

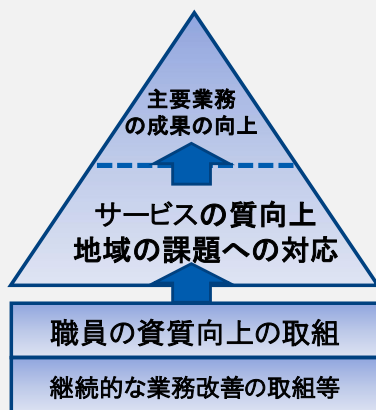
# 令和5年度のハローワークのマッチング 機能に関する業務の改善の取組概要

# 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、審議会（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、  
中長期的な成果の向上に、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）
- 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
- 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歳以上の就職率
- 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. ハローワークを利用したことがない求職者やしばらく利用していない求職者をハローワーク利用へつなげる取組み

既存の取組みをブラッシュアップするとともに、新たな取組みとして①ホームページの拡充 ②佐賀市役所及び神崎市役所庁舎内コミュニティビジョンでのPR動画の放映 ③神崎市役所から全戸に配布される情報誌に就職支援メニュー等の掲載 ④多久市全戸への回覧板による就職支援メニューや求人情報回覧 ⑤神崎市役所及び多久市役所のHP内に求人情報掲載 ⑥大型商業施設でのPR活動及び出張相談 ⑦庁舎1階エントランスを活用した各種説明会等の開催なども実施したことにより、新たな利用にもつながり、新規求職申込件数は対前年度比▲1.9%の微減にとどめることができた。

##### 2. 求職者マイページの新規開設及び利用促進の取組み

ハローワーク利用の利便性を図り就職支援のための接触ツールとするため、求職者マイページ開設支援を強化する取組みとして①マイページ開設及び使い方セミナー実施 ②職業訓練受講希望者及び受講指示者に対するマイページ開設勧奨 ③マイページ登録勧奨強化月間を定めた取組み ④「オンライン登録者の取り込み実施要領」策定・実施によるハローワーク利用勧奨 など実施したことにより、有効求職者に占めるマイページ登録率は昨年度34.6%だったものを今年度後半には55%台まで押し上げた。

##### 3. 求人充足支援に関する新たな取組み

求職活動やハローワークの利用が上手くできていないなど、初めの一歩が踏み出せていない若年層求職者をはじめとした求職者に対する「企業説明会への誘導方法」について、①求人者からのリクエストによる求職者への参加勧奨の実施 ②求人者からの説明会参加求職者に対するリクエストにより事業所訪問勧奨に取り組み、次の行動を起こす意欲喚起につながった。この取組みを若年層以外を対象とした企業説明会にも応用するべく所内で報告会を実施することにより、事業所から見る事ができる情報（求職者マイページ開設及び求職情報の入力）をより充実させることが重要との認識を職員間で共有することができた。

また、業界団体や関係機関・自治体との共催で、事業所向けセミナーや合同企業説明会を実施することにより、人材不足分野等の人材確保につなげた。

##### 4. 人事育成に向けた取組み

新規採用者や経験の少ない職員が増加する反面で指導を行っていた中堅職員が減少していることを受け、所独自で ①職業紹介業務・雇用保険業務未経験者向け研修 ②職業相談技法向上研修 に取り組むことにより、それぞれの職員間で行う育成だけでなく集合型で実施できるものは別に時間を取り人材育成に取り組んだ。

## (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. 求人者マイページ及び求職者マイページの利用促進に向けた取組み

ハローワーク利用者の利便性を図りサービスを向上させ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が不可欠であるが登録が低調であるとの課題を受け、利用促進を図るため、佐賀労働局HP等での使用方法の周知を図るほか、PC操作に不慣れな事業所に対しては丁寧な電話説明や事業所訪問を行うなどして利用促進を図る取組みを続けたことにより、新規求人に占めるオンライン申込割合は前年度58%だったものを今年度は70%超を維持し累計で81.2%とした。また、求職者マイページについては、HPのほか求人情報誌への二次元バーコードの掲載を行うとともに、上記(1)1・2に取組むことにより、昨年度34.6%だったものを今年度後半には55%台まで押し上げた。

### 2. オンライン職業相談及びオンライン職業紹介に向けた取組み

利用者の利便性向上及びサービス改善を図るため、特に、移動方法・時間に制約がある学生、子育て中及び職業訓練受講中の求職者を中心にリーフレット配布や上記(1)2・3に取り組むことによりオンライン職業相談及びオンライン職業紹介の利用案内を実施した。学生に対しては、学校で行う巡回相談やハローワーク通信を活用して、子育て中の求職者へはマザーズコーナーでの周知のほかに自治体発行の広報誌等を活用して、職業訓練受講中の求職者に対しては願書交付時・受理時・受講指示時にマイページ開設と合わせて利用案内を行った。しかし、オンライン職業相談に関しては、予約電話の段階で用件が済んでしまうことも多く、模擬面接のための利用にとどまった。オンライン職業相談をすすめていくためには、オンライン上で予約ができるようにするなどのツール導入が必要と考える。

