

島根労働局発表

令和4年8月29日（月）

担当	島根労働局職業安定部職業安定課 課長 門脇 登 地方職業安定監察官 大野 正幸 TEL 0852-20-7019
----	---

令和3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・改善の取組結果を公表します

厚生労働省では、平成27年度以降、ハローワークの機能強化を図るため、PDCAサイクルによる目標管理・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と評価結果等に基づく業務改善の取組を実施しています。

令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症による労働市場やハローワークにおける業務への影響を踏まえ、例年とは異なる方法により、具体的には、総合評価は行わず、各種業務指標の年度実績について、過年度3年間の年度実績との比較と業務改善の取組状況等を公表する実施方法となっています。

このたび、島根労働局（局長 ^{みやぐち}宮口 ^{しんじ}真二）では、令和3年度における県内ハローワークの取組結果を取りまとめましたので、公表します。

今後も、島根労働局・ハローワークでは、取組結果を踏まえ継続的な業務改善に取り組み、求人者・求職者サービスの一層の向上に努めます。

1 ハローワーク別の取組状況

別添の「就職支援業務報告」（松江所、浜田所、出雲所、益田所、雲南所、石見大田所）のとおりです。

（注）出張所の取組は、本所（隠岐の島・安来出張所は松江所、川本出張所は浜田所）に含みます。

2 主要指標の実績状況

別紙1の「令和3年度主要指標（就職件数、充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数）の過年度3年間の年度実績との比較一覧（ハローワーク別）のとおりです。

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

業務運営に関して所が抱える課題と目標を「見える化と共有」とし、所内の全員が共通認識を持ち課題解決に向け下記の取組を行いました。

① 所長メッセージの発信

年度当初に、所長から全職員に向け下記の業務に対する基本的な姿勢・方針を発信しました。

- i 全員が切磋琢磨し、業務に創意工夫を重ね取組とチームワーク・連携の活性化を図っていこう。
- ii 「先ずはやってみよう」「失敗したらその原因を考え、再チャレンジしてみよう」という意気込みを持つ活力ある職場にしていこう。
- iii コロナ禍であっても自信をもって、利用者と地域にハローワークの底力をアピール・情報発信していこう。

② 進捗管理の組織的な把握と共有

就職支援業務を円滑に進めるため、職員の意思統一と情報共有を図りました。

- i 所長によるハローワーク評価（総合評価）に係る職員研修。
- ii 月2回、幹部会議において所全体の取組や実績の共有及び振り返りを実施。
- iii 月1回以上、業務部門幹部会議において取組や実績の共有及び振り返りの実施、課題解決に向けた取組の検討。（付属施設職員含む）

③ 各指標進捗管理の取組

- i 主要指標 各指標について以下の具体的な方策を職員へ示し取組を徹底しました。

就職件数：実績 4,002 件

- 1) 求職者担当制について、窓口職員1人あたりの受け持ち対象者数を15人以上と設定し支援規模を拡充。
- 2) 提案型の求人情報提供から紹介につなげるため、窓口職員1人あたり原則1日5件以上の求人情報提供件数を設定し、求人情報提供を実施。
- 3) 求職者マイページ開設数の確保のため、窓口において、開設まで支援を行う流れを構築。
- 4) 就職活動を進める上で方向性に迷っている者を中心に「日本版O-NET」での「職業興味検査」・「仕事の価値観検査」

セミナーを開催。セミナー後の職業相談を必須とし検査結果を基にした支援の実施。

充足数：実績 3, 890 件

- 1) 統括職業指導官が参加した求人充足会議を定期開催（月 2 回）し、会議後職業紹介部門へ情報提供し 10 件以上のマッチングの実施。
- 2) 事業所部門において早期斡旋対象求人一覧表にまとめ、紹介部門に提供しマッチングを行う流れの構築。
- 3) これまでの継続した取組として、求人事業主に対し非正規求人から正規求人への転換について、積極的な提案の実施。
- 4) 紹介部門においてマッチングした求人については、求職者から聴取した応募に至らない理由等を確認の上記録し、その内容について検証を実施。
- 5) 求職者に広く情報発信するため、事業所訪問により収集した事業所情報を所内 2 箇所に掲示し、当該事業所求人に合わせて配架することで、求職者の相談窓口への取り込みの実施。

雇用保険受給者の早期再就職件数：実績 1, 279 件

- 1) 初回認定日全員相談を実施し、緊要度 1 の求職者には、認定日相談時に 1 件以上の情報提供の実施。
- 2) 求職者担当者制対象者のうち、給付制限のある者については、認定日当日に呼出相談（予約相談）を行い 1 件以上の情報提供を実施。
- 3) 雇用保険受給者の一覧表を作成して状況を把握し、それを基に、担当者制への振り分け、事前マッチングによる認定日相談時の求人情報提供の実施。
- 4) 雇用保険受給者の早期再就職意欲喚起のため、再就職手当、失業期間長期化のデメリットなどをテーマとしたセミナーを実施。

ii 所重点指標 各指標について以下の目標値、具体的な方策を職員へ示し取組を徹底しました。

就職氷河期世代支援就職件数：実績 516 件

- 1) 就職氷河期支援コーナーにおけるチーム支援について、対象者を幅広く確保し、対象者 1 人つき月 1 件以上の求人情報提供を実施。
- 2) 求職者の自己理解・仕事理解の促進、応募書類作成支援、面接機会の創出のため、以下のイベントを実施。
① セミナー（面接塾） ② 事業所面談会 ③ 事業所面接会

