

資料提供

滋賀労働局発表  
令和5年11月14日（火）

担	滋賀労働局 職業安定部 職業安定課
当	職業安定課長 西田 善則
	職業安定課長補佐 今村 由紀子
	地方職業安定監察官 今宿 裕子
電	話 077-526-8609

## 令和4年度ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組結果の公表について

ハローワーク（公共職業安定所）においては、各業務の目標を設定し、PDCAサイクルによる目標管理等により業務改善を進めてきたところですが、更なるマッチング機能の強化を図るため、平成27年度からハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組を全国的に実施しています。

ハローワークのマッチング機能の総合評価は、ハローワークで共通する指標による評価とハローワークごとに地域の特性などを踏まえ重点的に取組む業務や継続的な業務改善等に関する評価を総合的に勘案して実施しました。

今般、令和4年度の総合評価結果が決定しましたので、県内ハローワーク（6所）において、それぞれ重点的に取組んだ内容や、今後のサービス・業務改善の取組等を別添のとおり、公表いたします。

今後、総合評価の結果を踏まえ、滋賀労働局及び各ハローワークでは、引き続きこの取組を通じて、利用者の皆様の視点に立ったサービスの向上に努めてまいります。

### < ハローワークの総合評価結果 >

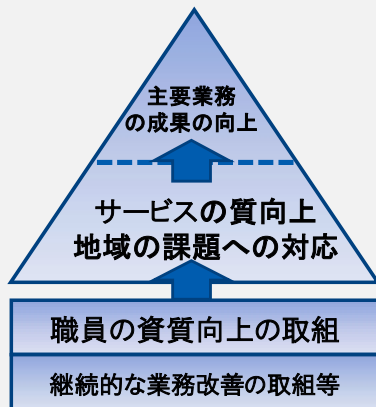
- (1) 非常に良好な成果  
該当所なし
- (2) 良好な成果  
大津所 彦根所 甲賀所 草津所
- (3) 標準的な成果  
長浜所 東近江所
- (4) 成果向上のため計画的な取組が必要  
該当所なし

# ハローワーク総合評価について（概要）

- 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

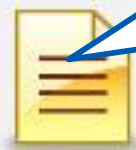
- ・ 就職率等の**主要指標**のみに基づくPDCAサイクルによる目標管理を拡充し、
  - ① 業務の質に関する**補助指標**
  - ② ハローワーク毎に、地域の雇用の課題を踏まえ重点とする業務に関する**所重点指標**
  - ③ ハローワーク毎に、中長期的なマッチング機能強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進する評価項目である**所重点項目**を加え、総合的な観点から目標管理を実施。  
（【別紙1】P3参照）



短期的な成果の向上だけでなく、  
中長期的な成果の向上・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（【別紙2】P4参照）
- ・ 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

# 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。

〇 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。

## 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、前年度に行った就職支援業務において見えてきた課題等を踏まえて、コロナ禍でネット環境を利用しての求職活動が進むなど、利用者ニーズの変化に対応した多様なサービス展開を目指して、引き続き求人者・求職者マイページの普及促進、オンラインサービス（求職登録、自主応募、オンライン紹介、リクエスト求人）の周知と活用促進に取り組むとともに、求人の充足支援や課題解決型支援の提供に繋がる能動的なアプローチを行うことも重点として取り組みました。

具体的な取り組みとして、以下を実施しました。

- ・ 求人者、求職者マイページ開設の周知と活用促進
- ・ 求職者担当者制の拡充と求職者ニーズを踏まえた求人開拓・事業所訪問の実施
- ・ マザーズコーナー利用者及び難病患者支援窓口におけるオンライン職業相談、オンラインセミナー、外部講師によるガイダンスの実施
- ・ 子育て中の女性等支援対象者にマザーズコーナーがより広く認知され、支援が必要な方に情報が行き渡るよう、SNS（LINE）を活用しての情報発信
- ・ 求人充足会議の活性化と求人の早期充足を図るための取組推進
- ・ 人材確保対策チームによる人手不足分野のセミナーや説明会の開催による業界PRとマッチング
- ・ 職業訓練終了1か月前の相談来所に合わせて、事前の求人票の検索

