

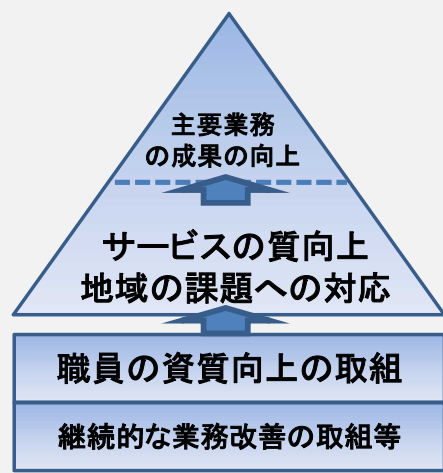
令和3年度のハローワークのマッチング機能 に関する業務の改善の取組概要

令和3年度ハローワーク総合評価の実施について

- 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。
- しかし、令和3年度は、コロナ禍の業務への影響が引き続き不透明であり、また地域ごとで多様である状況を踏まえ、実施方法を一部変更して実施。

(1) 業務ごとの実績管理

- ①就職率等の主要指標
- ②業務の質に関する補助指標
- ③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について、毎月の実績把握とともに、ハローワーク毎・業務毎に設定する**目標値に代えて、過去3年度における当該項目の実績との対比**により進捗管理
- 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については例年同様に取り組む。



短期的な成果の向上だけでなくマッチング機能強化を図り業務の質向上・業務改善を強化

(2) 取組状況の公表・分析

- ・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、ハローワーク毎に令和3年度の取組結果及び業務改善の取組等をまとめ、各労働局が公表。
→**グループ毎の相対評価は行わず**、ハローワーク毎に自所の**過去実績との比較により振り返りを行い**、所長が当年度の取組結果について分析を行う。



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に関する所長の分析、**指標ごとに過去3年度実績と対比した実績**などを公表

- ・ハローワーク毎の取組結果を、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) 好事例の収集・横展開など、継続的な業務改善

- ・ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、個別のハローワークへの改善指導や好事例の横展開を実施
- ①取組状況や結果に応じ、業務改善が必要なハローワークに対する労働局からの問題状況の改善指導
- ②本省において全国的に取組事例を収集し、全国のハローワークに共有するとともに、労働局においても地域に即した好事例を管内のハローワークに横展開

※赤字部分が例年と変更して実施した主な部分

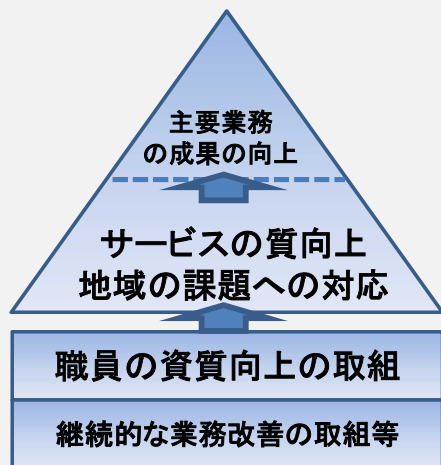
令和4年度ハローワーク総合評価について

- 令和4年度における「ハローワーク総合評価」は、例年通りの方法により実施。
- 年度当初にハローワークごと・業務ごとの目標を設定し、目標に対する進捗状況を評価しながら業務を実施。
年度終了後に目標達成度を点数化して同じ規模グループごとに4段階の相対評価を実施し、結果を公表。
- (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・業務改善の拡充

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

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のグループに分け、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

ハローワーク総合評価の評価指標の構成

1 全ハローワーク共通の評価指標(主要指標・補助指標)

(1)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

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

(2)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)

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・所重点項目)

(1)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、ハローワーク毎に重点として取り組む業務に関する評価指標

- 生活保護受給者等就労自立促進事業の就職率
- 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(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(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数
- ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついたフリーター(おおむね35歳未満)の件数
- 公的職業訓練修了3ヶ月後の就職件数
- マザーズハローワーク事業における担当者制による就職支援を受けた重点支援対象者の就職率
- 人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

(2)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の実施
- 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者への切替
- 新規等求人の開拓
- データベースに登録された取組(好事例)の水平展開
- 他所と連携し円滑な広域労働移動の実現に多大な貢献
- 地方公共団体との連携の推進
- 各種業務研修の実施
- 業務改善コンクール表彰事例