正社員求人数：実績 14, 822 件

- 1) 求人事業主に対し非正規求人から正規求人への転換について、積極的な提案。
- 2) 紹介部門においてマッチングした求人については、求職者から応募に至らない理由等を確認の上記録し、その内容につ

いて検証を実施。(再掲)

正社員就職件数：実績 1,859 件

- 1) 求職者担当者制について、窓口職員 1 人あたりの受け持ち対象者数を 15 人以上と設定。
- 2) 提案型紹介件数増加のため、1 日 5 件以上、求人情報提供件数の 20%以上の紹介件数確保。(再掲)

マザーズハローワーク事業：実績 96.6%

- 1) マザーズコーナー周知のためリーフレットの内容を見直し、局HPへの掲載、自治体への配布等コーナー利用促進のための周知。(松江市、安来市、安来所へ依頼、雲南市、雲南所に依頼)
- 2) 重点支援対象者を確保するため、本所において、マザーズコーナー周知用リーフレットを配布した求職者情報をマザーズコーナー担当者と共有し、同担当者から求職者へ利用勧奨及び呼出相談を行い重点支援対象者への取り込み。(誘導者数 86 名、重点支援対象者取り込み数 18 名)
- 3) 求職者の職業準備性の向上、早期再就職の意欲喚起、求人者との接触機会の増加を図るため、以下のイベントを実施。
 - ① 就職支援セミナー 2 回開催 (1/25 8 名参加、3/10 14 名参加)
 - ② 事業所面談会 1 回開催 (1/18 7 名参加) ※当所 2 回開催予定だったが、1 回は中止。
 - ③ ミニセミナー(応募書類作成方法) 2 回開催 (3/3 2 名参加、3/28 2 名参加)
- 4) 重点支援対象者に対し、積極的な提案型求人情報の提供。(目標 440 件、実績 410 件)

生涯現役支援窓口就職件数：実績 113 件

- 1) 上半期はコロナ禍の対応として従来の面談会を中止し、代替としてDMによる求人情報の提供。(103 件送付、65 歳以上 10 名就職)
- 2) 下半期事業所面談会の再開。(参加事業所数 7 社、参加者 26 名、65 歳以上の就職 6 名)
- 3) 55 歳以上を対象としたプチセミナーの開催。(12 月～3 月で 4 回、38 名参加、65 歳以上の就職 3 名)
- 4) シニア歓迎求人情報誌の定期発行 (1 日、10 日、20 日の月 3 回)
- 5) 事業主向けリーフレットを作成しシニア歓迎求人確保に努めた。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

- i 「日本版ONE T」を活用した職業興味検査、仕事の価値観検査を予約制 (1 コマ最大 3 名) により実施し、就職活動を進める上で方向性に迷っている求職者への課題解決サービスとして実施しました。
- ii 就職氷河期支援コーナーにおいて、求職者の状況に沿った「自己理解から就職まで」を支援するイベントとして開催しました。

- ① 求職者セミナー … 自己理解・仕事理解・応募前支援 求職者ニーズに合わせた3つのコースを開催。 10回開催
 - ② 事業所面談会 … 求職者と求人者の出会いの場を創る。人材サービスコーナーとのタイアップ開催。 4回開催
 - ③ 事業所面接会 … 書類選考の省略、専用履歴書様式の使用で、自己PRできる面接の場を創る。 1回開催
- iii 各種のイベントについては、新型コロナウイルス感染拡大防止を念頭に開催形式を見直し（小規模化、複数回の開催等）実施しました。
- iv 所内及び廊下への求人情報・職業訓練募集情報を掲示し、求人票、訓練パンフレットを持ち帰り検討できるよう掲示物直下に配架し広く情報発信を行いました。
- v 職業訓練の情報発信として上記掲示物の他、1日2回の所内放送による訓練情報の発信、訓練受講が適当と思われる求職者への電話による直接の情報提供を行いました。
- vi 安来出張所においては、コロナ禍により中断していた事業所説明会を、米子所との「合同」と安来出張所「単独」の2パターンで実施しました。

「合同」分は米子所との共催で年度2回開催。2回目はオミクロン株の感染拡大時期にあたり、開催直前で中止し、次年度開催に繰り越しとしました。「単独」分は安来所会議室で単独事業所の説明。当所の認定日の午前中開催として、職業紹介係が誘導をかけていくスタイルで実施しました。

