

令和4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

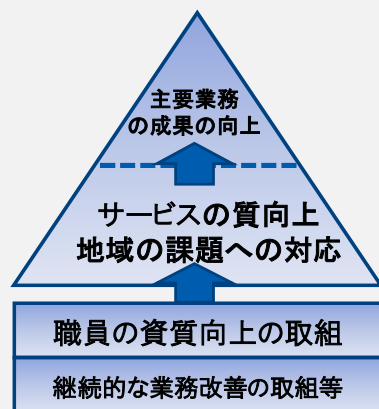
1. ハローワーク総合評価について

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

(1) PDCAサイクルによる 目標管理・取組の評価

- ・ 就職率等の**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。

別紙1



中長期的な業務成果の向上にだけなく、
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

【別紙1】ハローワーク総合評価の評価指標の構成(令和4年度)

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)
- 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

◆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
- 新規求人等の開拓
- 好事例の水平展開
- 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
- 業務改善コンクールでの表彰(※隔年実施)

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

- 生活保護受給者等就労自立促進事業の就職率
- 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
- 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
- 人手不足分野の就職件数
- 生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数
- その他、安定所と労働局が調整し設定するマッチング業務指標

【別紙2】 ハローワーク総合評価の評価方法

ハローワーク総合評価は、年度単位で実施し、

- ① 労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分け、
- ② 年度終了後に、ハローワークごとに評価指標の実績を点数化し、同一のグループ内で相対評価を行う。

- ① 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)ごとに、年度当初に定めた目標への達成状況を基に、点数を付与する。

A指標の目標達成率



A指標のポイント化係数



〇〇ハローワークの
A指標のポイント

(例) A指標のポイント化係数が100点、目標達成率が105%とすると、 $100点 \times 105\% = 105点$ がA指標の点数となる。

- ② 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)の目標達成率が100%以上の場合等に、点数を加点する。

(例) 上記①のA指標の目標達成率は105%なので、105点に加え、15点を加点。

- ③ 評価指標(所重点項目)の実施状況を基に、点数を付与する。

※中長期的な観点から必要となる職員の資質向上のための取組や継続的な業務改善の取組を実施した場合に、取組ごとに点数を付与。

- ④ ①～③の点数を合計し、ハローワークごとに、総点数を計算する。

○ 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４年度）

別紙 3

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

・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を目的とした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ところ、個別面談会（企業説明会）129 回開催・473 名の参加となった。また、氷河期世代の者を対象として取組んだ会社説明会と、企業向けセミナー及び求職者向けセミナーを組み合わせ実施したところ、多数の求職者の参加につながった。

・令和４年度の新たな取組として、業界団体である佐賀県トラック協会との共催による会社説明会を実施したところ、多数の参加があり好評であったため継続を要望されているところである。

・「ハローワークインターネットサービス」をスマートフォンで使いこなせない求職者向けに、検索を簡単にする就業地域ごとの二次元バーコードを掲載したチラシを作成。併せて、求職者マイページ開設専用窓口を開設し、マンツーマンでマイページ開設を支援した。また、職業相談全窓口で求職者マイページ開設の説明ができるように職員研修を実施したことにより、高齢者をはじめ多くの求職者の登録につながり、また、求人検索条件登録設定支援の際には求職者の詳細な希望条件の把握と信頼関係の構築にも寄与することとなり、求職担当者制による支援につながった。

・雇用保険受給者に対する早期再就職支援として、雇用保険給付課と隣接する「受給者就職支援課（通称）」において、初回認定日で来所する者に対する再就職手当のシミュレーション説明を行うほか、受給者就職支援課に職業訓練担当のナビゲーターを配置し、職業訓練が必要と思われる受給者への積極的案内を行うことにより訓練受講者増加につなげた。

・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、細やかな連絡と全未達成事業所訪問等を実施した結果３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 12 回開催（参加者 48 名）したところ、11 名の就職に繋がり事業所からも好評であった。

・ウクライナ避難民に対する就職支援について、佐賀市及び佐賀県の担当部署並びに N P O 法人地球市民の会と連携して、就労希望の把握、就労経験の把握、求人開拓、職場見学及び同行紹介を行ったところ、求職登録 14 名のうち 8 名が就職につながった（紹介就職 5 名）。併せて、定着支援も実施した。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