### 3. 自治体及び関係機関との連携による求人者及び求職者へのサービス向上

各自自治体とは要望を言える関係づくりに努めたところ、自治体や関係機関からの要望により、事業所向けセミナーや会社説明会を共催で実施することができた。

### 4. 佐賀県との一体的実施協定に基づく事業計画の目標達成のためのヤングハローワークSAGAの利用案内

事業計画の目標達成のためには、ヤングハローワークSAGAが行う就職支援メニューについて、これまで以上に周知広報の必要があるとの課題を受け、就職支援メニュー等についての動画を作成し、市役所内に設置されているコミュニティービジョン及び佐賀本所庁舎内で放映することにより広報に取り組み、大型商業施設での広報活動・出張相談も実施したことにより、家族や知人に勧めるとの話も耳にすることができた。

### (3) その他の業務運営についての分析等

1. 新規求職申込件数に占める45歳以上の割合は、平成26年度に35.4%であったものが令和5年度には51.1%となり、実数でもこの10年で15.4%増加の状況にある。また、55歳以上は平成26年度に20.5%であったものが令和5年度33.4%となり、実数では30.7%増加する中、丁寧な就職支援を続けることにより、就職件数はこの10年間で2割超増加するなど、取組みの効果は出ているものと思われるため、高齢者に対する就職支援並びに求人者への高齢者雇用に関する働きかけは引き続き重要な取組みといえる。
2. 在職者の割合は4割超と依然高いが、経済の持ち直しを受け、現状に大きな不満があるわけではないが、より好条件の求人が見つかるのであればとの期待により求職活動を続ける方も多く、求職活動期間が長期化しているように思われる。このため、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みも必要であり、更には、UIJターンを考えた時の就職先候補地となりうる労働環境づくりのための支援の周知など労働局一丸となった取組みが必要と考える。
3. ウクライナ避難民に対する就職支援に関しては、令和4年度と令和5年度あわせて16名の求職を受け付け、求職登録、職業相談、求人開拓、職場見学、同行紹介及び定着支援まで一貫して取り組むことにより、紹介就職10名、自己就職2名となったが、通訳の派遣等の協力など関係機関との連携によるところも大きかったことから、日頃から自治体や関係機関との連携に努める必要がある。

### (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

- 今年度実施した(1)の取組みについては引き続き実施することとするが、次年度は課題解決に向け以下に取り組むたい。
1. この10年間で新規求職者は2割減少しているが、その減少は45歳未満の層であることから、ハローワークを身近に感じてもらう新たな利用者を獲得するため、HPやSNS等を活用した広報と合わせ、自治体や関係機関との連携による共同の取組み、広報活動及び出張相談窓口の開設など庁舎外での活動にも取り組む必要がある。
  2. 利用者の利便性向上、業務の効率化・スピード化、さらに、郵便料金大幅値上げの問題解決の面からも求職者マイページの活用は有用であるが、有効求職者に占める登録率が50%台であることから、求職者マイページ登録に向けた取組みを更に強化する必要がある。併せて、対面相談を大切にしつつも利用者の利便性向上やサービス改善につなげるためにオンライン職業紹介にも取り組む必要がある。
  3. 求職者に地元企業のことを知ってもらい求人充足サービスを充実させるため、また、求職活動に躊躇する求職者を後押しするために、更には経験が浅い職員に対する管内事業所を知る機会を作るために「職場見学会」を実施することとしたい。
  4. 経験の浅い職員が増加したこともあり、それぞれの施策がそれぞれの部門・コーナー単独の取組みになっていることから、施策に特化した取組みは行いつつ、共通のものは合同で実施するなど全体を見渡せるように、所全体の取組みにできるように周知・広報も工夫する必要がある。

## 2. 特記事項

特筆なし

### 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	①生活保護受給者等の就職率	②障害者の就職件数	③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	⑥公的職業訓練修了3か月後の就職件数	⑧人材不足分野の就職件数		
令和5年度目標	5,707	5,787	1,616	90.0%	90.0%	558	64.6%	470	650	324	1,580		
令和5年度実績	5,463	5,780	1,569	86.6%	96.2%	596	65.6%	459	678	371	1,388		
目標達成率	95%	99%	97%			106%	101%	97%	104%	114%	87%		

※ 「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。



# ハローワーク唐津 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、多くの産業で人手不足感が高まりつつある状況のなか、主要目標である「就職件数」と「充足数」の目標達成のため、求職者と求人者の効果的なマッチングの推進及び求人事業所に対する充足支援の充実・強化を図ることとし、求職者に対しては就職支援各種サービスの周知、求人情報提供の強化、また求人者に対しては求人充足支援に資するような新たな取組を重点的に実施しました。

具体的には、①能動的あっせん求人の選定及び求職者に対する積極的な情報提供 ②待合スペースでの求職者向け各種情報提供動画の作成・放映 ③らくらく求人検索サイトや各種情報サイト等へ誘導する2次元コードの活用促進 ④求職者向けチラシ「福祉の世界へGO!!」「建設業職種別案内」による人手不足分野の職種に興味を持ってもらう働きかけ ⑤特徴ある面談会（「若者就職氷河期世代対象」「運輸・物流業界対象」「トラック運転手説明会」など）の開催 ⑥情報収集等を目的とした職員（相談員含む）による事業所見学会の実施及び事業所訪問だよりの作成・掲示 ⑦人手不足分野事業所紹介ボードの設置 ⑧人手不足業種（福祉分野など）の仕事内容動画の放映等を実施しました。