令和3年度はコロナ禍の影響等も考慮し、12月に一回開催しました。

【合同事業所説明会】

- ・令和3年10月28日（木）13～15:30 鳥取県米子市末広町294 米子コンベンションセンター 9事業所参加、来場者51名
ハローワーク安来、米子合同事業所説明会
- ・令和4年1月26日（水）13～15:20 開催予定のところ中止

【事業所説明会】

- ・株式会社プレージュ 三洋繊維工業 令和3年12月23日（木）10～11:30 参加者数3名

(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

【課題】

- ① 相談件数、紹介件数の確保。
- ② 的確なマッチングが行えるよう、求人情報、求職情報の適正管理。
- ③ 求人部門、紹介部門の連携体制の見直し。

【サービス・業務改善】

① 相談件数、紹介件数確保のための取組

i 来所者数の確保のための情報発信

求職者マイページ、電話、求人情報誌の作成・配架、求人情報の所内掲示等、各求職者に伝わりやすいツールで効果的な情報発信に努めます。

ii 求人内容の見直し

求人内容の効果的記載、求職者の要望や条件をまとめ、求人者へ助言・提言を行い改訂された求人情報等は紹介部門と共有し求職者へのフィードバックに努めます。

iii 効果的な求人情報の発信等

求人情報誌の定期刊行の継続と掲載順位の見直し等内容の充実を図ると共に、廊下等求職者の動線を意識した効率的な掲示に加え、掲示頻度の見直し、相談カードの配置等サービスの充実に努めます。

② 的確なマッチングが行えるよう、求人情報、求職情報の適正管理のための取組

窓口スタッフへの求人情報、求職情報の適正管理（求人票・求職票の管理及び相談記録の適正化）のための基礎研修を実施し、基本スキルの点検と付与及び基礎データ管理の重要性について徹底を図り、全体的なスキルの底上げに取り組みます。

③ 求人部門、紹介部門の連携体制の見直しの取組

紹介部門への求人情報提供のみ（一方向）に傾倒するきらいがあったため、これを見直し、「求める人材の明確化アンケート」として求人者より聞き取りを行いより具体的な情報として紹介部門へ提供する一方、紹介部門からは「求人オーダー票」として求職者に提供した求人情報に対し、求職者が検討した結果を応募に至るための条件緩和やより希望・条件に近い求人情報の検索のほか、必要に応じ求人開拓等をオーダーする仕組みの構築を検討しています。

2 特記事項

令和3年度に松江市と労働局が締結した「雇用対策協定」に基づき連携推進する取り組みについては、各項目に目標が設定されており、当所としてもその目標達成に向け松江市及び労働局と連携し取り組んでまいります。

3 マッチング関係業務の成果（主なもの）（松江計）

	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 社員に結び付いた 就職氷河期世代 (35歳～54歳)の 不安定就労者・無 業者の件数 (必須指標)	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	正社員求人数 (必須指標)	正社員就職件数 (必須指標)	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	4,002	3,890	1,279	79.4%	516	96.6%	14,822	1,859	113
過去3年度平均	4,390	4,315	1,386	83.0%	396	95%	14,350	1,998	133
R2年度実績	3,940	3,983	1,351	84.4%	396	93.4%	13,713	1,771	123
対R2比	101%	97%	94%	94%	130%	103%	108%	104%	91%
R1年度実績	4,288	4,258	1,374	77.1%	—	96.6%	14,693	1,952	132
対R1比	93%	91%	93%	102%	—	100%	100%	95%	85%
H30年度実績	4,942	4,704	1,434	86.4%	—	94.7%	14,644	2,270	145
対H30比	80%	82%	89%	91%	—	102%	101%	81%	77%

※ 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。

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、求人数の増加、求職件数の減少及び求職者の高年齢化が顕著に継続してみられたことから、求人者の充足意欲に応えるよう充足件数（常用）の増加に重点を置き、紹介件数、紹介率の向上を図るため求職者担当制による個別支援に力点を置き、就職件数（常用）の増加と同担当制の支援対象者のうち半数を雇用保険受給者として取組み雇用保険受給者の早期再就職件数の増加も図りました。

生涯現役支援窓口を中心に高年齢求職者の就職促進に努めたほか、就職氷河期世代の幅広の把握と支援を実施し、障害者・生活困窮者の支援では関係機関との連携の強化を図りました。

また、求人充足会議は参加メンバーによる充足に向けた意見の持ち寄りによる協議結果に基づき、求人者へのフォローアップを確実に行うほか、求人者が求職者へ直接事業所のPRができる機会を提供するためのミニ面接会を多数開催するとともに、求職者にミニ面接会への参加奨励や模擬面接等のサービスも積極的に行いました。

結果は求職者の減少傾向にあつて、前年度比で就職件数（常用）は同水準、充足件数（常用）、紹介率、正社員求人数は増加となりましたが、雇用保険受給者の早期再就職、就職氷河期世代の不安定就労者の就職件数、正社員就職件数は減少しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