#### 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、若手人材を中心として全員に対し、PDCAサイクルによる目標管理について、再任用職員を講師に研修を、加えて、ハローワークの職業相談等においては、各種労働法の知識が必要になることから、大津労働基準監督署から講師を招き労働基準法に係る研修を実施しました。

また、窓口における職業相談の質の向上を図ることを目的に、職業相談窓口職員・非常勤職員全員を対象に、事例検討研修を実施（1回5コマを2回）しました。

## (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促進として、所独自のリーフレットを作成し積極的に周知を行いました。
- ・把握した求職者ニーズを求人開拓に活用するため、要領を定め、職業相談部門が連絡票により事業所部門につなぐことで、求職者担当者制と併せて、求人受理が効果的なものとなるよう工夫しました。
- ・マザーズコーナーにおいて、オンライン相談とオンラインセミナーを、難病患者支援窓口においても、オンライン相談を実施しました。
- ・求職者にアンケート調査を実施し、応募の際重視している点や求人票に詳しく記載してほしい点などをグラフ化した「求人票のここが気になる！」フルタイム編とパート編のリーフレットを作成し、求人条件の緩和や求人開拓時の資料として、求人者に提供しました。
- ・職業相談を担当する二つの部門でミーティング毎月開催し、PDCAの進捗状況や取組に対する評価や課題・改善策などの共有と併せて、情報交換や意見交換を行い、利用者サービスの向上に努めました。
- ・相談窓口職員が活用しやすいように、前日受理求人一覧表を作成・配付し、職業相談窓口では、この一覧表をきっかけとして情報提供を活性化し、自選求人への応募相談の場合も、その求人内容に近い求人票をプラスワンとして情報提供するように努めました。
- ・長期療養者就職支援事業の拠点病院として、新たに指定された病院と連携し、訪問相談やオンライン相談を実施する体制を構築しました。

## (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

- ・利用者の多様なニーズに対応したサービス展開となるよう、引き続き求人者・求職者マイページの普及促進、オンラインサービス（求職登録、自主応募、オンライン紹介、リクエスト求人）の周知と活用促進に取り組むとともに、拡大したサービス利用者に対応した支援がより効果的に行えるように、対面サービスの充実と、求人の充足支援や課題解決型支援の提供に繋がる能動的なアプローチを行います。
- ・マザーズコーナーがより広く認知され、支援が必要な方に情報が行き渡るよう、引き続き、SNS（Line）を活用した情報発信を行います。
- ・対象者ニーズを踏まえて、オンライン相談を拡大します。
- ・デジタル化を踏まえ、システム刷新で充実されたサービスや、令和6年1月に予定されている新サービスがスムーズに活用できるように、求職者・求人者マイページの開設や利用に係る周知や支援を行います。

## (4) その他業務運営についての分析等

業務統計を令和3年度と比較しますと、新規求人は13.2%増加し新規求職者は2.1%減少、新規求人倍率も0.25P上昇となっていますが、コロナ前の令和元年度との比較では、新規求人は▲7.39%減少、新規求職者は持ち合いで新規求人倍率は0.17P下回り、有効求人数は▲8.85%、

有効求職者は+8.99%で、有効求人倍率は0.19P 下回り丁度1倍という状況にありました。令和2年度にコロナ禍で増加した求職者が求人の低迷により求職期間が長引き、コロナ禍で大きく影響を受けた業種（製造、運輸、卸・小売、宿泊・飲食サービス）、職種での求人の回復は進みつつあるもののコロナ前の水準に及ばなかったことから、就職件数及び充足件数が伸び悩んだものとみています。

この状況下において、コロナ禍により離職を余儀なくされた求職者の求職期間が長引いていたことから、求人開拓を最重点とし定めた「求職者ニーズを踏まえた求人開拓・事業所訪問実施要領」に基づき、「求職者ニーズ等の連絡票」を活用した求人開拓に努めており、狙いは的を射ていたものの、求人条件と求職条件の間に乖離があること、京阪神地域への就業希望者が多いことなど、求職者のニーズと管内の産業、求人事情がマッチしなかったことに加え、事業所訪問や職場見学会、就職面接会の実施に際して、感染防止の観点からの実施制約が残っていたことを受け、年度後半まで能動的な取組にとならなかった点もありました。