各取組み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、若手職員を対象とした相談技法向上研修を実施するとともに、職業紹介・求人窓口職員が相互に所内 OJT 研修を行うことにより、中長期的な職員の資質向上に努めた。また、相談員を含む全職員を対象として P D C A 研修を実施することにより、各取組の意義を共有し、目標達成に向けた意識付けを図った。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

- ・求職者マイページ登録を促進し、求職者のスマートフォンでの求人検索を容易にするため、管内の就業場所別に Q R コードを使用した「ポンポン簡単求人検索」のチラシを作成し広報した。また、「ハローワークインターネットサービス」で検索できない求職者のために、職員研修を実施することにより、窓口職員からのスムーズな開設案内が図れるよう取り組んだ。
- ・求人者マイページ開設促進とオンラインからの求人申し込み率 8 0 % 達成に向けた事業所訪問を実施することにより、オンライン申し込みに手こずる事業所等に対する積極的なフォローを実施した。
- ・「今、周知したいこと。今、周知すべきこと。」を意識して、窓口掲示を部門・コーナー毎に統一した。
- ・各階にデジタルサイネージを設置し、窓口案内、職業訓練の案内、ハローワークの支援メニュー等の周知を行った。

(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

- ・人手不足分野に関しては、各関係機関及び業界団体と連携し、職業に関する理解を図るための説明会や求人事業所理解を図るための事業所見学会・企業説明会を開催し、マッチングを強化していく必要がある。
- ・求人者マイページと求職者マイページの利用について、佐賀労働局 H P 及び求人情報紙等による周知を図ることにより、利用者の増加につなげる。また、マイページを利用する求人者からの求職者リクエストを増やし、オンラインを活用した職業紹介へとつなげるために、求職情報公開にも力を入れる。
- ・求職者に対して、来所を要しないオンライン職業相談及びオンライン職業紹介にも取り組むことにより、利用者へのサービス改善に取り組む。
- ・佐賀市と締結した雇用対策協定による取組と、佐賀商工会議所との連携した取組を計画しており、求人者セミナー・会社説明会等を開催することにより求人者及び求職者へのサービス向上を図る。
- ・佐賀県との一体的実施協定に基づく事業計画の目標を達成するためには、ヤングハローワーク S A G A の利用促進が喫緊の課題であるため、広く利用案内に取り組む必要がある。

(4) その他業務運営についての分析等

- ・求職活動中でハローワークの使い方を知らない者やハローワークのサービス内容・支援内容を知らない者が多数見受けられる。また、在職中の者については、現状よりも好条件の求人を探す者が多く、求人者の賃金をはじめとした労働条件の改善のための取組も必要と考えるため、ハローワークの支援内容の広報と労働局一丸となった労働環境改善の取組が必要と考える。
- ・高齢求職者のうち70歳を超える者の割合が依然として高く、高齢者向け求人（応募求人含む）開拓は引き続き重要である。
- ・早期就職支援センターの利用者と各種セミナーの受講者が増加傾向にあり、応募書類の書き方や面接対策をハローワークに求める求職者が増加しているため、課題解決の取組の一環として、また、ハローワークの利用促進のための重要な取組の一つとして対象者毎（若者、氷河期、シニア、人材確保分野）の就職支援セミナー（就職応募セミナー）については継続して取り組みたい。

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 (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 付いた就職氷 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	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	公的職業訓練 修了3か月後 の就職件数	生活保護受給 者等の就職率	人材不足分野 の就職件数
令和4年度 実績	5,600	5,856	1,524	84.0%	99.0%	581	470	739	363	64.2	1,388
令和4年度 目標	5,650	5,676	1,442	90.0%	90.0%	526	354	589	283	63.5	1,580
目標達成率	99%	103%	105%			110%	132%	125%	128%	101%	87%

※ 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

新型コロナの感染状況により停滞していた企業活動が徐々に活発化したことにより新規求人数の増加傾向が見られた一方で、一部求職者の活動抑制の動きが引き続き見られた状況のなか、当所では、主要目標である「就職件数」と「充足数」の目標達成のため、ハローワークを利用していない層も含め求職中の方に対するハローワークの利用勧奨と求人と求職のマッチング強化を最重要と考え各種取組を実施しました。