窓口職員の事業所理解と職業理解を深めることが質の高い職業相談と的確なマッチングに繋がることから、新型コロナウイルス感染症の拡大防止措置の取組下等にあつて「ハローワーク窓口職員による職場見学」を可能な限り実施し、全国の安定所の効果的な取組を自所でアレンジして実施出来ないかとの検討などに取り組んだほか、ハローワークシステムと求人者・求職者の携帯電話やパソコンとの通信を活用した新たな機能である求人者・求職者マイページの普及促進に向けた研修等を実施し職員の資質向上に努めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

再就職手当の受給金額を算定するシミュレーションと同手当の注意事項をまとめたリーフの活用や模擬面接を実施しました。障害者の就職促進等を目的とした取組である就職面談会及び職場見学会は中止を余儀なくされたものの参加者や事業所の参加希望の把握が今後の取

組の参考になったこと及び一部職場見学会は実施出来ました。

また、慢性的な人材不足に対応するため、求人説明会、ミニ面接会を継続的に実施するとともにカレンダーでの予定表示とリンクしたポスター掲示など効果的な案内表示を行いました。

求人充足会議では、内部的にも求人票の再チェックの徹底やダイレクトメールの送付のみとならないアフターフォロー連絡の実施や求人者支援に向けた意見交換が行える会議となるよう改善を図りました。

(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

求人増加の要因や求職者減少などの要因の把握など雇用情勢が明確には捉えられず、利用者への状況説明に不足も生じていると考えられ、職業相談窓口での相談人数に減少がみられることを踏まえ、多様化する求人・求職の増減の要因の把握と的確な情報提供のほか、求人者、求職者マイページの普及を強力に進めつつ、来所者端末の活用の促進と対面式による職業紹介窓口での求職者の課題の解決や個々のニーズに沿った職業相談等の職業紹介窓口の活性化を進めるための業務の改善を行い、今後の職業紹介サービスの充実を図ります。

また、全体の求職者の減少にあって、高年齢求職者は増加傾向にあることから生涯現役支援事業について積極的に取り組み、65歳以上の就職件数は、令和2年度を23件上回る68件の実績となりました。

今後は、支援チームにおける対象者数の増加はもとより、生涯設計就労プラン等の活用など効果的な支援を実施することにより高年齢求職者の就職と高年齢者雇用に積極的な求人者の開拓と情報提供を図り、企業における高齢者雇用の促進を目的として当該事業の活性化を図ります。

障害者の就職促進では、令和3年度において実施に至らなかった障害者面談会、職場見学会を開催し関係機関との連携によるチーム支援により、一層の障害者の就職促進に取り組めます。

(4) その他業務運営についての分析等

求人数の増加の一因には、慢性的な人手不足の状況が反映されるとともに令和2年度の新型コロナウイルス感染症拡大からの反動もあると考えられます。そのほかの新型コロナウイルス感染症拡大の影響では、事前準備を重ねてきた障害者面談会、職場見学会の中止をせざるえない状況となったことをはじめ、各種のセミナーや説明会の参加者の減少や職業紹介窓口の利用減少など安定所への来所に躊躇される方の増加を招いたものと考えられます。

また、年度中途から開始となったオンライン紹介やオンライン自主応募の実績は極めて少数に限定されており、今後、オンライン化、ネット活用の普及により利用者は徐々に増加するものと考えられます。

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（必須指標）	正社員求人数 (必須指標)	正社員就職件数 (必須指標)
令和3年度実績	1,738	1,635	484	84.4%	246	5,553	795
過去3年度平均	1,917	1,719	597	85.0%	226	4,877	899
R2年度実績	1,740	1,557	491	81.6%	226	4,895	815
対R2比	99%	105%	98%	103%	108%	113%	97%
R1年度実績	1,961	1,772	623	84.6%		4,841	868
対R1比	88%	92%	77%	99%		114%	91%
H30年度実績	2,050	1,828	678	89.8%		4,894	1,015
対H30比	84%	89%	71%	93%		113%	78%

※ 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。

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 職業訓練受講者の就職促進

公的職業訓練修了3か月後の就職件数の目標達成を最重要と考え、訓練受講者の確保及び訓練修了前から、きめ細かな就職支援を実施することに注力しました。

受講者確保に当たっては、職業相談担当職員全員が訓練コースの内容、求職者に対する訓練受講の動機付け支援及び受講までの手続き等を熟知した上での職業相談が必要であるため、職業訓練業務担当職員が内部職員向けマニュアル「誰でもわかる職業訓練」を作成し、職業相談担当職員全員に研修を行いました。これにより、求職者がいつでも、どの相談窓口においても職業訓練を交えた職業相談が実施できる体制を構築することができ、当所管内で開催される全ての職業訓練コースへ円滑に受講あっせんすることができました。

訓練受講者への就職支援については、修了前から当所職員が訓練施設へ出向き、職業講話や訓練受講者への支援方法等についての打合せを行うなど、訓練施設の就職支援担当者との綿密な連携・協力体制の下、訓練受講者の状況・ニーズに応じたきめ細かな支援を行うことにより、目標を達成することができました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