ハローワーク総合評価の評価方法

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



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。



○ 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。

ハローワーク佐賀 就職支援業務報告（令和３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

当所では、コロナ禍において求職者が減少する中、ハローワークを利用したことがない者や職業相談窓口を利用しない求職者等のいわゆる潜在求職者の掘り起こしが最重要課題と考え、ハローワークの取組について知ってもらうことを目的に、新たなツールとしてリーフレット「ハローワークにできること」を作成し、求人情報誌と一緒に配布するなどハローワーク利用案内・広報に努めた。

この取組の中で、管内の２自治体については当該自治体ホームページへ求人情報を掲載し、そのうち１自治体では求人情報紙と一緒にハローワークの利用案内を当該市内全戸へ地区回覧板により回覧するといった協力をいただいたことなど、各自治体との連携はこれまでの働きかけが実を結んだ。

また、福祉分野などの人材不足分野求人の充足及び就職氷河期世代や高齢者等の就職促進のために、個別相談会、各種求職者向けセミナー、事業主向けセミナー及び個別面談会（企業説明会）を開催し、求職者の意欲喚起とマッチングに資する取組を展開した。

特に、庁舎内で開催した個別相談会については、コロナ感染防止を徹底しつつ９８回開催（参加企業１００社、参加者４０２人）し、２８人の就職に繋がり、事業所から好評で継続を要望されている。

更に、これまでも実施してきた子育て者対象マザーズセミナー、生活保護受給者対象セミナー及び障害者対象セミナーについては、令和３年度から「フリートーク」の時間を設けるなど、構成の見直しを行ったところ、求職者自身による悩み解消や就職意欲喚起に繋がり、中でも、生活保護受給者においてはセミナー終了後に職業紹介・就職に繋がる成果が見られた。

障害者雇用促進の取組については、事業所との信頼関係構築を優先し、細やかな連絡と事業所訪問等を実施した結果１９事業所が障害者雇用率達成となった。また、障害者雇用率未達成企業を中心とした個別面談会を１３回開催（参加者８２人）したところ、１０人の就職に繋がり、雇用率達成に向けて前進が見られ事業所からも好評であった。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

各取組を進めるにあたっては職員の資質向上は不可欠であることから、関係機関の協力を得るなどして以下の各種研修を実施し、中長期的な職員の資質向上に努めた。

- ・総合評価のPDCAの取組について、非常勤職員を含む業務部門全職員で取り組むため、取組目的と取組内容に関する研修を実施
- ・求人部門・事業所部門・職業相談部門を中心に、求人票の定年年齢と継続雇用に係る高齢法の研修を実施
- ・雇用均等室の業務で職業紹介に関連する制度を理解し求職者の誘導等がスムーズにできるよう、雇用環境・均等室職員を講師に招いて研修を実施
- ・求人受理業務と職業相談業務を円滑に進めるため、佐賀労働基準監督署職員を講師に招いて、労働時間・36協定・休日等に関する労働基準法の知識が必要になることから、労働基準行政等との共同研修を実施

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

- ①当所職業相談窓口におけるサービス内容等のハローワークの取組について周知するため、QRコードを活用したリーフレット「ハローワークにできること」を新たに作成し、相談窓口や庁舎内及び佐賀労働局ホームページへの掲載、管内求人情報一覧配置箇所への配置及び管内自治体のホームページ掲載や地区回覧板での回覧など、ハローワークの利用促進と求職者サービスの向上を図った。
- ②「ハローワークに足を運ぶとメリットがある」ということを利用者に周知することを念頭に、積極的に個別面談会やセミナーを開催し、ハローワークの利用促進に取り組んだ。
- ③これまで実施してきたセミナー等についても、構成を検討し新たなメニューを加えるなど改善を図った。

(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

- ①初めてハローワークを利用する求職者に対する就職活動の進め方やハローワークサービスの説明資料について、内容を分かりやすく見やすくなるよう一部リニューアルし、ハローワークの利用促進に取り組んでいる。
- ②現行の求職受付票はA4版サイズであるが、求職者から刷新前システムで使用していた名刺サイズを要望する声が寄せられていることから、マイナンバーカードの利用促進に加え「当所独自の求職受付票」を作成することにより、総合受付及び相談窓口でのスムーズな対応による利用者サービスの向上に取り組んでいる。

(4) その他業務運営についての分析等

- ①令和3年度はコロナ禍の影響があったものの、新規求人件数が令和2年度と比較し8.4%増加した。一方、新規求職者も3.3%増加し、新規求職者のうち在職者が36%、55歳以上の高年齢者は34%となり、求人受理にあたっては「シニア歓迎求人」の確保に取り組んだが、全求人件数のうち8.2%の確保に留まったため、求人開拓の重点の一つにシニア歓迎求人確保を掲げ、高齢者就職促進をは