ハローワークの利用勧奨については、自治体窓口や駅、公民館、図書館等に「ハローワーク利用案内」パンフを配架するとともに、新たに、雇用保険受給資格のない離職票発行時に、離職者にとって有効な支援メニューを記載した専用の「利用案内」を作成・配布し、また、所内で開催している相談会等のイベント情報をまとめた周知用チラシを、若年層が集まるバスセンタービルのインフォメーションコーナーに掲示することとし、これまでハローワークを利用していない方へもハローワークの各種支援メニュー等を周知し来所勧奨を図りました。

また、マッチングの強化については、唐津市との共催による「合同就職相談会＆面接会」の開催や、求人者が所内で求職者に直接PRする「事業所PRタイム」などの取組を強化しました。「合同就職相談会＆面接会」については年３回開催することとし、実績として、参加企業 66 社（令和３年度は 1 回 24 社）、うち紹介件数 29 件（令和３年度は 19 件）、就職件数は 23 件（令和３年度は 9 件）と、求人者と求職者のマッチングには一定数の効果があり、唐津市からは、事業継続・拡充を要望されています。

３年度から実施している「事業所PRタイム」については、参加事業所から「継続的に参加することにより会社説明回数も増加しており従業員採用の機会が期待できる」などの評価をいただいています。その結果、求人に関心を示す求職者が少しずつ増加するとともに、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りました。今後は、より効果的な取り組みとなるように「参加企業の選定」「個別面談会（介護・若者向け等）」も並行して実施するなど、求人充足支援の取組としても継続していく予定です。

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、労働大学校の労働行政職員オンライン公開講座を活用し、「能力開発・キャリア形成の観点から見た転職・中途採用」及び「高齢者雇用の現状と課題」にかかる研修を実施しました。また、採用後間もない職員を所属する部門以外の課・部門に一時的に配置し、他業務を経験する「部門間研修」のほか、「応募書類の書き方」「雇用保険制度」等の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

当所においては、求職者マイページの登録や活用を積極的に勧奨しており、初回求職登録時に、リーフレット等を活用し、ハローワークインターネットサービス、求職者マイページ、ハローワークオンライン紹介等の説明を行っていますが、登録時等においてスマホの操作等が分からない求職者に対し、窓口職員が来所者と一緒に登録するなど操作方法等を丁寧に説明し、オンラインも活用した求職活動の利便性が高まるよう支援を行っています。

（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

今後においては管内でも多くの産業で人手不足感が高まっていくものと思われ、主要指標の「就職件数」及び「充足数」の目標を達成することがハローワークへの期待に応えることになると考えています。このため、ハローワークを利用していない層も含めた求職者及び雇用保険受給者に対する来所勧奨を引き続き実施し、窓口での積極的な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）等、各種支援メニューの活用を最大限図るとともに、マッチング機能の更なる強化を図ります。また、求人者マイページ開設及びマイページからの求人の提出を積極的に勧奨することでマイページの利点を生かした求人者サービス等を展開していきます。

さらに、ハローワークを利用していない求職者及び事業主に対して、ハローワークのオンラインサービスを含む各種支援策を広く周知し、必要な方へ必要な支援が十分提供できるよう努めます。さらに、地域の企業・住民のニーズを把握し当所の業務運営の強化に資するため、経済団体（唐津商工会議所、唐津上場商工会、唐津東商工会）と定期的な情報交換を行います。

（４）その他業務運営についての分析等

令和４年度においては、特に年度後半から経済活動の再開等により人の動きが活性化したことで、多くの職種で人手不足となり新規求人数は増加傾向が続いています。また、求職者の動向においては、物価高騰による実質賃金の低下等により、より良い条件を求めている求職活動を行う傾向も見られ、人手不足分野を中心に求人はあるが、条件に合う求職者が少なく、その結果、人手不足感が高まっています。そのため、引き続き、求人者・求職者マイページの開設を推進し、マイページの活用を含めた求職者への積極的な求人情報提供やその他の支援、求人者マイページ、求職者マイページの利点を生かした様々なサービスの展開と支援を行うとともに、管内企業の労働条件の向上や働きやすい職場環境の整備等について助言をしていきます。