また、面談会等の開催に当たっては、求職者マイページ斉送信機能を活用するなどして広く周知するよう努めるとともに、ハローワークを利用していない求職中の方に対してもハローワークの各種情報をお届けするため、利用案内チラシや各種イベント情報等を市内各所に配置し、ホームページ上においても周知するよう努めました。

これらの取組強化により、求人者から「若者就職氷河期世代対象面談会前から応募者数が増加した。」などの評価をいただいています。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、「新規職業相談部門職員研修」「新規採用職員雇用保険研修」「オンライン職業相談に関する研修」「若手職員に対する応募書類の作成研修」「マイページに関する研修」「若者・就職氷河期世代応援面接対策研修（鹿島所に対するオンライン研修含む）」「労働法初級研修」「雇用保険電子申請利用推進に係る研修」を実施しました。

また、ハローワークの職業相談窓口においてきめ細かな就職支援を行うためには、職業紹介担当職員が専門性の高い職業相談技法を習得・向上させることが重要であることから、労働局が開催する研修会等に職員を送り出すなど資格取得に向けた意識の向上を図りました。

## (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

- ・前年度までの玄関フロアスペースは求人情報、事業所情報、訓練情報等閲覧スペースや事業所PRタイムの実施スペースが混在し煩雑なイメージでしたが、レイアウトを見直したことにより、各スペースが適度に分離し、来所者にとっては見やすいレイアウトになりました。
- ・事業所PRタイムの実施について、前年度まで参加事業所の偏りが少なからず見られましたが、実施の効果等について管内事業所に広く周知し多くの事業所に参加してもらうよう勧奨を強化しました。しかし、それほどの参加事業所の増加は見られなかったため、事業所を知ってもらうこと、事業所及び仕事内容等の各種情報を求職者に提供することは求人充足のためには重要であることを引き続き説明していく必要があります。
- ・事業所PRタイム参加事業所の新規開拓と併せ、求職者・求人者ニーズに対応した特徴ある面談会（「若者就職氷河期世代対象」「運輸・物流業界対象」「トラック運転手説明会」「唐津市との共催による就職相談会&面接会（会場の一部変更）」「介護就職デイ（参加事業所の増加）」「いとしま就職面談会（後援団体として連携）」など）を積極的に開催しました。結果として、求人事業所に対する充足支援のひとつとなり、また、興味を持って参加した求職者もありマッチングの強化や職業理解向上につながりました。
- ・求人者マイページ利用促進を図る「利用勧奨チラシ」を新たに作成配付することによりマイページからの求人提出も増加しました。また、「画像・HP登録勧奨チラシ」による事業所情報の発信について働きかけを実施したところ、徐々にその意義を理解していただく事業所も増えてきています。
- ・「求人充足会議」については能動的あっせん求人を対象とするなどして会議の活性化及び充足支援の強化を図りました。また、会議は部門・職員間の情報・意見交換のほか職業相談技法やマッチング技法の向上に関する研修的な場としても活用しました。
- ・上記取組については、現状の把握と職員等からのヒアリングを行いつつ各部門統括職業指導官が中心となって運営し、進捗管理を徹底する仕組みとしました。そのことにより取組のモチベーション向上につなげることができました。

### (3) その他の業務運営についての分析等

令和5年度は新型コロナが5類に移行したことで雇用失業情勢は回復傾向にある一方、少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少等により企業の人手不足は深刻化し、また、若年層を中心にハローワークへ来所しての求職活動を控える動きも見られました。

また当所管内においては、①魅力的な産業が少ないこと ②賃金水準が比較的低いこと 等の理由により、新規学卒者を含む若者を中心に労働力が隣接する福岡県等へ流出していることが課題の一つとして挙げられます。

よって、求人事業所に対しては、求人者サービスの一環として、賃上げを始めとする労働条件の改善、魅力ある職場づくり等について助言を行うとともに、「事業所訪問等による求人条件緩和等の助言・提案」「職場の各種課題解決の支援を行う関係機関への誘導・助成金等の案内」「職場情報発信の強化」等を行い、人材確保支援をより一層強化する必要があります。

また、潜在的な方も含む求職者サービスとして、「求職者担当者制の積極的実施」「若者・就職氷河期世代対象各種セミナー（労働法・面接対策等）の開催」「能動的あっせん求人者の積極的な提案」「ホームページなどのWEB等を活用したハローワーク未利用者に対する周知広報」等の更なる取組が重要となります。

さらに、共通のサービスとして、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等各種情報の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に努めることとします。

### (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

今年度において新たに始めた取組及び重点的に実施した取組について、実施状況やその成果等の検証を行いつつ継続的に改善していくこととし、具体的には以下について取り組むこととします。