今後は、ウイズコロナとして制約が見直された背景下で、能動的な取組を積極的に展開してまいりたいと考えています。

## 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 (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就職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	公的職業訓練修了 3か月後の就職件数	人材不足分野の就職件数
令和4年度実績	4,062	3,733	1,166	85.5%	89.2%	200	349	293	927
令和4年度目標	4,229	3,798	1,092	90.0%	90.0%	252	312	280	997

目標達成率	96%	98%	106%	-4.5P	-0.8P	79%	111%	104%	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

#### ア．女性活躍促進及び子育て世代の就職支援

①当所にはマザーズコーナーは設置されていませんが、子育て期の求職者がハローワークを利用しやすいよう予約相談を積極的に取り入れています。また、子育て支援施設「子育て応援カフェ LOCO」への定期的な出張相談「お出かけハローワーク」（新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からも相談は完全予約制）を年間を通じて実施しました。

②滋賀県と滋賀労働局が連携して取り組む「保活応援ウィーク」に合わせて、保育園申込時期である9月に子育て期の求職者と子育て応援企業とのマッチングイベント「おしごとフェスタ」を長浜市との共催により開催しました。さらに、保育園入園直前の1月に2回目の「おしごとフェスタ」を長浜地域雇用創造協議会と共催いたしました。

#### イ．求人と求職のマッチング機会の創出

コロナ禍において自粛してきたハローワーク内での求人説明会や管理選考を再開しました。新型コロナウイルス感染拡大状況も踏まえつつ、1名ずつの面談とするなどの工夫を行いました。

#### ウ．若年労働力の確保と定着促進

新規高校卒業者の地元就職や就職後の定着の促進等を趣旨に、長浜市、米原市及び関係団体と連携・協力し、企業と高等学校進路担当教諭との情報交換会を開催しました。

#### エ．就職氷河期世代の正社員就職の促進

就職氷河期世代で正社員就職を目指す方を適確に把握し、正社員求人情報や各種支援メニューの案内をDMで送付するなどの取組を行いました。また、8月にはしがジョブパークと連携し、正社員就職を目指す方のためのマッチングイベントを開催しました。

#### オ．障害者の就職促進

障害者の職場開拓のための事業所訪問を積極的に実施しました。採用可能性のある職場の把握や専門機関による職務の切り出し等に繋げることができました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

・求人の量的な確保に加え、良質求人の確保を意識した求人開拓を実施するとともに、求人の記載内容をわかりやすく充実したものとし、

「応募したくなる求人」作りを意識した求人充足対策を推進しました。

- ・コロナ禍においては、混雑回避の観点から一部縮小してきた雇用保険受給者に対する職業相談に関しても、感染状況に留意しつつ平常の相談体制に戻すことといたしました。
- ・高齢者に対しては高齢者歓迎求人を一覧にまとめて提供するなど、求人情報の提供方法を工夫しました。また、新規求人に関する求人部門と紹介部門の情報共有方法を改善し、求人のアピールポイント等をより迅速、的確に紹介部門に伝達するよう努めました。
- ・各種セミナー、求人説明会、ハロートレーニング等の周知強化のため、所内レイアウトの一部見直しやデジタルサイネージの活用促進を図ったほか、HPの充実化にも取り組みました。

### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

令和4年度の就職件数、充足件数は目標を達成することができませんでした。主な要因は、新規求職者の減少（対前年度比0.6%減）に加えて、紹介件数の減少（対前年度比7.2%減）が大きかったためと考えられます。一方で、紹介成功率は36.7%と前年度を上回ることができたことから、令和5年度は求職者担当制を中心としたきめ細かな相談を引き続き実施するとともに、さらに積極的な情報提供を行うことで紹介件数の増加を図ります。また、雇用保険受給者に対しては、緊要度に応じたメリハリのある相談を心がけ、緊要度の高い求職者には極力早期に担当者制支援を行うなど、より一層能動的な支援を行います。さらに、求人充足対策では、ハローワーク職員が管内事業所の情報をより詳しく把握するための事業所訪問を積極的に行うなどし、マッチングの促進を図ります。

加えて、ハローワークを利用しない求職者に対しては、SNS、HPによる各種情報発信を強化するとともに、オンラインによるハローワークサービスの更なる周知を行い、ハローワーク利用求職者の増加に努めます。