また、「事業所ＰＲタイム」については引き続き実施することとし、求人を提出してもなかなか応募がないと悩む事業所も含め多くの求人者に参加してもらうため引き続き参加勧奨を行いますが、効果検証を行い、今以上に求人充足の有効な取組となるよう改善を図ります。

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 (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)	就職氷河期世代の 正社員就職件数	生活保護受給者等 の就職率	公的職業訓練3か 月後の就職件数
令和4年度実績	2,183	1,903	641	80.0%	98.0%	194	85.9%	85
令和4年度目標	2,313	2,075	587	90.0%	90.0%	183	63.5%	59
目標達成率	94%	91%	109%			106%	135%	144%

※ 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、雇用保険受給者の再就職の促進を最重要と考え、特に離職期間が長くなならないよう、所定給付日数の 1/3 の支給が終わる前までの再就職実現に向けた支援を重点的に進めることとし、受給者個々に応じた再就職手当受給額シミュレーションの配付、失業認定来所者全員（原則）に対する職業相談の実施、受給者個々の求職条件を踏まえたオーダーメイド求人の提供など、雇用保険部門と職業相談部門の緊密な連携により、受給者の早期再就職の意欲喚起及び能動的な就職支援に取り組みました。

なお、令和５年度から新たに早期再就職の必要性及びメリット等の理解を促すリーフレットを作成し、その活用により受給者の更なる意欲喚起を図り、早期再就職の実現を推進することとしています。

また、特定（人材不足分野）職種希望の受給者の認定日を集中化し、効果的な職業相談・職業紹介及び求人者支援につなげていくこととしています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の若返りが急速に進む中でも、利用者サービスの維持・向上を図る観点から、求職者・求人者支援に係る事例検討会を開催し、相談・支援技法の共有・習得を推進しました。

加えて、当所が小規模所であることを踏まえ、担当外の業務においても基本的な事項を理解しておくことで、利用者の利便性改善につながることから、取扱業務・制度等に係る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

求人条件の改善・向上を図っていただいた求人票について、当該改善・向上した箇所が目立つように赤字で記載の上、「リフレッシュ求人」として玄関ロビーの掲示板に掲示し、求職者の目に入りやすくなるようにし、求人充足支援の改善を図りました。

また、当所の窓口案内リーフレットの内容の見直し・充実を図り、利用者への配布及び佐賀労働局ホームページへ掲載することで、当所の利用推進を図りました。

(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

当所管内では、新型コロナウイルス禍からの経済の回復の動きに加え、令和4年9月の西九州新幹線開業に伴い、宿泊業等をはじめとするサービス分野を中心に人材不足が顕著となるなか、求人者（事業主）の期待に可能な限り応え、公的職業紹介機関としての役割を十分果たせるよう、次のような取り組みを行います。

- * ミニ面接会や会社説明会の開催にあたり、人材不足分野の事業所を優先・重点的に対象とします。また、当該面接会等の求職者等への周知・広報について、効果的な方法を検討します。
- * 人材不足分野の求人・事業所の求職者等へのPRについて、他のハローワークの取り組みも参考にしながら改善・工夫します。
- * 面接会や説明会以外に、求人者（事業主）と求職者とが気軽に会える機会を設け、双方の理解を深めることで求人充足・就職支援につなげていく取り組みを開始予定です。

(4) その他業務運営についての分析等

当所管内の主要産業の一つである宿泊・飲食業及びその関連業種（タクシー等の運輸業）について、新型コロナウイルス感染症の影響により、一時的に当該業種を離れた労働者が、コロナ禍からの回復により業況が改善してきているにも関わらず、そのほとんどが戻ってこない現状のため、人手不足に拍車がかかっている状況にあります。当所としては自治体等関係機関と協力・連携しながら求人充足等の支援を行う予定です。

2 特記事項

- ・ 求人者の利便性向上を図るため、求人者マイページの開設及びマイページを通じたオンラインによる求人申込を強力に推進した（参考：有効求人事業所数に占めるマイページ登録事業所数の割合（令和5年3月末現在）91.8%）。