- ・「求人充足会議」については、求人条件緩和指導や積極的な求人情報提供に至らないなどの課題が見られたため、構成人員及び対象求人選定等の見直しを進め会議の活性化を図ることとします。

- ・「事業所PRタイム」への参加事業所の新規開拓が進まない理由等を分析し参加勧奨の更なる強化を図るとともに、特定の週に特定の業界に属する事業所を集約して開催する「事業所PRタイム業界ウィーク」の開催を企画するなど、特に人手不足分野事業所等の求人充足支援のため、事前予約制による求職者の確保等と合わせて効果的な取り組みとなるよう改善に努めます。

- ・「能動的あっせん求人者の積極的な提案」について、窓口職員のなかには、希望職種ではない求人を提案することへの躊躇が見られることから、早期再就職を促す手法としての職種転換等の提案・助言を行う方法、人材不足分野求人への応募勧奨を行う相談方法などに関する職業相談技法等勉強会の開催を計画します。

- ・その他、職員及び非常勤職員が様々な求職者の態様に十分対応し、きめ細かな就職支援を行うことができるスキルを身につけるための研修会、事例検討会を実施します。

- ・当所の「ホームページ」については、管内事業所、求職活動を行う方、リスキリング等を検討している在職中の方々へ広く制度の周知や情報の提供を行うものであり、ハローワークを利用していない層の利用促進にもつながるものであることから、所内で検討を深め、早期にリニューアルします。

## 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	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水 河期世代の不安定就労者・無業 者の件数	①生活保護受給者等 の就職率	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	2,313	2,075	663	90.0%	90.0%	194	64.6%	65
令和5年度実績	2,179	1,946	663	84.6%	98.9%	228	83.5%	81
目標達成率	94%	93%	100%			117%	129%	124%

※ 「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。

# ハローワーク武雄 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、企業の人材不足の状況改善のため、求人充足及び人材不足分野の就職促進に係る目標達成を最重要と考え、求人者と求職者が出会う機会（ミニ面接会・説明会等）の積極的かつ機動的な実施、管内の自治体及び商工団体と連携し、求人情報や当所が行う各種支援の利用等促進に向けた積極的な周知広報、人材不足分野職種・業種に係る求人に対する積極的かつ重点的なマッチング支援等々に取り組みました。

令和5年度は、目標達成に向け様々な取り組みに挑戦しましたが、その中でも「求人者スポットライトコーナー」は、求人者が当所庁舎内で公認の「ロビー活動」を行い、自ら求職者に声掛けし、自社のPR等を行うというもので、求人者からは「多くの求職者に直接アプローチできる貴重な機会」「応募の際重視する点等求職者の生の声が聞けた」、求職者からは「会社の雰囲気等求人票にない情報を気軽に聞けた」等好評を得ています。

#### 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。

また、新たな支援策等の検討に当たり、若手職員を中心に柔軟な発想による提案を推奨し、「恐れずに行動してみる」ことでモチベーション向上から資質向上につなげることを目指しました。

## (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

「充足数」（主要指標）及び「人材不足分野の就職件数」（所重点指標）が目標に届かなかったことを重く受け止め、地域の事業者・求人者のニーズ・期待に応えられるよう、以下により求人者支援・求人充足対策及び人材不足分野の求人・求職マッチング支援の改善・充実を図り、所全体で取り組みを推進した結果、令和5年度の目標を達成することができました。

\* 求人者支援及び求職者支援各担当がペアで事業所訪問し、事業所担当者を交え求人充足に向けた条件再検討等を行い充足促進を図りました。

\* 受理求人が求職者の目により留まりやすくなるよう、求人掲示方法の改善を行うとともに、HW未利用の求職者にも広く求人情報が届くよう、当所HPの簡単求人検索へアクセスできる二次元バーコード付きリーフ等を作成し、管内市町庁舎内への配置及び同広報誌への掲載等を行いました。

\* 求職者が応募先選定の参考として求人票以上の情報を得られるよう、人材不足分野の事業所を中心に事業所PRシートの作成を依頼し、庁舎内に掲示するなどしマッチングを促進しました。

\* 当所が行う人材確保支援策をあらためて周知するリーフレットを作成し、庁舎内及び管内商工会議所・商工会等に配置し活用を促しました。

\* ミニ面接会・説明会及び「求人者スポットライトコーナー」等実施の際は、人材不足分野及び条件見直し実施求人等を積極的に対象としました。

\* 求人充足支援及び人材確保対策が、地域のニーズ・当所への期待であり、それに答えることが当所の使命であることを全職員で共有し、所一丸となって取り組みをすすめることができました。

### (3) その他の業務運営についての分析等

\*若年求職者の減少が目立つ一方、中高年齢層求職者は増加傾向にあるなか、当所では、①若年求職者の掘り起こし・利用促進に向け、管内自治体が行う成人式及び自動車学校等でのHW利用案内リーフの配布・配架、②若者を中心としつつ誰もが当所を身近に感じてもらえるようイメージキャラクター策定及び当該キャラクターを活用した各種広報を積極的に展開しました。加えて、人材不足対策の一環として③中高年齢層求職者（シニア世代）の労働市場の状況をわかりやすくまとめた資料を作成・活用するなどし、求人者へのシニア世代の活用（採用）を促しました。