じめとしてできるだけ多くの歓迎求人の確保ができるように取り組みたい。

- ② 令和３年度の障害者雇用未達成事業所への達成指導については、１９事業所が達成することができ、達成に繋がった要因として、達成指導の際には先ず「接触すること」を目的としてソフトな対応を心がけ、障害者手帳所持者であるものの未申告である従業員に対する確認方法の助言や個別面談会の提案・実施等による丁寧な対応等により信頼関係を構築できたことが一つの要素となったものと考えており、令和４年度についても継続して取り組みたい。

２ 特記事項

新型コロナウイルス感染症の感染急拡大の影響を受け、令和３年度上半期はイベントの開催を自粛せざるを得なかったが、下半期には、積極的に会社説明会、個別相談会及び事業主向けセミナーを開催した結果、求職者及び事業所には大変好評であったため令和４年度についても継続して取り組みたい。

新型コロナウイルス感染症により求職活動を控える傾向は続いており、新規求人数（全数）は対前年比 11.8%増と持ち直し傾向が見られたが、新規求職申込件数（常用）は対前年比 3.4%増にとどまり、就職件数（常用）2.9%増をはじめとして新規求人数ほどの伸びは見られず、ハローワークが得意とする対面での業務や足を運ぶ業務に大きな影響を及ぼした。

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	生活保護受給者 等の就職件数	障害者の就 職件数	就職支援ナビ ゲーターの支 援による正社 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	正社員求人数	正社員就職 件数	人材不足分野 の就職件数
令和3年度実績	5,035	5,114	1,455	89.9%	349	354	763	499	14,611	2,238	1,481
過去3年度平均	5,627	5,641	1,749	100%	367	360	781	372	14,024	2,620	1,481
R2年度実績	4,895	5,008	1,699	93.1%	329	345	755	372	13,556	2,261	1,440
対 R2 比	102%	102%	85%	96%	106%	102%	101%	134%	107%	98%	102%
R1年度実績	5,852	5,770	1,782	102.4%	371	370	804	－	13,906	2,722	1,618
対 R1 比	86%	88%	81%	87%	94%	95%	94%	－	105%	82%	91%
H30 年度実績	6,135	6,145	1,766	103.5%	401	364	785	－	14,609	2,877	1,386
対 H30 比	82%	83%	82%	86%	87%	97%	97%	－	100%	77%	106%

※ 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。

ハローワーク唐津 就職支援業務報告（令和３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

新規求職者が微増傾向の中、窓口での相談件数が減少したため、「就職件数」及び「充足件数」の目標達成のため、総合受付で、来所者に対する積極的な声掛けによる窓口誘導の取組や、来所者端末利用カードにハローワーク窓口での支援内容等を記載し窓口利用へ誘導の強化を図った。また、来所者端末利用カードの返却時にも積極的な窓口誘導の声掛けを行った。

雇用保険受給者に対しては、認定日の全員相談の完全実施を行った。また、求職者に対して、電話による求人情報提供、年度後半は求職者マイページによる求人情報提供に注力するとともに、求職者の近況把握にも努めたため、来所相談や応募に繋がるケースが増加し、相談件数や紹介件数は減少したものの、紹介に対する就職成功率は４５％を上回り、就職件数や充足数は目標を達成した。

特に、コロナ禍においては、電話による情報提供のマッチング精度向上に全員が努めることで、自発的な来所相談や紹介にも繋がった。また、ハローワークの利用促進のために求人情報紙及び職業訓練情報紙を管内のスーパーマーケット等１４箇所に毎週配架した。更に、ハローワークを利用していない層の取込みのためハローワークが行う就職活動支援メニューを記載した「ハローワーク唐津利用案内」を作成し、市町庁舎、図書館、町民会館、公民館、ＪＲ唐津駅等への配架や雇用保険の受給資格のない離職票の発行時にも「ハローワーク唐津利用案内（離職票添付用）」を添付しハローワークの支援内容の周知を図った。

求人者支援は、当所の玄関エントランスホールで求人者が直接求職者に企業の魅力や詳細な求人内容等を説明できる「求人事業所ＰＲタイム」を積極的に実施し、求人に関心を示す求職者が増加するとともに、求人者が求職者の反応を直接感じることで、求人条件の緩和等に繋がるケースもあった。その結果は、参加企業数８４社（求人数５２２件）・参加者１０５人・就職件数５３人となった。

地方自治体との連携については、唐津市と毎年２回の合同企業就職相談会を開催していたが、令和３年度は新型コロナウイルス感染症対策の関係で１回の開催となった。その結果は、参加者５２人うち就職者９人となった。