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	人材不足分野 の就職件数		
令和4年度実績	1,678件	1,467件	408件	82.1%	97.0%	170件	418件		
令和4年度目標	1,673件	1,496件	382件	90.0%	90.0%	126件	450件		
目標達成率	100%	98%	106%			134%	92%		

※ 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

○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、昨年度に引き続き、知識向上のための職員等研修を実施し、新たにリニューアルしたマイページ周知用リーフレット等による丁寧な説明や進捗状況の管理等を重点的に行った結果、求職者・求人者マイページの登録数の割合においては全国のハローワークの中で上位に入るなど、登録者数の大幅な増加に繋がりました。

また、コロナ禍の影響により、ハローワークでの職業相談が困難な場合などにおいては、積極的にオンラインによる紹介（ペーパーレス紹介）を実施しました。

○ハローワークの利用促進に向けた取組

・ハローワークを利用したことがない求職者への周知

ハローワークを利用したことがない求職者に対しては、ハローワークの就職支援サービスを広く周知するため、地元のケーブルテレビを活用し、広くハローワークサービスの情報発信を行いました。

また、ハローワークを利用したことがない若年層等を中心にハローワークの利用を勧奨するため、「ハローワーク利用案内（リーフレット）」を全面改良し、スーパーマーケットやコミュニティセンター等へ配架を行うとともに、伊万里市の広報誌（9月号）にも安定所サービスの周知広報の記事を掲載しました。

・初めてハローワークに来所された求職者への周知

初めてハローワークに来所された求職者に対しては、就職活動の進め方や安定所サービスを周知するために、巨大な「案内ボード（大きさ：A3×12枚）」を玄関ロビーに掲示するとともに、繰り返しハローワークを利用していただくため、新たに作成したチラシ（ハローワーク利用案内）を活用し、総合受付や相談窓口において安定所サービスの説明を行うとともに、来所者が待ち時間に安定所サービスを確認できるよう、所内にチラシ（ハローワーク利用案内）の配架・掲示を行いました。

○面談会等イベントの実施

ウィズコロナに伴う社会活動の再開等により、これまで自粛してきた面談会等のイベントを積極的に実施しました。

・個別事業所面談会

求人者と求職者のミスマッチ解消と求人応募へ繋げるきっかけを作る目的として個別面談会を開催しました。

若年者対象個別面談会 実施回数 3 回 参加企業 5 社 参加求職者 8 8 名

介護就職デイ面談会 実施回数 1 回 参加企業 3 社 参加求職者 1 6 名

その他の面談会 実施回数 7 回 参加企業 2 2 社 参加求職者 5 7 名

・ 近隣局・所との 3 所合同個別面談会

長崎県の佐世保安定所と江迎安定所との合同により、それぞれの安定所にて開催しました。

実施回数 3 回 参加企業 2 2 社 参加求職者 8 8 名

・ 障害者就職面談会

県全体で実施する障害者個別面談会がコロナ禍の影響により 3 年間実施できなかったため、所独自による障害者就職面談会を開催しました。

実施回数 1 回 参加企業 3 社 参加求職者 2 0 名

・ 市役所との共催による合同求人説明会

伊万里市で就職を希望する学生や U I J ターン希望者を対象とした求人説明会を伊万里市と合同で開催しました。

実施回数 1 回 参加企業 2 0 社 参加求職者 6 2 名

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

○ 知識の向上等を目的とした所内研修の実施

職員の知識の向上を図るため、以下の研修を実施しました。

- ・ ハローワーク総合評価基礎研修（6 月）
- ・ 模擬面接実践研修（7 月）
- ・ 職業訓練受講生の増加を目的とした研修（9 月）
- ・ 障害者への対応基礎研修（9 月）
- ・ ハローワーク満足度調査の実施に伴う研修（1 0 月）
- ・ オンライン紹介のやり方研修（1 1 月、2 月）
- ・ キャリアコンサルティング資格取得研修報告会（1 2 月）
- ・ 労働基準法基礎研修（2 月）
- ・ 精神・発達障害者仕事サポーター養成講座（2 月）