### (4) その他業務運営についての分析等

特に、生活保護受給者等就労自立促進事業や障害者の就職促進など、取組の成果を上げるためには地域の様々な資源を活用することが効果的であることから、引き続き地方自治体や地域の関係機関との連携を強化します。

ハローワークシステムのオンラインによる各種サービスの提供について、令和4年度は求人関係ではオンラインによる求人申込割合が大きく伸びましたが、求職者の利用を高めるため、引き続きメリットを周知し、活用促進を図ります。

## 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 (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	生活保護受給者等 の就職率	障害者の 就職件数
令和4年度実績	2,185	1,969	558	93.2%	95.7%	93	64.1%	148
令和4年度目標	2,342	2,157	520	90.0%	90.0%	109	63.6%	146
目標達成率	93%	91%	107%			85%	100%	101%

※ 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

- 就職件数、充足数及び雇用保険受給者の早期再就職件数（以下「主要3指標」という。）の目標を達成するため、毎週1回幹部会議を開催し、進捗状況について情報共有を図りました。また、その会議の結果については、各課長・統括官から各課・部門への伝達を行い、全職員に対して共有を図りました。さらに、毎月、「所長だより」を発行し、主要3指標の進捗状況と累計数値について全職員に対して周知を行い、数値の意識付けを行いました。
- 特に就職件数及び充足数の増加を図るため、求人者支援員が事業所訪問した求人については、事業所訪問伝達会議を開催し、事業所訪問で得た新鮮な情報を職業相談担当者と共有し、求職者へ求人情報提供を行いました。なお、情報提供をした求職者が応募を希望しない場合には理由を確認し、事業所へフィードバックを行いました。また、職業紹介部門による能動的マッチングを行う上でのミスマッチを解消すべく「就職への意向アンケート」の記入を求め、求人選択の優先順位の把握に努めました。さらに、雇用保険受給者の早期再就職を推進するため、早期再就職のメリットを記載したチラシを作成し、就職意欲の喚起を行いました。
- 求人票記載内容以上の事業所情報を提供するため、事業所PR動画情報を作成しました。その情報については、「PRモニター」（事業所風景をスライドショーの形で動画加工したもの）により放映するとともに求人票に「PR動画あり」と表示し、応募に躊躇される求職者、仕事のイメージがわからない求職者に対して案内することでミスマッチの解消に努めました。
- 人材不足分野、とりわけ介護・福祉分野において、5月、7月、9月に「福祉職場リレー説明会」を、11月、1月、3月に「福祉職場個別相談会」を開催し、就職に向けて取り組みました。
- 所重点指標である「生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数」については、全有効求職者層の3～4割をシニア世代の求職者が占めることから、シニア世代（60歳以上）の限定求人の総量確保に努めました。また、シニアガイダンス、年金セミナーを開催するなどの取組を行いました。
- 所重点指標である「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」を向上させるため、彦根市協力のもと、彦根市役所で出張相談を開催し、マザーズコーナーのPRを行いました。また、支援者に対しては求職者担当者制による就職支援を行う他、ガイダンスや面接会を開催しました。
- デジタル化・オンライン化による業務の効率化を図るため、求人者マイページ利用率の促進を行いました。

- 新規設立事業所などには当所会議室を使用した会社説明会、面接会を提案し、事業所と協力して人材確保に取り組みました。
- 中長期的な職員の人材育成及び業務継続維持のため若手職員のOJT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

- リーフレット類が乱雑に配架されていたため、福祉関係、訓練関係、市町村関係等見出しをつけてわかりやすいものとなるよう改良しました。
- 求人者支援員が訪問した事業所の求人において、求人充足会議等を踏まえ、求人条件緩和や求人条件向上を提案し、賃金アップや年齢要件緩和等の見直しをされた求人については、リフレッシュ求人として、変更内容を明示の上、庁舎内掲示板に掲載しました。
- 就職件数及び充足数の増加を図るため、後方班を編制し能動的マッチングの強化を図りました。
- 求人充足対策を行うため、求人者支援員が事業所訪問した事業所において、職員掲示板に事業所風景を撮影したものと併せ求人票を掲示することで職員の充足に向けての意識付けを行いました。
- 令和4年5月にオンライン職業相談の環境を整え、新規学卒者及びマザーズコーナー利用者等に対して、オンライン職業相談を実施しました。
- 雇用保険受給者の早期再就職件数の増加を図るため、就職時期による総収入額の違いを示したチラシ「1日でも早い再就職で再就職手当を有効活用しましょう！」を作成したほか、再就職手当のシミュレーションについて受給者ごとに「あなたの早期再就職プラン」を作成し、雇用保険受給者の就職意欲の喚起を行いました。
- 求職者の初回来所時等に就職時期、仕事を探す上での優先順位等のアンケート「就職への意向アンケート」の記入を求め、求人・求職のミスマッチの解消に努めました。

