	達成率
大分局	19,898	1,692	1,639	1,560	1,355	1,286	1,430	1,536	1,336	1,258	1,218	1,580	2,192	18,082	90.9%
大分	8,565	762	730	727	625	584	643	682	600	567	504	701	1,000	8,125	94.9%
別府	2,909	231	237	243	206	196	190	235	191	164	175	231	287	2,586	88.9%
中津	1,918	141	138	132	100	110	136	129	97	125	107	140	218	1,573	82.0%
日田	1,816	126	133	125	133	102	127	140	125	99	108	128	191	1,537	84.6%
佐伯	2,039	186	165	141	141	121	135	154	138	142	146	157	212	1,838	90.1%
宇佐	1,721	147	150	122	91	110	122	113	116	83	118	131	201	1,504	87.4%
豊後大野	930	99	86	70	59	63	77	83	69	78	60	92	83	919	98.8%

※「i 紹介就職(オンラインハローワーク紹介による就職を除く)」及び「ii オンラインハローワーク紹介による就職」並びに「iii オンライン自主応募による就職」の合計件数

進捗状況



ハローワークの職業紹介業務 目標の進捗状況について

令和6年3月

雇用保険受給者の早期再就職件数

実績

	目標値	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	達成率
大分局	5,348	374	619	589	472	438	402	483	500	442	326	327	349	5,321	99.5%
大分	2,294	170	268	236	223	216	177	207	225	206	150	136	161	2,375	103.5%
別府	905	51	112	107	91	82	49	98	72	71	59	54	64	910	100.6%
中津	454	43	42	45	35	31	33	31	44	34	23	26	23	410	90.3%
日田	445	28	49	41	31	34	38	42	38	34	25	30	25	415	93.3%
佐伯	544	28	72	76	41	37	43	35	55	37	28	33	29	514	94.5%
宇佐	457	29	56	60	32	27	39	50	38	38	21	26	31	447	97.8%
豊後大野	249	25	20	24	19	11	23	20	28	22	20	22	16	250	100.4%

進捗状況