\*ハローワークシステム刷新後、オンラインサービスの有効かつ積極的な活用促進が求められる中、求人者マイページの開設・オンラインによる求人申込等は前年度以降積極的な登録を推進した結果、かなり浸透しました（有効求人事業所数に占める求人者MP登録事業所数の割合は94%前後で推移）。一方、求職者マイページの登録は思うように伸びず（有効求職者数に占める求職者MP利用者の割合は45.3%：令和6年3月）、引き続き求職者MPの登録・利用促進を図りながら、求人者・求職者双方に登録・活用のメリットを伝えていく必要があると考えています。

\*当所は管内自治体等と積極的に連携を図っており、年2回の雇用対策情報交換会のほか毎月自治体・商工団体を訪問しての情報収集を行うとともに、各種施策の地域住民・会員企業への周知協力要請等を快く受け入れてもらえる関係を構築しています。また、最大の基礎自治体である武雄市とは複数回の企業説明会を共催し、管内の事業所等からも好評を得ており、引き続き連携を密にして効果的な取り組みを進めていく必要があると考えます。

### (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

\*民間の求人・転職サイトが活況のなか、若者を中心にハローワーク利用者が減少傾向にありますが、ハローワークだからこそ提供できる支援メニューやサービスがあることを広く周知することで減少を食い止める必要があります。特に当所では、求職者に対するオンラインサービスの活用が十分とは言えないことから、求職者に対してオンライン職業相談・紹介さらには求職情報公開により求人者からの直接リクエスト等のメリットをわかりやすく伝えながら求職者マイページの開設・利用推進に取り組みます。なお、求職者マイページの開設・利用がすすめば、求人者マイページの利用価値も高まることが期待でき、サービス向上につながるものと思料します。

\*求人者支援については、今年度新たな取り組みも複数展開してきましたが、オンラインによる求人申込が浸透してきた影響で、対面等でのコミュニケーションの機会がかなり減少している印象があることから、事業所訪問等による求人者に寄り添い信頼関係を構築しながら、丁寧かつきめ細やかな求人者支援を行っていきたいと考えています。

\*雇用保険受給者の早期再就職件数が目標に届かなかったことを踏まえ、受給者個々の状況をよりの確に把握しつつ、早期再就職に向けた意欲喚起及び職業紹介等就職支援の適切かつ効果的な取り組みを速やかに検討・実行します。

## 2. 特記事項

\* 「求人者スポットライトコーナー」の実績（令和5年9月開始～令和6年3月末）は、参加事業所数12社、コーナー参加求職者数42人、コーナー参加者紹介率（コーナー参加求人に紹介したコーナー参加者割合）30.9%、コーナー参加者就職率（コーナー参加求人以外の就職も含む）52.3%となり、当所の就職数・充足数の増加に大きく貢献しました。

\* 人材不足分野の就職件数向上の取組として、当該分野へ就職希望の求職者の住所地及び職種ごとに担当職員を決め、通勤圏内かつ希望職種の求人が出た際に積極的に求人情報を提供し応募勧奨する取組を行いました。一定期間担当することで当該住所地の求人・求職情報を効果的に把握でき、速やかな情報提供及びフォローアップを実施したことが、目標達成できた要因の一つと考えます。

## 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	⑧人材不 足分野の 就職件数						
令和5年度目標	1,720	1,511	431	90.0%	90.0%	155	450						
令和5年度実績	1,746	1,521	426	87.5%	97.9%	177	492						
目標達成率	101%	100%	98%			114%	109%						

※ 「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。



# ハローワーク伊万里 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

#### ○課題解決支援サービスの充実に向けた取組

不採用が続く求職者の課題を解決するための支援として、履歴書・職務経歴書・選考面接等に関する知識・ノウハウを伝えるため、今年度より所独自で「応募書類の書き方・面接マナーセミナー」を開催しました。開催状況として、開催数 9回、平均利用者数 12人、就職者数 22人と、大きな効果があり、参加者からは「ハローワークの支援のおかげで就職することができた。」など、感謝の言葉をいただいています。

#### ○面談会等イベントの実施

求人者と求職者と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等を積極的に実施しました。

##### ・個別事業所面談会

令和5年度においては以下の面談会について実施しました。

若年者対象個別面談会	実施回数	1回	参加企業	1社	参加求職者	20名
介護就職ダイ面談会	実施回数	1回	参加企業	2社	参加求職者	14名
運輸・物流業界面談会	実施回数	1回	参加企業	3社	参加求職者	17名
その他の面談会	実施回数	15回	参加企業	23社	参加求職者	150名

##### ・近隣労働局・安定所との3所合同個別面談会

長崎労働局管内の佐世保所と江迎所との合同により、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 23社 参加求職者 120名