また、令和３年度は、福岡労働局福岡西所と糸島市が開催している「いとしま就職面談会」に参画し、唐津所管内の求職者については、参加者１名となったが、引き続き次年度においても共催することを計画している。

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、毎月１回の全職員参加の業務推進会議を開催し、ハローワーク評価に係る各指標の進

渉管理や課題検討、各部門での問題点等を全員で討議を行っている。

また、令和3年度は、職業相談部門の職員・相談員を対象に課題解決研修を4日間（12名）行った。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

他のハローワークでの取組の好事例を参考に以下の取組を水平展開した。

- ・ハローワークが行う就職活動支援メニューを記載した「ハローワーク唐津利用案内」を作成し、管内の市町庁舎、町民会館、図書館、公民館、JR唐津駅に配架した。
- ・潜在的な求職者の取込みのために雇用保険の資格のない離職票の発行時に「ハローワーク唐津利用案内（離職票添付用）」を添付しハローワークの支援内容の周知を図った。
- ・来所者端末利用者の職業相談促進のためハローワーク窓口での支援内容等を記載した来所者端末利用カードを作成し、窓口利用の促進を図った。

（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

人口減少（特に若年者層）に伴う求職者の高齢化が進むとともに、今後は求職者の減少も懸念されるため、管内市町住民に対して幅広くハローワーク利用の促進を図り、安定所を利用する求職者及び雇用保険受給者に対する積極的な窓口誘導を引き続き実施し、窓口での求人提案と応募勧奨、求職者マイページを中心とした求人情報の提供とオンライン紹介（来所勧奨も含む）の更なる強化を図り「就職件数」及び「充足数」の目標達成に努める。

また、事業所PRタイムについては、幅広く事業所への呼びかけを行うなど、今まで以上に積極的に展開し、求人企業の魅力や詳細な求人内容等を情報発信し充足促進に努める。

さらに、地域の企業・住民のニーズの把握のため、経済団体（唐津商工会議所、唐津上場商工会、唐津東商工会）と毎月1回の情報交換会を実施や地方自治体とは年に2回の雇用対策情報交換会を実施し地域ニーズの把握に努める。

地方自治体との連携については、唐津市と連携した就職相談会を実施する。また、近隣のハローワーク（福岡労働局福岡西所）と連携した就職面談会を実施するなど、ハローワーク利用者の更なる掘り起こしに努める。

（4）その他業務運営についての分析等

令和3年度は、管内が新型コロナウイルス感染症対策のまん延防止等重点措置対象地域に2回指定され、営業時間自粛により飲食業・

観光業を中心に厳しい状況が続き、建設・設備業では木材等の材料の高騰や材料不足で工期の延長等が起こっている。また、燃料の高騰により色々な業種に影響がでている状態になっている。

雇用調整助成金等の施策により大量離職等は発生していないが、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、求職者の就職活動期間が延び、外出を制限する傾向も続き、相談件数や紹介件数が減少した。そのため来所しなくても相談・紹介を進めるために、求職者マイページの利用案内のリーフレットの作成、開設状況の共有、毎朝ミーティングでの求職者マイページの開設促進指示を行い、少しずつであるが開設者も増加し、有効求職者に占めるマイページ登録者の割合は向上しているが、県下では低調なため更に促進に努めていく。また、来所を手控えている求職者に対して積極的にオンライン紹介等を図っていく。

2 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	紹介率	生活保護受給 者等の就職件数	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	正社員求人数	正社員就職件数
令和3年度実績	1,979	1,834	618	78.5%	86	214	4,885	883
過去3年度平均	2,064	1,909	745	90%	81	156	4,566	951
R2年度実績	2,013	1,888	664	85.6%	80	156	4,368	896
対 R2 比	98%	97%	93%	91%	107%	137%	111%	98%
R1年度実績	2,083	1,915	777	90.5%	77	－	4,653	969
対 R1 比	95%	95%	79%	86%	111%	－	104%	91%
H30 年度実績	2,095	1,925	794	92.9%	85	－	4,676	987
対 H30 比	94%	95%	77%	84%	101%	－	104%	89%

※ 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。

ハローワーク武雄 就職支援業務報告（令和３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

求職者マイページ登録促進に係り、パスワード登録までの作業を窓口で支援後、来所者にメッセージを送信し、マイページの利便性を実感していただくよう取組みました。また、ハローワークシステム刷新の追加リリース第２弾のオンラインハローワーク紹介の新機能についても、リーフレットにより積極的に説明し活用促進を図りました。