朝ミーティングを利用し、部門ごとに相談等対応事案の検討・共有及び新たな制度や上述の職業訓練等重点業務に係る運営方法等に関する研修など日常的に実施しました。

仕事内容の理解、事業所情報の把握・蓄積を図り職業相談業務に資するよう、若手職員を中心に事業所訪問を計画的に実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 求職者マイページの開設促進

マッチング精度の向上等を目的とした求職者マイページの開設については、来所者端末操作セミナー参加者をターゲットに開設件数の伸長を見込んだところでしたが、セミナー参加希望者の減少や新型コロナウイルス感染症の感染拡大によるセミナー中止等の影響により、期待した成果を得ることができませんでした。職業相談窓口での継続的なマイページ開設勧奨に加え、年度中途から開設方法を分かり

やすく示したリーフレットを作成・配付したことによる自主開設の促進や雇用保険受給資格決定時の相談窓口での開設勧奨を積極的に取り組んだことにより、年間の開設目標を達成することができました。

② 外国人求職者に対する就職支援

当所管内（出雲市）には、県全体外国人の半数を超える約 5,000 人が居住しており、出雲市においても、特に 3,000 人を超えるブラジル人住民の定住支援に取り組んでいます。当所の外国人有効求職者数も常時 60 人超で推移していますが、前年度の外国人の紹介率は、全体の 99.9%を大きく下回る 46.6%に留まっており、ブラジル人住民の定住促進を図るためにも紹介率を高め就職件数を増加させることが課題となっています。これまでも、出雲市においてブラジル人向けポルトガル語版の求人情報誌を不定期発行していましたが、より多くの情報を収集・提供しブラジル人住民の就職促進を図ることを目的に、本年度から市役所と連携し、受入可能な企業の開拓をハローワークで、求人条件のポルトガル語への翻訳を市役所で行う役割分担のもと、毎月定期発行としました。掲載企業数も前年度の平均 9 社から直近の令和 4 年 3 月号では 22 社まで増えており、ブラジル人求職者にとって有益な情報になっています。

(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

当所における求人者マイページについてはシステム刷新以降、毎月順調に新規開設数を伸ばしていますが、オンライン紹介や求職情報検索など求人者にとってマイページ開設による利便性の向上や機能面を積極的に紹介し、更なる開設促進に努めていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

① 雇用保険受給者の早期再就職促進の取組

雇用保険受給者を求職者担当制の対象者として取り込み支援していましたが、上半期の早期再就職件数が目標を大きく下回りました。これを受け若手職員によるプロジェクトチームを立ち上げ改善策を検討し、初回認定相談において個別求人情報又は求人情報一覧を提供するなど、受給者への能動的支援を積極的に行った結果、下期は改善が見られました。

② 新型コロナウイルス感染症の業務運営への影響

新規求人数は前年度に比べ増加しましたが、増加分の約 4 割は労働者派遣業からの求人であり、コロナ下において安定的雇用を希望する求職者にとって、全体求人数増加の効果は限定的なものであったと考えられます。一方、新規求職者数は前年度に比べ減少し、先行きの不透明感とコロナ感染への不安から求人への応募を躊躇する求職者も一定数存在していたと推察され、紹介件数及び就職件数について過去 3 年度平均実績に届かなかった一因と考えられます。

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	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	2,633	2,548	798	82.3%	379	7,906	1,268	98	
過去3年度平均	2,868	2,757	1,024	87.0%	303	7,703	1,306	56	
R2年度実績	2,713	2,603	880	88.8%	303	7,048	1,220	59	
対 R2 比	97%	97%	90%	92%	125%	112%	103%	166%	
R1年度実績	2,864	2,718	1,072	83.5%		8,029	1,344	53	
対 R1 比	91%	93%	74%	98%		98%	94%	184%	
H30 年度実績	3,027	2,951	1,119	87.9%		8,033	1,354		
対 H30 比	86%	86%	71%	93%		98%	93%		

※ 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。

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、令和2年度のコロナ禍においても有効求人倍率が1.76倍と事業所の人手不足の状況が継続しており、人材不足に対応するため、紹介件数を伸ばすことを重点方針とし、以下の取組を重点的に実施しましたが、紹介件数（常用）は2,050件と前年度比6.7%減少し、主要3指標（就職件数、充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数）は、すべて過去3年度平均実績を下回りました。しかしながら当所の重点3指標のうち（安定所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・無業者の件数及び新規正社員求人数）は過去3年度平均実績を上回りました。

- 職員提案による求人情報提供（紹介件数874件、紹介件数全体の42.6%）
- 求職者担当制による支援（紹介件数659件、就職件数425件）
- 職業相談窓口での面接等対策支援（面接指導116件、応募書類作成支援307件）
- 認定日相談や給付制限期間中の者への求人情報提供（紹介件数205件、就職件数67件）
- 求人充足会議対象求人の求人担当者制度による支援（対象求人138件、充足数45件、充足率32.6%）
- 庁舎内における個別企業説明会の実施（実施回数162回、参加者172人、紹介件数35件、充足数21件）