### (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

- 求職者担当者制実施要領を改正し、課題解決型支援の求職者担当者制を強化しよりきめ細やかな就職支援に取り組みます。
- オンライン登録者に対して、「ハローワーク彦根のサービスメニュー」を活用することにより、ハローワークのメリットを丁寧に説明し、ハローワーク利用登録者への切り替えの促進を図ります。
- 製造業を中心として多くの事業所に人手不足が生じていることから、求職者に対してアンケート「就職先の決め手教えていただけますか」を実施し、その結果を事業所に提供し、賃上げ等を含めた求人条件緩和さらには充足に結びつけるよう取り組みます。
- 就職件数及び充足数の増加を図るため、窓口相談時等を利用して、求職者マイページ開設促進を行った上で、求職者マイページへの求人情

- 報提供による能動的マッチングのさらなるスピーディー化を図るとともに、積極的に求職者に対して電話等でもアプローチを行います。
- 潜在的求職者の掘り起こしを行うため、地方自治体等にマザーズコーナーを始めとしたハローワークのサービス内容等リーフレットの配架の協力を依頼し、広報周知に努めます。
  - 就職氷河期世代職場実習・体験（インターンシップ）事業を活用し、就職氷河期世代の正社員就職を支援します。

（４）その他業務運営についての分析等

- 令和４年度の充足数は、2,354件と前年度2,705件に対し、前年度比▲13.0%の減少となりました。とりわけ、製造関係での人手不足が大きくなっており、充足会議の充実や求人条件緩和指導、就職面接会の開催さらには他所への求人充足依頼を行うことにより充足に向けて取り組みます。
- 令和４年度の新規求職者数は、7,265件と前年度7,297件に対し、前年度比▲0.4%の微減となりましたが、令和４年度の相談件数は27,332件と前年度29,847件と比較し▲8.4%の減少となりました。その影響もあり、紹介件数は前年度が7,722件に対し、令和４年度は7,009件となり▲9.2%の減少、さらに就職件数においては、前年度が2,747件に対し、令和４年度は2,515件と▲8.4%の減少となりました。そのため、次年度は、積極的に求職者へのアプローチを行い、相談件数、紹介件数さらには就職件数の増加に取り組みます。
- コロナ禍においては、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、面接会など完全予約制での開催等となり参加人数に影響がありました。

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 (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	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4年度実績	2515	2354	608	88.6%	95.9%	120	97.8%	132
令和4年度目標	2810	2794	527	90.0%	90.0%	134	94.0%	113
目標達成率	89%	84%	115%			89%	104%	116%

※ 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

# ハローワーク東近江 就職支援業務報告（令和4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感染症に対する感染防止対策も3年目となりようやく一段落したことから、景気回復により求人が増加傾向となりました。その反面、求職者が減少しており企業にとって人手不足感が強調された一年となりました。このような状況の中、人手不足を解消すべく、求人充足サービスに重点を置き、能動的な就職支援に重点を置いた以下の取組を行いました。

#### ・会社説明会・面接会の開催

所内会議室において、会社説明会・面接会を積極的に開催しました。開催に当たっては局ホームページへの掲載や所内掲示、求職登録者に対する個別案内等による周知を行いました。また、事業所見学会・面接会も実施し、求人充足サービスに努めました。

#### ・求人充足会議の取組

事業所部門と職業相談部門による求人充足会議を定期的実施し、充足会議の対象求人件数の50%について、職員及び求人者支援員が事業所訪問を実施の上情報収集を行い、職業紹介部門にフィードバックすることにより的確な職業紹介に繋がりました。