求人者マイページの開設及び求人者マイページからの求人申込を求人者に勧奨しました。なお、来所による求人申込事業所には、求人者マイページの開設及び求人者マイページからの求人申込を求人者に勧奨し、電話等による求人申込事業所には、FAX によりマイページ利用勧奨リーフレットを添付し利用促進を図りました。

充足件数を増やすために、ミニ面接会の開催や求人充足会議により充足の可能性が高い正社員求人を選定し、求人事業所部門と職業紹介部門で求人内容確認や要件緩和についての意見交換を行い、求人充足に努めました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職業相談窓口及び求人窓口において各種労働法の知識が必須となるため、労働基準監督署との連携により、労働基準法の勉強会を実施しました。また、雇用保険説明会での初回講習の講師について、職員のみでなく就職支援ナビゲーターの対応力と資質向上のため、就職支援ナビゲーターを含めて対応しました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

雇用保険受給者の早期再就職促進のため、初回認定後の受給資格者証返礼時に、再就職手当活用促進のリーフレットと求職者毎に作成した「再就職手当シミュレーション」を提供し、相談窓口において早期再就職のメリットを説明することにより、積極的な求職活動を促しました。

なお、給付制限がある受給者に対しては、認定日当日を目安としての来所勧奨を行いました。

要件緩和により条件がアップした箇所を赤字で記載した求人票をロビー壁面に掲示し、来所者に対し周知を行いました。また、職業相談紹介部門に要件緩和の求人票を回覧し、全体での情報共有を図りました。

(3) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

相談件数の増加を図るため、来所勧奨用の「ハローワーク武雄窓口案内」リーフレットについて、更なる充実を図るため内容を検討し、今後改善を行います。

求職者マイページ・求人者マイページ開設、マイページからの求人申込の更なる促進を図るため、今後より一層の周知勧奨を行います。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルスの影響により、近隣他所管内の利用者が求職活動を控えることになり、管外からの利用者が減少したため、相談件数の激減の要因であると思料します。

新型コロナウイルス感染者増加に伴い、雇用保険説明会を一時中止することになり、初回講習の内容を職業相談窓口で伝えるに当たり、窓口によって説明に差が生じないように、短時間で一定の説明を可能とするためのリーフレットを作成し対応しました。

また、令和3年8月の豪雨による水害で管内地域は甚大な被害に遭い、事業廃止や事業所移転が数件発生し、被災した求職者は暫く求職活動が出来ない状況になり、災害救助法適用に基づき雇用保険関係の弾力的運用を適正に実施しました。

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	1,564	1,389	412	94.4%	131	3,797	783
過去3年度平均	1,680	1,555	482	99.0%	115	3,404	836
R2年度実績	1,534	1,380	460	94.9%	115	3,320	740
対R2比	101%	100%	89%	99.0%	113%	114%	105%
R1年度実績	1,688	1,533	492	97.0%	—	3,351	823
対R1比	92%	90%	83%	97%	—	113%	95%
H30年度実績	1,819	1,752	493	106.5%	—	3,540	944
対H30比	85%	79%	83%	88%	—	107%	82%

※ 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。

ハローワーク伊万里 就職支援業務報告（令和３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 求職者・求人者マイページの登録及び活用促進に向けた取組

当所では、求職者・求人者マイページの登録及び活用を促進させるため、全職員（非常勤職員含む）を対象に所内研修を実施しました。
また、研修後は、マイページ周知用リーフレット等を独自で作成し、窓口ではマイページ登録等についての丁寧な説明を行うとともに、全職員へは常にマイページ登録の進捗状況を伝え続けた結果、求職者・求人者マイページの登録数及びオンライン求人提出件数については大幅な増加となっております。

② ハローワークの利用促進に向けた取組

ハローワークに来所される求職者に対しては、繰り返しハローワークを利用させていただくため、支援メニューの案内、求人情報提供、オンライン紹介等により、積極的な就職支援などの取組を行いました。

また、ハローワークを利用したことのない求職者に対しては、ハローワークの支援内容を知っていただく必要があるため、管内に所在するコンビニなどへ新たにハローワーク支援メニューのリーフレットなどを配架するなど、幅広い周知広報の取組を行いました。

③ 求人を充足させるための取組

求人充足会議の開催に当たっては、求人を充足させる取組として、対象求人票を会議出席者のみならず全職員等に事前配付し、会議出席者は事業所情報や求職者情報の収集や充足可能性を高める求人条件等に関する意見を集約したうえで会議に出席するなど、全職員関与型の会議となるよう徹底しました。