##### ・障害者就職面談会

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 2社 参加求職者 4名

##### ・その他

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 2回 参加企業 45社 参加求職者 136名

市町村（武雄市・嬉野市・有田町）と安定所（伊万里・武雄・鹿島）の合同により、ケーブルワン・スポーツパーク（武雄市）にて面談会を行いました。

実施回数 1回 参加企業 62社 参加求職者 83名

#### ○知識の向上等を目的とした所内研修の実施

令和5年度においては、基礎知識の向上等を目的とした所内研修について、以下のとおり実施しました。

- ・ハローワーク総合評価基礎研修（6月）
- ・応募書類の書き方基礎研修（7月）
- ・接客・接遇マナー研修（8月）
- ・クレーム対応基礎研修（11月）
- ・各助成金制度基礎研修（11月）
- ・労働基準法基礎研修（2月）

## (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

### ○「業務改善・提案アンケート」の実施

前年度に実施した利用者アンケートの結果を踏まえ、今以上にハローワークサービスを向上させるために、業務のやりかた、仕事の進め方など、担当業務に関わらず、伊万里安定所全体の業務に関連することなど幅広く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。

全ての職員等が遠慮することなく、多くの改善提案ができる内容にするため、「提案者氏名は公表せず所長限り」とした結果、予想を遙かに超える「32項目」の提案がなされました。検討結果を見ると、「改善可能」が計25件と全体の78%を占めており、提案者の要望がほぼ解消された形となりました。

上記取り組みの効果として、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」が図られました。

### ○待合スペースの拡大

当所の待合スペースが手狭であったため、利用者から「ゆっくり座れるスペースがない」などの苦情が相次いだことから、今年度において、待合スペースに設置されていた多目的室を撤去し、求人検索機を移設することで、従来の3倍ほどのスペースを確保することができました。利用者からは「以前よりもゆっくりと待つことができた。」との声をいただきました。

### (3) その他の業務運営についての分析等

#### ○オンライン紹介の活用を促進させる取組

当所では、ハローワークへの来所相談が困難な場合などにおいて、積極的にオンラインによる紹介の活用を推進させるため、職員への業務研修の実施及びオンライン紹介周知用リーフレットの作成による丁寧な説明や、オンライン紹介実施の進捗状況の管理等を重点的に行った結果、オンライン紹介件数については全国の安定所の中で2位に入るなど、大幅に増加している状況であり、利用者からも「ハローワークに来れなかったが、オンライン紹介により応募に間に合った。」など、感謝の言葉をいただいています。

#### ○職業相談担当職員による事業所見学

求人票に掲載することが困難な情報を収集するため、職業相談の担当職員自らが求人募集を行っている工場などを訪問し、求職者目線で職場の雰囲気や細かい作業の流れなどを見学しました。見学した内容については、事業所ごとに記録を残し所内で情報の共有を図っています。

また、事業所訪問の際には、魅力ある求人票の作成に関する助言等を行うことで、求人票の内容充実に貢献しました。

### (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

#### ○ハローワーク利用満足度の向上

令和5年度中に実施した「ハローワーク利用者満足度調査」の結果、窓口での接客などのソフト面については全国平均を上回っているものの、分かりやすい表示や周知案内表示などのハード面についてはほとんどの項目で全国平均を下回っている状況であるため、次年度においては、庁舎内の案内表示や掲示物の配置などを見直すことで、ハローワーク利用者の満足度の向上を図ります。

#### ○求人における画像情報の充実

求人票に掲載されている内容だけでは分からない職場の作業風景など企業の情報を伝える画像を積極的に収集・掲載させるため、求人者マイページを利用している事業所を対象に、新たに周知・案内用リーフレットを作成し、画像登録を促進させます。

具体的には、求職者は、「一緒に働く人」「仕事の中身」「職場環境」などを知りたいことが多いことから、可能な限り、普段の様子が見えるものを優先して収集・掲載させます。

## 2. 特記事項

--

## 3. 総合評価 (※)

<h3 style="margin: 0;">良好な結果</h3>
-----------------------------------

※ 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	③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	0	0	0	0	0	0
令和5年度目標	1,754	1,743	432	90.0%	90.0%	147	183						
令和5年度実績	1,690	1,654	471	93.9%	96.2%	158	234						
目標達成率	96%	94%	109%	/	/	107%	127%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

※ 「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。

# ハローワーク鳥栖 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. 就職件数の目標達成に向けた取り組み

##### （1）求職者担当者制による支援

「求職者担当者制実施要領」に基づき、ひと月当たり双方向型5名以上、一方向型5名以上を目安に職業相談部門（職相・専門）職員全員が担当する求職者に対し継続的な就職支援を実施しました。具体的には、求職者ニーズやアセスメント（求職者の見立て）を踏まえ、個別の求人情報提供、応募書類の添削、模擬面接の実施、不採用時のフォローアップ、会社説明会の案内、就職支援セミナーや所独自で開催しているスタートアップセミナーへの参加勧奨等、積極的に行いました。