#### ・フリーター、就職氷河期世代への就職支援

支援対象者についてチェックを確実に行うことにより、もれなく把握することに努め、求職者担当者制の支援対象者として積極的に取り込み、情報提供と能動的な就職支援に努めました。また、就職氷河期世代に対しては、当所独自の「就職氷河期世代支援セミナー」を原則として毎月開催し、相談窓口に誘導することによりその後の就職支援に繋がりました。

#### ・生涯現役世代への就職支援

55歳以上の高齢求職者の割合が高いため、求人確保に重点を置き、定年年齢以上の方の応募の可否の確認や60歳以上の方専用求人の確保に努めました。また、高年齢者向け求人情報誌「シニアキャッチ」を毎月発行し、高齢者の就職促進に努めました。

#### ・雇用保険受給者の早期再就職支援

雇用保険受給者に対する初回講習会として再就職支援セミナーを実施し、その中で再就職手当受給者からのアンケート結果をリーフレット「再就職手当を受給した方たちに聞きました！」として配付し、早期再就職に向けた意識づけを行いました。また、雇用保険給付係で早期あっせん対象者を把握した場合は、職業相談部門にフィードバックを行う体制を構築しました。



## 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、各課部門の若手職員をメンバーとしたプロジェクトチームにより、様々なサービス改善、業務改善の検討を行い、改善を図る他、部門間の研修を行うことにより若手職員のスキルアップに取り組みました。

加えて、ハローワークの職業相談等においては、職業相談技法等専門性の向上が必要となることから、各種研修への送り出しや事業所訪問を実施しました。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

- ・前日受理求人から、良質求人（おすすり求人）を選定し、職業相談部門に提供、翌日の職業相談部門ミーティングにおいて周知することにより、相談窓口や担当者制求職者に対し情報提供し、早期充足に努めました。また、受理後2週間経過しても職業紹介が無い求人を「今がチャンス！まだ応募が無い採用可能性が高い求人情報」として所内回覧や掲示板への貼り出しを行い、フォローアップに努めました。
- ・付属施設の利用拡大に向けて、ハローワークプラザ近江八幡、マザーズジョブステーション近江八幡マザーズコーナーについて、近江八幡市への広報掲載と自治会への回覧依頼を行いました。
- ・求職者マイページ開設にかかるリーフレットを作成の上、窓口にて開設支援を行い、また、マイページ開設セミナーを毎月開催し、マイページの開設・活用促進に努めました。

## (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

- ・令和5年度は、新型コロナウイルス感染症が5類に移行されたことから、経済がより活発となり、前年度から続いている人手不足状況がより強くなることが予想されるため、求人充足サービスに力を入れていく必要があります。このため、事業所訪問による情報収集とそれに基づく就職支援、事業所見学・面接会を積極的に開催し、求職者サービス、求人者サービスの両面の支援に努めていきたいと考えています。
  - ・令和4年度まで、各課部門の若手職員をメンバーとしたプロジェクトチームにより、様々なサービス改善、業務改善の検討を行い改善を図る他、部門間の研修を行うことにより若手職員のスキルアップを図りました。
- 令和5年度は、これを発展させ、更なるサービス向上のため、各課部門から課題や要改善項目を取り上げ、中堅職員を含めたプロジェクトチームによる検討を行うことで迅速な業務改善の実施を目指します。

## (4) その他業務運営についての分析等

令和4年度は前年度と比較すると、景気回復により新規求人数では21.4%増加しており、新規求職申込件数は6.4%減少しました。これを

コロナ前の令和元年度と比較すると新規求人数は2.1%増加、新規求職申込件数は3.3%減少で、求人求職状況ではコロナ前よりも人手不足が強調された1年でした。しかしながら紹介件数では対前年度比14.1%減、対元年度比25.7%減となった結果、就職件数、充足件数とも目標に届かなかったものと考えています。

このことから、求人充足サービスの強化により求職者とのマッチングに向けた魅力ある求人票の作成と情報収集、求職者担当者制を中心とした求職者支援サービスを更に充実させ、紹介件数を元年度並みに戻すこととします。このため、事業所説明会や見学会等を積極的に企画し実行することにより、紹介件数を高め、マッチングサービスを強化していくこととします。