また、対象求人に係る求職者への求人情報提供などについても、会議出席者のみならず全職員等で取り組むことを徹底しました。

結果として、対象求人１件あたりの紹介件数が増加し、求人充足の可能性を高める取組に繋がりました。

④ 福祉等における人材不足分野関連求人を充足させるための取組

コロナ禍により、令和３年度においても求職活動が停滞するという側面が見られましたが、特に福祉等の人材不足分野においては、引き続き人材が不足している状況が見られたため、福祉関係求人情報誌の定期発行、事業所情報提供コーナーでのPR紙掲載、人材不足分野関連の職種を希望する求職者への情報提供を強化する取組等を行いました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

① 知識の向上等を目的とした所内研修の実施

当所では、所内研修の一環として全職員（非常勤職員含む）を対象とした「職業相談技法向上を目的とする事例検討会」を開催しました。この検討会は、各窓口職員の相談事例をもとに職業相談過程の問題点や課題、支援メニューの選択、支援の進め方等について、グループワーク方式により意見を交換する形式で開催したものであり、参加者からは「他者の意見等を聞くことで自分の相談技法のあり方に新たな発見ができた」などの感想があり有意義な研修となっております。

なお、同研修については、その後の相談技法の向上に寄与したものと考えており、今後も継続的に実施することとしています。

② 個別企業説明会及び面談会の開催

人手不足分野の求人や大量求人等を提出した事業主に対しては、所内で開催する個別企業説明会や面談会への参加を提案しているところですが、コロナ禍の影響から特に参集型の開催に消極的となっている事業主に対しては、事前に参加者への説明及び面談の際は少人数で複数回に分けて実施するなど説明した上で、当日は密にならないように配慮しながら開催しました。

なお、この取組については、参加された事業主から「個別に説明や面談ができて大変有意義だった。」などの評価をいただいています。

③ 高齢者向け「シニア歓迎求人一覧表」の提供

高齢者より「求人検索機の操作がうまくできない」等の声があったため、これまでの新着求人一覧表に加え、「シニア歓迎求人一覧表」を毎週作成し玄関フロアへ配架するとともに、窓口においては高齢求職者に対して作成した「シニア歓迎求人一覧表」を提供し、高齢求職者のニーズに対応した職業紹介に努めました。

（３）今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

① 事業所との信頼関係を継続する取組

求人者マイページにより求人の申込みが増加する一方で、ハローワークの窓口に来られる事業主は減少傾向にありますが、事業所との信頼関係を継続する観点から、積極的な事業所訪問を実施することとします。

また、事業所を訪問する際には、事業所援助部門の職員だけではなく求職者援助部門の職員も同行することとし、求職者目線で見た事業所情報の収集、魅力ある求人票の作成に関する助言等を行うとともに、業界動向、職務内容等の知識の蓄積を図ることとします。

② ハローワーク利用を促進させる取組

ハローワーク来所者に対するマイページの登録、積極的な求人情報提供、オンライン紹介、オンライン登録者に対する支援メニュー紹介等を積極的に行い、システム刷新の効果を最大限に発揮できるよう努めます。

併せて、ハローワークを利用したことがない求職者や事業主に対し、あらゆる機会を捉え、ハローワークインターネットサービスのオンラインサービスとハローワークの支援メニューを広く周知していくとともに、ハローワークへの来所勧奨に努めます。

③ 求職者に応じた支援内容の見直し

求職者担当者制については、システム刷新等を踏まえたハローワークサービスの今後のあり方に合わせて、支援対象者の選定や支援方法

等について実施要領を見直すこととします。

具体的には、課題解決支援サービスが必要な求職者を支援対象者の中心に据え、支援方法についても双方向型や一方向型など個々の求職者に応じた支援メニューを選択のうえ、能動的な支援となるよう取り組んで参ります。

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, 531	1, 579	384	92. 3%	130	4, 528	805
過去3年度平均	1, 744	1, 633	519	100. 0%	119	3, 944	868
R2年度実績	1, 547	1, 498	506	94. 3%	119	3, 789	723
対 R2 比	98%	105%	75%	97%	109%	119%	111%
R1年度実績	1, 799	1, 695	488	102. 0%	—	3, 941	923
対 R1 比	85%	93%	78%	90%	—	114%	87%
H30 年度実績	1, 886	1, 707	564	104. 3%	—	4, 103	957
対 H30 比	81%	92%	68%	88%	—	110%	84%