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、ハローワークシステム機能の刷新による追加リリースに対応するための研修を、職業相談部門、事業所部門双方で行いました。

また、全職員を対象にPDCA管理に関する研修も実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ア 求職者向け・・・有効求職者の約30%を占める60歳以上の高齢者に対応するため、事業所部門が年齢不問求人を受理する際に60歳以上の応募を歓迎するか確認の上、対象求人にはコード入力し、高齢者に対する効率的な求人情報提供を行なった結果、令和2年度に比

べ60歳以上の就職件数（常用）は17件増加しました（令和3年度の全体の常用就職件数は令和2年度に比べ7件増加）。

イ 求人者向け・・庁舎内に事業所訪問した際に取得した画像とともに正社員求人の求人早見表を掲示していましたが、定期的によりカテゴリーを変更し掲示方法を見直しました（正社員事務職・経験不問、正社員製造職・経験不問、正社員建設作業・普通車免許以外資格不問等）。

（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年度の求職者マイページの開設件数が県内他所に比べて低調であり、効率的・効果的な求人情報提供が行えず、職員提案による求人情報提供による紹介件数も令和2年度に比べ99件減少しました。よって、令和4年度はマイページ開設方法を掲載したリーフレットを作成し、開設メリットを求職者に丁寧に説明し、マイページ開設件数を増やし、マイページを通じて求人情報や企業説明会の日程等を効率的に提供することにより紹介件数増加につなげます。

また、1人の担当者が支援する求職者担当制の支援対象者数や求人担当制の支援対象求人件数を増やし、マッチング件数を増やすことにより紹介件数増加につなげます。

（4）その他業務運営についての分析等

令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため当所独自の求職者支援のためのミニセミナーを休止していましたが、面接対策や応募書類作成支援など課題を抱える求職者は上記（1）①の取組事項のとおり一定数おられるため窓口での支援は継続し、マイページ開設支援も新たにメニューに取り入れ、集合形式のミニセミナーも再開することにより、求職者支援を強化していきます。

また、企業説明会について、参加者数に比べ充足数が過少なため、上記マイページにより説明会日程及び当該事業所の求人情報提供を効率的に行うことによりさらに参加者数を増やし、紹介件数を伸ばせるように改善を行い、充足支援を強化していきます。

2 特記事項

60歳以上の高齢者向けの求人確保については、令和4年度の4月～6月の高齢者の就職件数が令和3年度の同時期に比べ毎月増加していることから取組を継続し、今年度も高齢求職者に対して、求職者本人の希望に沿う職員提案による精度の高い求人情報提供を行い、職業紹介、就職、充足、雇用保険受給者の早期再就職につながるよう取組んでまいります。

3 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	安定所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	正社員求人数	正社員就職件数	所で選択して記載	所で選択して記載
令和3年度実績	1,177	1,141	305	85.8%	181	3,698	607		
過去3年度平均	1,310	1,240	413	96.0%	127	3,378	622		
R2年度実績	1,171	1,163	390	93.5%	127	3,210	536		
対 R2 比	100%	98%	78%	91%	142%	115%	113%		
R1年度実績	1,327	1,260	410	97.1%		3,416	634		
対 R1 比	88%	90%	74%	88%		108%	95%		
H30 年度実績	1,433	1,296	438	98.5%		3,507	695		
対 H30 比	82%	88%	69%	87%		105%	87%		

※ 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。

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、主要指標である就職件数（常用）、求人充足件数（常用）の向上を最重要として捉え、マッチングによる情報提供や就職支援セミナー受講による就職支援強化、「積極的・能動的マッチングを1日1件！」等为目标とした取組を展開しました。しかしながら、新規及び有効求職者とも減少傾向にある中、55歳以上の高年齢求職者層が増加していることに加え、当該層においては就職を急ぐ層と急がない層の2極化が見られたことや、新規求人を産業別に見ると農業、建設、医療・福祉業では年度計でコロナ前の水準に戻っているものの、製造業（一部を除く）を始めとしたその他の業種ではコロナ前の水準に戻っていないこともあり、紹介件数、就職件数、求人充足件数は過去3年度平均実績を下回ることになりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員一人ひとりの資質の向上を図るため「公共職業安定所のマッチング機能（目標毎の具体的な取り組み方及びPDCAの回し方等）」や「ハローワークシステム刷新に係る追加リリースへの対応（マイページの開設推進、オンラインハローワーク紹介等）」など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

求人者・求職者へのサービスを図るため、次の取組を実施しました。

- ① 計画的な求職活動を促進させることを目的として、月に2回の新規求人一覧表の発行、コロナウイルス感染症の流行により休止していた雇用保険説明会時の「初回講習会」の復活、認定日の事前マッチング、マイページ登録講習会などを実施しました。
- ② 当所の求職者は45歳以上の層が概ね6割を占める中、当該求職者層を対象に窓口利用の促進及びシステム操作方法を支援するための「シニアわーくセミナー」を前年度は2回実施したところですが、今年度は、対象者に「就職氷河期世代層」も加え「就職氷河期世代・シニアわーくセミナー」と銘打って四半期に1回（合計4回）実施しました。
- ③ 求人充足対策のひとつとして会社説明会を積極的に開催することとし、来所者が多く見込まれる雇用保険説明会と抱き合わせて月2回程度のペースで開催しました。また、これとは別に10月に製造業の事業所3社による合同就職相談会、11月と12月に介護・福祉分野の事業所6社による会社説明会も開催しました。