##### （2）課題解決サービスのノウハウ強化

職員の専門性・相談スキルの向上を目的に、「課題解決支援サービス研修」を実施しました。グループワークによる「事例検討」を職業相談部門と専門援助部門合同で行いました。ファシリテーターは統括職業指導官が務め、精神障害者トータルサポーターも参加し、発達障害ボーダー層に対する対応等、専門援助的見地からのアドバイスを受けました。職業相談業務の経験がない職員に対しても、今後、職業相談業務に就いた際に役立つよう、オブザーバーとして参加。また、多角的な視点を持ち、必要なアセスメントや情報収集と就職に向けた効果的な方策の提案・実行ができるよう、令和5年9月から年1回の研修として行っていた事例検討を「事例検討・好事例共有会議」として月2回開催することとしました。

この会議は、統括職業指導官が経験の少ない職員に対し助言・指導する場としても機能しています。

##### （3）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・面談会」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。

- ・シニア層を対象とした「シニアのための会社説明会・面談会」を年4回(7月・10月・12月・2月)開催しました。（計4回の参加事業所：12社、参加求職者：119人、就職：11人：4回目までの計）
- ・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・面談会」を、2月に当所会議室にて開催しました。

## 2. マイページ開設等の取り組み

### (1) 求職者マイページ

求職者マイページの開設及び利用促進のため、求職申込時の「就職活動のアンケート」の質問内容を一部変更。求職者マイページのリーフレットと開設希望者がメールアドレスを記入できる様式を添付しました。ハローワークを初めて利用する求職者にできるだけ早い段階で求職者マイページについて知ってもらうこと、また、職員側も求職者マイページについての説明が漏れないようにするために上記の方法に変更しました。

(令和6年3月の

有効求職者に占めるマイページ利用者の割合：46.9%)

### (2) 求人者マイページ

マイページ未開設事業所に対しては、求人者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。また、ハローワーク鳥栖からのお知らせ(局HP)に「求人者マイページ簡易マニュアル」(所独自マニュアル)を掲載し、窓口や電話等で相談や問い合わせがあった場合にホームページの案内を行っています。所独自マニュアルなどを活用し求人登録や求人内容の修正などのオンライン機能の活用を勧めています。

(令和6年3月のオンライン新規求人申込件数の割合：88.2%・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：93.4%)

## (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. ハローワークサービス向上委員会の設置

「ハローワークサービス向上委員会実施要領」を令和5年8月に策定し同委員会を年度内に4回実施しました。また、以下について改善を図りました。

- ◆案内表示の改善（総合案内から各部門へスムーズな誘導ができるよう案内表示の見直しを実施）
- ◆失業認定申告書記載例の書記台への配置
- ◆職業相談部門、専門援助部門等各コーナーの案内番号表示設置
- ◆雇用保険受給手続き者の事前マイページ登録を促すチラシ作成

2. 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6年3月末現在放映数：9社）

3. 所独自開催の「スタートアップセミナー」について、令和5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早期就職につなげました。また、6月に「シニア層」に対象者を限定したセミナーを開催し、8月・1月には「美文字セミナー」と称した履歴書作成にテーマを絞ったセミナーを開催しました。

4. 「業務見直隊」と称する組織を立ち上げ以下の改善を図りました。

- ◆「スタートアップセミナー」について、教材・資料・説明内容等を見直しブラッシュアップを図りました。
- ◆「充足会議」について要領等を見直し、内容を改定。充足会議を起点とする求人部門・職業相談部門の連携による事業所訪問の条項を追記しました。

### (3) その他の業務運営についての分析等

1. 職業紹介業務の運営に当たり、就職件数及び充足数について四半期ごとに「PDCA管理」に基づく業務を推進しました。
2. 人材不足分野において、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した。また、希望職種が明確でない求職者に対しては、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した。
3. 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、就職活動に対し熱心な高年齢者が多い。「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、個別の就職ガイダンスを行う等、寄り添い型の支援を推進しました。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・面談会」を年4回程度開催しました。
4. 令和6年4月から障害者の法定雇用率が引き上げ（2.3%→2.5%）になることから、登録障害者に対して就労支援機関等との密接な連携によるきめ細かな就職支援を行いました。また、雇用率未達成事業主に対して適切な助言・指導を行い障害者雇用の推進を図りました。

### (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. 「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①事業所訪問等において、事業所へ①支援メニューの提案（(i)求職者への情報提供 (ii)求人内容のより詳細な聴取、(iii)事業所情報や業界情報の聴取、(iv)条件緩和指導、(v)HWでの面談会・説明会等の実施）を行う。②事業所の意見を踏まえ支援メニューを決定、③メニュー実施後の結果について事業所へフィードバック、④事業所の抱える求人募集についての課題等を明確にし、課題解決に向けた助言、提案を行います。
2. ハローワーク利用求職者の拡大を目的に各種情報技術（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LINE、マザーズコーナーLINE等）を活用した情報発信を強化します。
3. 「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」等の各種研修を実施し、職員のスキルアップ、専門性の向上を図ります。
4. 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。新たな取り組みとして、同市の子育て支援センター等との連携によりアウトリーチ型支援である「出張職業相談」の実施を検討します。



## 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	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	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	⑨生涯現 役支援窓 口での65 歳以上の 就職件数	0	0	0	0	0
令和5年度目標	2,472	2,416	734	90.0%	90.0%	270	95.1%	100					
令和5年度実績	2,273	2,013	737	77.7%	98.1%	323	95.7%	140					
目標達成率	91%	83%	100%			119%	100%	140%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