## 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 (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	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	生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数
令和4年度実績	2,746	2,401	788	74.0%	98.7%	198	215	150
令和4年度目標	2,960	2,620	775	90.0%	90.0%	177	240	104
目標達成率	92%	91%	101%	—	—	111%	89%	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

#### 各指標に対する取組

当所では、新たに開設したマザーズコーナーの周知と、新規求職者数の減少、求人の充足対策に対応するための能動的なマッチングに取り組みました。

#### ・マザーズコーナーの周知

令和4年5月に新たにマザースコーナーを開設し、子育て世代の女性等への周知として地域のフリーペーパーや市の広報にも掲載することで、広く認知されるよう取り組みました。また、両立支援求人やセミナー等のイベント、訓練情報を集めた求人情報誌を作成し、自治体を通じて子育て支援センターにも提供することで、安定所を利用していない層にも届くようにしました。

#### ・セミナー、企業説明会・面接会

所内会議室を利用したセミナー、企業説明会・面接会は以前から実施していたところ、参加者数が減少傾向にあったため、セミナーテーマを増やし、面接会も高齢者向けや子育て世代向け等、求職者ニーズを踏まえたものとししました。特に年度後半からは、より求職者を引きつけるため、毎月第2週に集中的に実施し、「就職応援ウィーク」としてPRすることで、参加者数の増加を図ることができました。

#### ・自治体との連携

管内の甲賀市、湖南市と連携し、大学生向けのJOBフェア、障がい者面接会を、甲賀市とは女性向けお仕事フェア、氷河期世代面接会を実施しました。その他、三重労働局伊賀公共職業安定所と甲賀市、伊賀市の4者で初めて、県境地域の求人充足対策として氷河期世代、UIJターン希望者を対象とした面接会を実施しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

令和4年度から各課、部門代表によるプロジェクトチーム員会議を立ち上げ、所内アンケートで出てきた意見を検討し、職場環境の改善や業務改善に取り組み、地域住民、事業所の利用促進に向けたサービス向上を図りました。

#### ・待ち時間の活用

就職活動に役立つ豆知識と安定所のイベント情報を取りまとめた求職者向けの「ハローワーク甲賀流就職知恵袋」を月1回発行し、相談待

ち、手続き待ちの間に手に取ってもらえるよう配架しました。

- ・事業所 PR シートの掲示

求人充足対策として、求人票に記載の内容以上の事業所情報として、作業風景の画像や事業所が考えるアピールポイント等を収集し、庁内に掲示することで求職者の応募意欲の喚起につなげました。

- ・その他

庁内の簡易なレイアウト変更や事務処理面での改善をすることで、ハローワークサービスの充実を図りました。

### (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

- ・求人者・求職者マイページの登録、利用促進を進めるとともに、オンライン相談、紹介の活用により利用者の利便性の向上と支援の充実を図ります。

- ・就職応援ウィークを中心に、庁舎会議室を活用したセミナー、企業説明会・面接会等を実施し、対面サービスも充実させることで、オンライン登録者の利用登録者への切替、窓口利用の促進、求職者担当制への取り込みを進め、課題解決型の求職者支援を提供していきます。

- ・多様な働き方のニーズに応える求人の確保に努めるとともに、応募したくなる求人となるよう、求人条件の緩和や求人票の記載等の助言指導により、求人充足サービスを強化します。

- ・よりの確なマッチングにつながるよう事業所 PR シート等、求人票の記載以上の情報を積極的に収集するとともに、入手した事業所情報を所内待合席に設置のデジタルサイネージを活用して求職者へ提供します。

- ・手続きのオンライン化が進む中でも、地域の事業所との「顔の見える関係」を構築し、雇用情報や業界の動向等、幅広い事業所情報を収集していきます。

### (4) その他業務運営についての分析等

令和4年度は、前年度と比較して、新規求人は10.7%増加した反面、新規求職者は3.84%の減少となりました。管内の主要産業である製造業や運輸業では人手不足感が高まる一方で、有効求職者に占める高年齢者が増加しており、求人者・求職者のマッチングが課題となっています。

今後は経済活動の本格化により、更なる求人の増加と、高年齢者や子育て世代等の就労意欲の高まりが見込まれることから、引き続き求人充足対策と、求職者の多様な働き方のニーズに沿った求人の確保のため、能動的な取組みを積極的に展開していきたいと考えています。