(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

求職者が減少傾向にある中、求人を如何に充足させるかについては、計画的なマッチング実施と求職者担当制に早期あっせん対象者を組み込み、これらを組み合わせて実施することにより紹介件数と就職件数を確保することを最重点業務として取り組んで参ります。

また、ハローワークのシステム刷新に伴い、求人者・求職者ともマイページ登録を行うことにより、今まで以上に活用しやすいシステムになっていることを周知し、ハローワーク利用登録者への取り込みを図って参ります。

また、上記(2)の各種セミナー等を今後も継続実施していく中において、求人者・求職者それぞれのニーズに合った内容に適宜更新し、就職と求人充足の促進を図って参ります。

(4) その他業務運営についての分析等

月間有効求人倍率は令和3年4月の0.94倍を底に上昇傾向に転じ令和4年2月には1.51倍まで回復するに至りました。月間有効求人数が増加していく中であって、逆に月間有効求職数は減少傾向にあり、今後もこの傾向は続くものと見ています。こうした状況下、医療・福祉、建設等、いわゆる人材不足分野では人手不足感が一層強まっており、加えて製造業の一部においても同様な傾向が伺えるところですが、地域における若年者の減少、高齢化の進展といった状況も相まって、令和3年度は新規求職者数、紹介件数、就職件数は過去5年間で最も少ない結果となりました。こうした状況にはありますが、求人充足サービスのため求人・求職のマッチングに、今後より一層取り組んでいくことを基本とするほか、求人者に対しては職場の魅力化を図っていただくため、「ユースエール」を始めとした認定制度の取得や雇用環境の改善・整備の取り組みとそのための助成金活用等の働きかけも実施して参ります。

2 特記事項

以下余白

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	ハローワークの職 業紹介により、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	正社員求人数	正社員就職件数
令和3年度実績	649	537	196	81.6%	42	1,902	299
過去3年度平均	782	627	264	88.0%	39	1,735	367
R2年度実績	762	615	241	86.1%	39	1,606	343
対 R2 比	85%	87%	81%	94%	107%	118%	87%
R1年度実績	747	603	250	82.2%		1,773	357
対 R1 比	86%	89%	78%	99%		107%	83%
H30 年度実績	837	663	302	95.5%		1,826	401
対 H30 比	77%	80%	64%	85%		104%	74%

※ 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。

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、求人・求職のマッチング業務を重点的に取組み、新規求人（正社員求人・非正規求人）のうち充足可能性が高いと思料する求人を中心に、マッチングによる求人情報の提供を行うとともに、雇用保険受給者に対しては、失業認定日に来所者全員の職業相談を実施し、その際に積極的なマッチング及び求職者担当者制による支援を行いました。

このような取組を着実に実施したところ、コロナ禍の影響下ではありましたが、就職件数と充足件数は令和2年度実績を上回ることができました。一方、雇用保険受給者の早期再就職件数は、前年度に比べて受給者が大幅に減少しており、令和2年度実績を僅かながら下回りました。

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『システム刷新（マイページ）』『ユースエール認定制度』『特定求職者雇用開発助成金』に係る研修を実施して、職員の資質向上に努めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

窓口への誘導を図るため、掲示板、自動ドアに来所者の興味を引く情報を、キャッチコピー形式で掲出しました。また、ポスター、リーフレット等は、来所者に対して見せ方や見やすさに留意し掲示・配架するとともに、古い情報のものがないかの点検も定期的に実施しました。

（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

引き続き、計画的なマッチングと求人充足会議及び担当者制を重点的に実施することにより、紹介件数と就職件数の確保を最重視して取り組んで参ります。

また、雇用保険受給者の早期再就職に向けて、失業認定日に来所した者全員に対し職業相談を行うとともに、事前にマッチングした求人提案及び履歴書・職務経歴書の添削、面接の助言などプラスサービスを推進して参ります。

(4) その他業務運営についての分析等

当地域では、コロナ禍による求職者の就職活動の手控えや、従前からの人口流出、高齢化に伴い、今後も労働力人口の減少が見込まれる中、自治体と連携を図りながら地域のニーズに対応していくとともに、求人者、求職者に対する積極的な各種支援サービスの展開を基本とするほか、求人者に対して女性、高齢者、障害者、外国人といった多様な人材の登用や柔軟な働き方を提案・発信することで、地域における労働参加の促進が図れるように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 (必須指標)	正社員就職件数 (必須指標)
令和3年度実績	549	470	180	73.6%	48	1478	246
過去3年度平均	575	502	196	85.0%	28	1504	254
R2年度実績	510	459	187	80.4%	28	1432	211
対 R2 比	107%	102%	96%	91%	171%	103%	116%
R1年度実績	593	508	174	81.6%		1497	273
対 R1 比	92%	92%	103%	90%		98%	90%
H30 年度実績	622	540	226	91.6%		1582	277
対 H30 比	88%	87%	79%	80%		93%	88%