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

① 来所者が利用しやすくなるような「総合受付」の見直し

ハローワークを初めて利用される方から見て「総合案内」の存在が分かりづらく、戸惑う様子が時々見られたため、一目で「総合受付」と分かるように、職業相談窓口カウンターの一部に設置された「総合受付」を切り離し、相談フロア出入口近くの場所に移設しました。

この見直しにより「総合受付」の位置が明確になったことで、戸惑う様子はほとんど見られなく、各窓口等への誘導のほか、利用者からの問い合わせや利用者とのコミュニケーションもスムーズになりました。

② 「業務改善・提案アンケート」の実施

「風通しの良い職場づくり」の一環として、業務のやりかた、仕事の進め方など、担当業務に関わらず、ハローワーク伊万里全体の業務に関連することなど幅広くに改善提案を行うための「業務改善・提案アンケート」を11月に実施しました。

結果として予想を遙かに超える「45項目」の提案がなされ、そのうち「改善可能」が計41件と全体の91%を占めており、提案した職員の要望がほぼ解消された形となりました。

また、最終的には「職場環境の改善」や「利用者の満足度の向上」更には「業務簡素合理化の促進」に繋がりました。

(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 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所す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、求職者目線で見たい事業所情報の収集、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 ハローワークの窓口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。

③ 求職者に応じた支援内容の強化

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、能動的な支援となるよう取り組みます。

具体的には、相談窓口職員等の誰しもが模擬面接を行えるよう「学卒専門ナビを中心とした模擬面接の実地研修」を随時行い、「求職者担当者制」にかかる個別支援の充実を図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

① ハローワーク利用の促進及び就職支援サービスの更なる強化

高年齢者などの就職困難者の利用が増加している一方で、若年者のハローワーク利用が減少している状況にある中、ハローワークの存在価値を高めるためにも次の取り組みを強化する必要があります。

・ハローワークサービスの周知

「ハローワークを知らない」「どんな支援があるのか」など、ハローワークを利用したことがない若年層を中心に、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など、ハローワーク利用の促進に努めます。

2 特記事項

特になし。

3 総合評価 (※)

良好な結果

※ 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 河期世代の件数	公的職業訓練の修 了3ヵ月後の就職 件数		
令和4年度実績	1,736	1,847	382	94.1	99.2	146	83		
令和4年度目標	1,665	1,655	399	90.0	90.0	126	51		
目標達成率	104	111	95			115	162		

※ 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

就職件数の目標達成に向けた取り組み

◆求職者担当者制による支援

「求職者担当者制実施要領」を改訂し、「一方向」による支援を追加しました。本要領に基づき、「双方向型」の支援対象者に対しては、各種情報提供から紹介時の書類添削・模擬面接および不採用時のフォローアップ等を実施するとともに、「一方向型」の支援対象者に対しては、前記支援メニューの中から当該求職者に有効と思われる支援を選んで実施しました。

◆紹介不調者に対するフォローアップ

紹介の結果、不採用となった求職者のうち、一定の要件に該当する者に対し、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。（支援件数：1,028件（うち紹介件数：710件・就職件数：295件））

◆説明会・面接会の開催

- ・ 2階会議室において、週1日程度、管内事業所を対象に「ミニ会社説明会・面接会」を開催するとともに、規模を拡大した下記の面接会等を開催しました。なお、開催にあたっては、「新型コロナウイルス感染症」の感染防止対策の徹底を図りました。
- ・ シニア層は就職意欲が比較的高いことから、当所会議室において、「シニアのための会社説明会・面接会」を年4回（5月・9月・12月・2月）開催しました。（計4回の参加事業所：8社・参加求職者：56人（うち就職者：7人））
また、シニア層を対象とした「職場見学会」を実施しました。（11月開催 参加企業1社、参加求職者5人）
- ・ 同一労働市場圏である、福岡南所・久留米所と合同による「3所合同会社説明・面接会」を、1月に当所会議室にて開催しました。（参加企業7社、参加求職者17人、就職者2人）

マイページ開設等の取り組み

◆求職者マイページ

令和4年3月にマイページが充実されたことから、マイページ上での求職状態の切替手順を記載したリーフレットの作成を行い、新機能の追加により更に利便性が向上した旨を周知しました。また、マイページ開設率アップに向けて窓口での開設支援等を行うとともに、一定期間ログインのない求職者に対しては求人情報の提供を行ったうえで、電話によりログイン勧奨を進めました。