※ 「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。

# ハローワーク鹿島 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求職者への就職支援として、傾聴を心がけた職業相談を実施して阻害要因の把握に努め、各種就職支援サービスを実施しました。具体的には、応募書類の作成助言や面接指導など、専門相談員による個別支援に加え、求職者マイページなどの求職活動に資するツールを積極的に案内しました。また、開設したマイページには定期的に求人情報を提供したほか、求人票以上の事業所情報を提供するため、事業所PRシートの所内掲示や佐賀労働局ホームページへの掲載にも取り組みました。

②求人者への充足支援として、求人担当者と紹介担当者が連携を図り、定期的に求人充足会議（事業所訪問による事業所担当者参加型を含む。）を実施したほか、求人充足の可能性を高めるため、事業所に対して求人事業所PRタイムや職場見学の提案を積極的に行い実施につなげました。特に求人事業所PRタイムは、月2回以上、うち1回は人材不足分野の事業所を選定して実施するとともに、人材不足分野ではシニア応援求人が多数提出されていることから、シニア応援求人を対象とした求人事業所PRタイムも積極的に実施しました。

③雇用保険受給者の早期再就職促進に向けては、初回認定日における雇用保険受給者全員との職業相談を実施することにより、早い段階で早期再就職に対する緊要度の高さを把握し、また課題解決支援の必要がある受給者には、専門相談員による個別支援へとつなげました。

### （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

①窓口職員・相談員による事業所訪問を計画的かつ積極的に実施し、事業所との信頼関係の構築および求職者ニーズに応じた求人の確保に努めました。また、事業所訪問で収集した情報は所内全員で共有するようにし、求職者との職業相談相談時に求人票以上の情報提供を行えるようにするなど、マッチングに活用しました。

②人材不足分野の事業所から「どうすれば応募者が来るのか」などの相談が絶えないため、事業所から求職者に生の声を届ける場として、求人事業所PRタイムを積極的に実施しました。人材不足分野の事業所を中心に実施し、参加した求職者に対して、事業所担当者から事業の概要や業界の魅力、そして求人の内容等を説明してもらい、また求職者からも直接事業所に労働条件等を確認できるようにすることで、求人応募につなげる取組としました。

③当ハローワークが行う就職支援サービスメニューおよびバックナンバーを含めた事業所のPRシートを佐賀労働局ホームページ上に掲載し広く周知を行うことにより、ハローワーク利用の促進に努めました。また、同ホームページにスムーズにアクセスできるように、二次元コードを印刷して所内に掲示したほか、来所者に配付しました。

### (3) その他の業務運営についての分析等

令和5年度は求人者マイページの開設推進に注力した結果、マイページからの求人申込みが常に95%以上となりました。また、求職者マイページの開設率も50%以上となり、同マイページへの求人情報提供やオンラインハローワーク紹介など、求職者にとっての利便性が向上しました。

しかし一方で、求職者マイページを開設しても、ほとんどの求職者が求職公開をしておらず、求人者マイページから求職者に対して直接リクエストする機能が活用できていない状況にあるため、今後はリクエスト機能の活用を図り、求人者・求職者双方の利便性向上のためにも、個人情報保護に留意の上、求職公開について積極的に推進していきます。

### (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

①求人者がオンラインで求人の申込みができ、また求職者がハローワークに出向かなくても求人情報の収集と応募ができるようになるなど、オンライン化を通してハローワークサービスの利便性が高まった反面、ハローワーク職員との対面の場が減少してしまうことが懸念されるため、今まで以上に事業所訪問を積極的に行い、事業所情報（景況感、現場の状況、雇用管理上の悩み等）の把握に努めるとともに、充足につながりやすい求人票の書き方のアドバイスや助成金制度の紹介など、求人者支援につなげていきます。また、求職者には、ハローワークの窓口で相談することのメリットや窓口で相談して良かったと思っただけのように、履歴書等の応募書類の添削指導や模擬面接の実施などの就職支援メニューをより一層充実させていきます。さらに厚生労働省や佐賀労働局が主催するキャリア・コンサルティング研修に窓口職員を積極的に参加勧奨することにより相談技法の向上に努めていきます。

②コロナ禍にあった3年間を乗り越え、経済回復に対応した人手不足の克服が大きな課題であり、また求職者の約4割が55歳以上の高齢者で占めていることを考慮し、今後は求職者の最適なキャリアチェンジの実現に注力し、それによって人手不足分野への労働移動に資するよう努めていきます。

## 2. 特記事項

地域の雇用情勢、労働市場に関して、各自治体等で把握している情報や取組内容などについて情報交換を行い、お互いのスムーズな連携につなげていくことを目的に、管内2市1町と商工会を参集して雇用対策情報交換を開催いたしました。

## 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	1,315	1,138	408	90.0%	90.0%	122	23						
令和5年度実績	1,296	1,181	370	91.1%	96.3%	149	54						
目標達成率	98%	103%	90%			122%	234%						

※ 「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。