※ 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。

令和3年度主要指標（就職件数、充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数）の過年度3年間の年度実績との比較一覧（ハローワーク別）

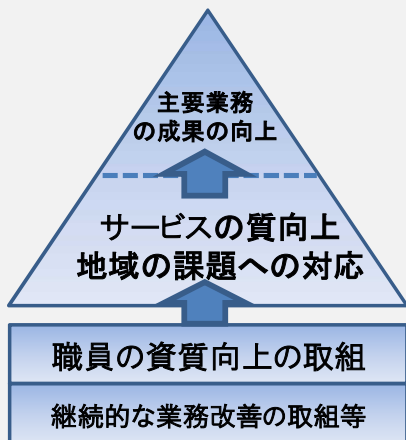
安定所	就職件数									充足件数									雇用保険受給者の早期再就職件数								
	令和3年度実績	過去3年度実績の平均	(対過去3年度比)	令和2年度実績	(対令和2年度比)	令和元年度実績	(対令和元年度比)	平成30年度実績	(対平成30年度比)	令和3年度実績	過去3年度実績の平均	(対過去3年度比)	令和2年度実績	(対令和2年度比)	令和元年度実績	(対令和元年度比)	平成30年度実績	(対平成30年度比)	令和3年度実績	過去3年度実績の平均	(対過去3年度比)	令和2年度実績	(対令和2年度比)	令和元年度実績	(対令和元年度比)	平成30年度実績	(対平成30年度比)
松江	4,002	4,390	91%	3,940	101%	4,288	93%	4,942	80%	3,890	4,315	90%	3,983	97%	4,258	91%	4,704	82%	1,279	1,386	92%	1,351	94%	1,374	93%	1,434	89%
浜田	1,738	1,917	91%	1,740	99%	1,961	88%	2,050	84%	1,635	1,719	95%	1,557	105%	1,772	92%	1,828	89%	484	597	81%	491	98%	623	77%	678	71%
出雲	2,633	2,868	92%	2,713	97%	2,864	91%	3,027	86%	2,548	2,757	92%	2,603	97%	2,718	93%	2,951	86%	798	1,024	78%	880	90%	1,072	74%	1,119	71%
益田	1,177	1,310	90%	1,171	100%	1,327	88%	1,433	82%	1,141	1,240	92%	1,163	98%	1,260	90%	1,296	88%	305	413	74%	390	78%	410	74%	438	69%
雲南	649	782	83%	762	85%	747	86%	837	77%	537	627	86%	615	87%	603	89%	663	80%	196	264	74%	241	81%	250	78%	302	64%
石見大田	549	575	95%	510	107%	593	92%	622	88%	470	502	94%	459	102%	508	92%	540	87%	180	196	92%	187	96%	174	103%	226	79%
島根計	10,748	11,842	91%	10,836	99%	11,780	91%	12,911	83%	10,221	11,160	92%	10,380	98%	11,119	92%	11,982	85%	3,242	3,880	84%	3,540	92%	3,903	83%	4,197	77%

※ 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。

- 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。
※ 令和3年度は、コロナ禍の影響を踏まえつつ、その実施方法を一部変更して実施（裏面P2参照）
- (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

- ・ 従来の取組(就職率等の主要指標に基づく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新たに設定し、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 好事例は全国展開
労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークによる交流会も開催

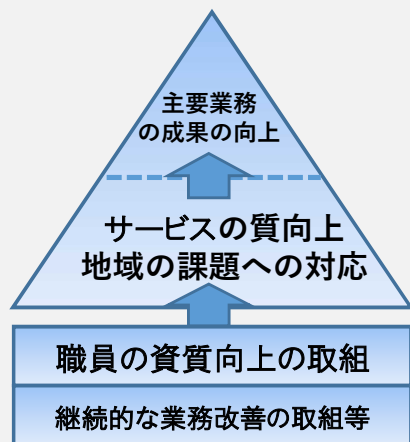
次年度以降も
(1)~(3)を実施

令和3年度ハローワーク総合評価の実施について

- ハローワーク総合評価において、業務ごとの実績を管理・分析し、その状況を公表するとともに、次年度以降の業務改善に繋げていくことは、ハローワークが地域における役割を果たして行くために、必要かつ重要な取組。
- このため、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ことも踏まえつつ、その実施方法を一部変更した上で、業務改善に繋げる一連の流れは継続実施。

(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等により、進捗管理。
- ④ 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ための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、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) 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、ハローワーク毎に過去実績との比較により振り返りを行うこと等により、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好事例を収集し、全国展開するとともに、労働局においても好事例などを取りまとめ、公表・横展開

※ **赤字部分**が、例年と変更して実施する主な部分