(令和5年3月の有効求職者に占めるマイページ利用者の割合：37.7%)

◆求人者マイページ

マイページ未開設事業所に対しては、求人の窓口や事業所訪問等、あらゆる機会をとらえ、「マイページ利用勧奨リーフレット」によりマイページ開設のメリット等について説明しました。また、既にマイページを開設している事業所に対しては、画像情報やPR情報登録の働きかけを行いました。

(令和5年3月のオンライン新規求人申込件数の割合：87.1%・有効求人事業所数に占めるマイページ登録事業所の割合：89.6%)

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

相談技法の向上及び専門性向上のための下記のとおり研修を実施しました。

- ・職業相談に関する専門性向上のため、事例検討を中心とした「課題解決支援サービス研修」(7月)
- ・精神・発達障害者の理解・支援を深めるため、「精神・発達障害者の方への支援に関する研修」(11月)
- ・面接対策にかかる求職者へ支援向上のため、ロールプレイによる「模擬面接に関する研修」(12月)

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

◆当所玄関ロビーにおいて、管内求人事業所の業務内容等の『PR動画』を放映し、来所の求職者に対して事業所情報の発信を行うことで求人充足に向けた支援を行いました。(令和5年3月末現在放映数：7社)

◆求職者および求人者のニーズを的確に把握、分析を行い、就職件数・充足数のアップにつなげるため、新規求職者を対象に「応募(再就職)時の重視する条件」、また、管内事業所を対象に「採用選考時の重視する条件」についてのアンケートを実施しました。なお、アンケートの

結果に基づき下記の2種類のリーフレットを作成し活用を行いました。

○求人者向けリーフレット

求人窓口、求人開拓の際にアンケート結果の概要を説明し、求人条件の緩和指導を行うとともに、魅力ある求人票の記載方法等について助言を行い、ミスマッチの解消に努めました。

○求職者向けリーフレット

職業相談、当所独自開催の「スタートアップセミナー」等の際に、アンケート結果の概要を説明し、職業意識形成や求職条件の緩和指導を行い、模擬面接、応募種類の添削指導、また、職業訓練へ誘導することで、求職活動のスキルアップにつなげました。

◆毎週水曜日発行の「求人情報紙」に、縮小版のリーフ【ハローワーク鳥栖のご案内】を常時折り込み、当所が行っているサービスメニューを幅広く周知し、求職者対してハローワークへの誘導を図りました。

◆令和3年度から開催を始め好評であった、「スタートアップセミナー」について、令和4年度も継続して月2回程度開催を行い、求職者の就職の可能性を高めることで早期就職に結びました。なお、11月に「シニア層」、12月に「子育て中の女性」に対象者を限定したセミナーを開催し、当該対象者のニーズに沿った内容で説明するとともに、1月には「応募書類の書き方」にテーマを絞ったセミナーを開催しました。

(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

◆「求人の充足支援」を強化する取り組みを行います。具体的には、事業所訪問や電話等により、①求人内容のより詳細な聴取、②事業所情報や業界情報の聴取、③条件緩和指導等を行います。情報共有や①～③の取り組みを円滑に行うことができるよう、事業所と密接に繋がることで、「顔の見える関係」を構築します。

◆「質の高い支援の提供」を目指し、職業紹介部門、専門援助部門を対象とした有資格者（職員）による「キャリアコンサルティング研修」、求人部門等を対象とした監督署職員等を講師とする「労働基準法研修」を実施し、職員のスキルアップ、専門性の向上を図ります。

◆「ハローワークサービス向上委員会」を所内に設置し、より良いサービスの提供に向けた業務内容の見直し・改善を行います。

◆引き続き、鳥栖市との「鳥栖市雇用対策協定」に基づき、鳥栖市と密接な連携のもとに当該協定の事業計画に沿った業務を推進します。

(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、取り組みの結果及びそれに伴う成果を検証し、検討を行った具体的な改善策に向け業務を推進することが重要であることから、引き続き、就職件数及び充足数について四半期ごとに「PDCA管理」により業務を推進します。