※ 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。

ハローワーク鳥栖 就職支援業務報告（令和３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

当所では、就職件数の目標達成に向け、紹介の結果不採用となった求職者に対し、応募求人の提案（求人情報の提供）及び来所勧奨等のフォローアップ支援を行いました。令和３年度の支援件数は1,074件、うち紹介件数627件、就職件数224件。

また、求職者に就職の可能性を高めるための知識を付与し早期就職を図るため、所独自に「スタートアップセミナー」を月２回開催しました。特に、令和３年１２月には子育て中の女性、また、令和４年１月にはシニア層を対象を絞り開催するなど、各々の求職者層のニーズに沿った内容でセミナーを開催しました。

さらには、令和３年８月に開催した「シニア向け会社説明会・面接会」は、完全予約制とし求職者の参加人数を制限し、換気・消毒等の感染対策を十分に行いました。その結果、参加事業所４社、参加求職者２７人、うち就職者５人となりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、隣接する久留米所と業務に関する意見交換を行い、好事例等について今後の業務の参考としました。

また、職業相談に関する専門性向上のため、年２回事例検討を中心とした「課題解決支援サービス研修」を実施して、職業相談経験のない若手職員をオブザーバー参加とし、相談業務についての知識習得及び相談技法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

当所では、求職者にハローワークのサービスメニューを幅広く周知するため、「ハローワーク鳥栖ご利用案内」の全面見直しを行い、管内主要駅やスーパーに配置するとともに、管内の地方公共団体に配置依頼を行うとともに、各窓口等の周知用リーフレットについても、従来の案内的な内容から、各種サービスの利用を促す表記・内容へと見直しを行いました。

また、ハローワークのサービスを案内する掲示板を玄関ロビーに新たに設置し、「見て、持って帰れる！」掲示方式にすることにより更なる周知を図りました。

なお、令和３年度は「新型コロナウイルス感染症」の感染拡大防止のため、積極的な来所勧奨を控え、会社説明会・面接会の開催を見送ることが多かったため、予約制による電話・オンラインを活用した職業相談やオンラインによる模擬面接を積極的に実施しました。

(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

令和３年度は、オンラインによる職業相談・模擬面接を実施しましたが、「新型コロナウイルス感染症」の収束が不透明であり、今後も、より一層、情報技術を活用した支援を図る必要があるため、「就職支援セミナー」についてもオンラインを活用して開催します。

また、令和４年３月に鳥栖市と「鳥栖市雇用対策協定」を締結したことから、鳥栖市と連携を図りながら当該協定の事業計画に基づき事業を推進します。

(４) その他業務運営についての分析等

職業紹介業務の運営に当たり、当所では、就職件数及び充足数について四半期ごとに「PDCA管理」を行い、具体的な取り組みの結果及びそれに伴う成果を検証し業務を推進します。

また、60歳以上の高年齢求職者の割合が全求職者の１／４程度を占めており、高年齢者に対する的確な支援を実施する必要があるため、「生涯現役支援窓口」を中心に個々の高齢者の状態とニーズに応じた、寄り添い型の支援を行うとともに、支援の一環として「シニア向け会社説明会・面接会」を年４回開催します。

さらには、求人者担当者制により事業主への求人充足に向けた支援を強化するとともに、事業所訪問による画像情報やPR情報の登録を積極的に支援します。

２ 特記事項

求人者及び求職者に対し、ハローワークシステムの刷新による新機能やマイページの利便性等を記載したリーフレットを作成し、積極的にマイページ開設の勧奨を行いました。その結果、求職者に対しセミナー等の開催案内、また、事業所の画像情報・福利厚生などのPR情報をスピーディーに提供することが出来たことから、引き続きマイページ開設の推進を図ります。

3 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	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	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, 099	2, 010	679	101. 7%	282	5, 981	968	124
過去3年度平均	2, 272	2, 185	813	111. 0%	138	5, 790	1, 056	105
R2年度実績	2, 035	1, 906	719	105. 1%	138	4995	895	86
対 R2 比	103%	105%	94%	96%	204%	119%	108%	144%
R1年度実績	2, 237	2, 148	860	108. 5%	—	6, 191	1, 083	123
対 R1 比	93%	93%	78%	93%	—	96%	89%	100%
H30 年度実績	2, 543	2, 502	860	118. 8%	—	6, 183	1, 189	—
対 H30 比	82%	80%	78%	85%	—	96%	81%	—