また、求人者・求職者マイページを活用したオンラインサービスについては、マイページ開設数は順調に増加しているものの、オンライン

紹介の実績はなく、自主応募も少数にとどまるため、マイページ開設セミナー等を通じて、引き続き制度の活用、周知に努めます。

## 2 特記事項

前年度から引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、雇用保険説明会をはじめ、セミナー、企業説明会・面接会は参加人数を制限せざるを得ず、面接会も事前申し込み制とした場合もあり、利用者にとって参加しづらいものとなりました。

### 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 (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	障害者の就職件数	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
令和4年度実績	1,887	1,632	575	93.5%	95.0%	110	152	70.9%
令和4年度目標	2,039	1,750	600	90.0%	90.0%	113	139	78.8%
目標達成率	92.5%	93.2%	95.8%	103.8%	105.5%	97.3%	109.3%	89.9%

※ 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

令和4年度は、ハローワークインターネットサービスによるオンラインサービスの充実に伴い、利用者の利便性の向上を図り、支援が必要な方へのサービスの充実を図ることを重点としました。

また、新型コロナウイルス感染症の感染状況等を見ながら、求人開拓や求人充足のための事業所訪問を実施し、就職促進に向けたマッチングを実施しました。

具体的な取組として、

- ・ 求人者・求職者マイページの開設の周知と利用促進
- ・ 求職者担当者制の拡充と求職者ニーズを踏まえた充足支援の実施
- ・ 求人充足支援の強化

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ マイページの開設

求職者マイページの利用促進について、相談窓口での案内に加えて、令和4年12月から「マイページ活用セミナー」を月1回開催し、利用者の増加を図りました。

- ・ オンライン相談等の取組

オンライン相談については、令和4年度から長期療養の対象者も実施しました。また、しが就職氷河期世代サポートコーナーで開催しているセミナーについて、10月からは対面型に加えてオンラインによる参加も可とするハイブリッド方式での実施を行いました。

- ・ 求人者支援の充実

相談窓口で求職者から拾い上げた声をまとめた資料「求職者はこう思っているっ！」を作成し、求人者へフィードバックすることにより要件緩和等に結びつける取組を実施しました。



求人受理について、求職者に対して訴求力のある求人となるよう、求人受理時のチェックリストを作成し、紹介率の向上を図りました。

管内求職者の職業・年齢別求職状況（常用）や近隣県のフルタイム・パート、職種別の「求人賃金平均額表」を毎月作成し、求人開拓や充足支援の際の資料として活用しました。また、求人充足会議をはじめ、重点支援マッチング求人やフォローアップ求人の充足対応等、相談部門と求人部門との連携が重要であることから、両部門の連携を深めました。

（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

・オンラインサービスを普及・定着させるために、求人者・求職者マイページの開設促進、オンライン相談やオンライン紹介等、利用者の多様なニーズに合った支援を引き続き行い、ハローワークのマッチング機能の強化を図ります。

・求職者の声を拾い上げる取組である「求職者はこう思っているっ！」について、ハローワークにおける就職支援は求職者ニーズを踏まえて行うことが重要であることを再認識し、さらなる情報収集に努めていきます。

・求職者担当者制について、令和5年度は双方向型、一方向型双方とも5名ずつに拡大し、積極的な求人情報の提供に加えて求職者の課題に応じた応募書類の作成支援等、能動的なアプローチを行っていきます。

・令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響で実施できていなかった職場見学会兼面接会を積極的に実施し、求人企業の仕事理解の促進等を図りつつ求人充足を図ります。

（4）その他業務運営についての分析等

・令和5年度は、進捗管理等を定期的に行い、また、求職者担当者制における事例検討会の開催等、令和4年度に実施することが出来なかったキャリアコンサルティングの技能研鑽を行い、職員の専門性の向上を図ります。

## 2 特記事項

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 結び付いた就職氷 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	公的職業訓練修了 3か月後の就職件 数	生涯現役支援窓口 での65歳以上の 就職件数
令和4年度実績	3,664	3,704	1,064	93.7%	95.3%	268	85.0%	225	100
令和4年度目標	3,811	3,855	1,102	90%	90%	270	63.4%	238	86
目標達成率	96%	96%	96%			99%	134%	94%	116%

※ 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