◆若年者を中心にネット上で求職活動を行う者が増え、ハローワークに来所して求人を検索する者が減少しているため、ハローワークが行っている各種の支援メニューの周知を行い、当所への来所を勧奨する必要があります。また、来所した求職者に対しては、個々のニーズ等を的確に把握し、求職者担当者制による一貫した支援を行うとともに、履歴書添削、面接指導、職業訓練への誘導を行い早期就職につなげます。

◆人材不足分野における人手不足が深刻であることから、求人事業所の了解を得ながら、窓口において応募前の個別の職場見学の設定交渉や「職場見学会」等を実施するなど、充足数の向上に向けた取り組みを積極的に行います。また、希望職種が明確でない求職者に対して、職業相談の際に人材不足分野職種の仕事内容等をわかりやすく説明しながら、当該分野への応募勧奨等を行います。

◆当所は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、高年齢者に対しても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、寄り添い型の支援を推進します。なお、支援の一環として、本年度においても「シニアのための会社説明会・面接会」を年4回程度開催します。

2 特記事項

特記事項なし。

3 総合評価（※）

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数 (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(35歳～54 歳)の不安定就労者・ 無業者の件数	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	生涯現役窓口での65 歳以上の就職件数
令和4年度実績	2,200	2,031	733	76.6%	96.1%	276	94.8%	132
令和4年度目標	2,472	2,416	668	90%以上	90%以上	209	94.0%	85
目標達成率	89%	84%	109%			132%	100%	155%

※ 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、マッチング関係業務の主要指標である就職件数と充足件数の向上のため、希望する求職者が多いと思われる求人から優先的に、登録求職者へ情報提供することについて重点的に取り組みました。紹介係で情報提供できなかった求人については求人係で情報提供する流れを作り、新規求人を確実に求職者へ情報提供するよう努めました。当該取組は令和３年度から行っていますが、令和４年度からは、新たに他所が受理した求人や更新求人に関しても積極的に求職者へ情報提供を行い、幅広く就職と充足につながるように注力しました。この取り組みにより、早期の紹介や充足につながったと考えています。

また、マイページ普及にも重点的に取り組みました。求職者マイページについては、令和３年度から開設推進に取り組み、当所の求職者の半数程度はマイページを開設しており、マイページ機能を活用した求人情報提供を積極的に行っています。令和４年度は求人者マイページ開設に注力した結果、ほとんどの求人がマイページからの申込みとなりました。求人者マイページが普及したことで、オンラインハローワーク紹介を利用できる機会も増えました。求職者・求人者マイページ利用が増え、今後の活用の土台ができた年となりました。さらにマイページの利便性を活かし、ネット利用者をハローワーク利用につなげていきたいと考えています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談の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手法について意見交換を行うミニ研修を定期的に行い職業相談技能向上に努めました。

また、労働基準監督署職員による労働法制の研修を実施し、求人受理や職業相談に必要な知識習得に努めました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

所内の周知用パンフレットのうち、より重要なものやニーズが高いものが目立つようにポップをつけるなど改善を行いました。職業訓練受講生の募集に関しても、訓練実施場所毎に分けて配置し、利用者にわかりやすい周知となるよう定期的に見直しを行いました。

また、情報過多の中から必要な情報をどのように届けていくかを考え、佐賀労働局ホームページ内の当所ページを、利用者にとって便利になるよう改善しました。

(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

求人者サービス及び求職者に対する求人票以上の情報提供の場として、毎月1回以上求人事業所PRタイムを開催しましたが、予定よりも充足数が少ないため、開催回数や内容について検討し取り組むこととします。

(4) その他業務運営についての分析等

コロナウイルス感染症による行動制限がなくなり、管内の主要産業である宿泊業において、さらに求人者サービスが求められています。宿泊業だけでなく全産業で求人は増加傾向であり、支援メニューの周知のほか、地域の自治体や商工会議所、商工会等の事業主団体と連携した対策も必要となってくると考えています。

2 特記事項

特記事項なし。

3 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数 (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4年度実績	1,278	1,114	379	84.8%	95.6%	181	304		
令和4年度目標	1,293	1,126	318	90.0%	90.0%	92	310		
目標達成率	98%	98%	119%			196%	98%		

※ 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