※ 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。

ハローワーク鹿島 就職支援業務報告（令和３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

当所では、マッチング関係業務の主要指標である就職件数及び充足件数の向上のため、新着求人に対する情報提供を重点的に取り組みました。令和３年８月から取組を実施し、1,015 件の求人に対し 5,249 件の相談連絡を実施し、紹介件数 1,077 件、紹介率 64.4%、充足件数は 466 件、充足率 27.9%となりました。早期に情報提供を行ったことにより紹介時期が早まり、早期の紹介や充足を希望する事業所へのサービス向上にもつながったと考えています。

マッチングのためのその他の取組として、就職件数向上のため求職者担当者制による就職支援にも昨年度も継続して取り組みました。双方向制の支援者数 251 人（就職件数 171 件、就職率 68.1%）、一方向制 154 人（就職件数 62 件、就職率 40.3%）となり、当所全体の就職率 38.3% より高い就職率となっています。

充足件数向上のためには、求人者担当者制による一貫した充足のための提案やサービスの提供、充足会議の開催（毎週）といった基本業務を中心に実施しました。特に、求人事業所 P R タイムを開催し求人票だけで分からない仕事内容や環境、事業所の魅力を伝える機会を提供したことにより紹介につながりました。

令和３年度は特に求職者マイページの開設支援を重点的に行い、それにより迅速な求人情報の提供が可能となったことで求職者サービスの向上を図りました。また、求人者マイページを活用した求人票の受理にも力をいれ、令和３年４月には 7.7% だったマイページからの求人受理割合が令和４年３月には 64.2% となりました。マイページの活用により求人取り消しや紹介後の採否入力も事業所から入力可能となり利便性は高まっています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の中には職業相談経験の浅い者もいるため、毎週職業相談のスキルアップのため「ミニ研修会」を開催し、職員の資質向上に努めました。この研修会では、逐語記録や実際の事例を検討し、その支援方法、支援内容、状況に応じた質問や相談の仕方について意見交換を行いました。

求人受理や職業相談においては各種労働法の知識が必要になることから、労働基準監督署職員による労働法制の研修を実施しました。

さらに、労働大学校が実施するオンライン研修を紹介部門全員が受講し、コロナ禍による職業相談の変化についても学習しました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

（１）①に記載した新着求人の早期相談連絡は、他所の方が先に相談連絡を行っており他所の紹介で充足する求人があることから改善のため取組を開始しました。管内の求人の良さを職員等が自ら気づき、管内の求職者へその良さを伝えるという基本に立ち返り業務を行うことで就職及び充足件数の向上を図りました。

また、ハローワークのサービスや取組について広報が不足していると思われたため、職業訓練を中心に管内の自治体に広報紙やホームページへの掲載を依頼しその広報につながりました。

（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

求人事業所PRタイムは、月１回を目標に開催しましたが、実施事業所の反応は概ね良好で中には複数回開催を希望する事業所もありました。今後は、開催回数を２回に増やし、管内には福祉施設や病院などを中心に人手不足分野の事業所も多く存在するため、そのうち１回は介護・福祉や建設等人手不足分野の求人事業所PRタイムを開催する予定です。開催にあたっては、オンラインを活用した開催や自治体や関係団体との連携なども行う予定です。各方面からの広報により、管外の求職者や求職登録をしていない方への周知につなげ、人手不足分野の求人の充足件数の増加を目指します。

コロナ禍に求められた非接触型のサービスの一つとしてのオンライン紹介も、来所を必要とせず、求職者へのサービス向上につながるため積極的に取り入れていくよう取り組みます。

（４）その他業務運営についての分析等

令和３年度は、当所管内の主要産業である宿泊業の業績が不振であり、１年を通して雇用調整助成金を活用した休業による雇用調整も行われました。一方で製造業の一部では人手不足の傾向にあり、大量の求人提出もありました。コロナ禍からの回復に伴い、製造業だけでなく新幹線開業効果による宿泊業の回復、近隣の伊万里市に於ける大量の製造業求人など、今後ますます人手不足が発生する可能性があります。円滑な労働移動のため、求人を行う事業所への充足サービスに力を入れて行く必要があると考えています。

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	1,179	1,053	323	89.3%	145	2,902	566
過去3年度平均	1,252	1,102	409	94.0%	83	2,630	611
R2年度実績	1,131	1,009	393	95.3%	83	2,475	532
対 R2 比	104%	104%	82%	93.%	174%	117%	106%
R1年度実績	1,235	1,038	397	91.9%	—	2,563	615
対 R1 比	95%	97%	81%	97%	—	113%	92.0%
H30 年度実績	1,389	1,215	436	94.9%	—	2,851	687
対 H30 比	84%	86%	74%	94%	—	101	82

※ 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。