

島根労働局発表  
令和5年10月30日(月)

担	職業安定部職業安定課 課長 後藤 宏光 地方職業安定監察官 錦織 三千子
当	TEL 0852-20-7016

## 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・改善の取組結果を公表します

厚生労働省では、平成27年度からハローワークの機能強化を図るため、従来の目標管理・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及び評価結果等に基づく業務改善の取組を実施しています。

このたび、島根労働局（局長 <sup>みやぐち しんじ</sup> 宮口 真二）では、令和4年度における県内ハローワークの評価結果等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、評価結果等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 令和4年度の評価結果

ハローワーク	総合評価類型	
松江	類型3	標準的な成果
浜田	類型2	良好な成果
出雲	類型2	良好な成果
益田	類型2	良好な成果
雲南	類型2	良好な成果
石見大田	類型3	標準的な成果

(注1) 全国のハローワークを労働市場の状況や業務量が同程度の11グループに分類したうえで、同じグループ内で成果を比較し、次の4つの類型に分けて評価します。(別添1参照)

類型1：非常に良好な成果、類型2：良好な成果、類型3：標準的な成果

類型4：成果向上のため計画的な取組が必要

(注2) 出張所の取組は、本所（隠岐の島、安来出張所は松江、川本出張所は浜田）に含みます。

### 2 ハローワーク別の取組状況

別添2の「就職支援業務報告」のとおりです。

## 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総合評価結果

## 1 評価方法について

全国ハローワークを労働市場の状況や業務量が同程度の 11 グループに分類したうえで、全ハローワークに共通する評価項目とハローワークごとの重点的な取組項目の目標達成状況等を厚生労働省において、同じグループ内で成果等を比較し 4 つの類型に分けて評価します。

## (1) 評価項目

全ハローワークに共通する評価項目	主要指標	就職者数、求人充足数（受理地）、雇用保険受給者の早期再就職者数
	補助指標	満足度（求人者）、満足度（求職者）
	所重点項目	職員の資質向上や継続的な業務改善の取組等 （例：職員による事業所訪問の実施など）
ハローワークごとの重点的な取組項目	所重点指標	地域の雇用に関する課題等を踏まえ、グループごとに 3 ～ 5 項目を設定（例：障害者の就職件数など）

## (2) 総合評価の類型

類型 1	非常に良好な成果
類型 2	良好な成果
類型 3	標準的な成果
類型 4	成果向上のため計画的な取組が必要

## 2 評価結果について

ハローワーク	総合評価の類型	
松江	類型 3	標準的な成果
浜田	類型 2	良好な成果
出雲	類型 2	良好な成果
益田	類型 2	良好な成果
雲南	類型 2	良好な成果
石見大田	類型 3	標準的な成果

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

(参考) 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（概要）については別紙「ハローワーク総合評価について」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

#### ① 各指標に対する取組

当所管内の有効求人倍率は、1.72倍（令和4年度計）と高い水準で推移しており、人材不足分野（医療・福祉・建設・警備・運輸）をはじめ、多くの企業で人手不足が深刻な状況となっています。このため、求人者に対する充足支援に力点を置き、各種の求人充足サービス毎に実施件数等の目標を掲げ、計画的な取組を行いました。特に求人充足会議は、年間21回、合計105件の求人を対象に開催し、会議後は求人条件改善提案や積極的マッチング等の求人充足サービスを行った結果、充足件数は49件、充足率は46.7%となり、充足効果が非常に高い取組となりました。

また、求職者支援に関しては、求職者の来所目的が求人検索用パソコンの利用から窓口相談の利用に比重が高まっていることから、個々の求職者が抱える課題に応じた窓口サービスに力点を置き、自己理解を支援する「JOBTAGセミナー（職業適性検査）」を毎週開催するとともに、職務の棚卸による自己理解支援のほか、応募書類作成、面接に向けた支援に取り組みました。さらに、就職に向けて何らかの課題を抱える求職者や雇用保険受給者のうち早期再就職を希望する求職者については、求職者担当者制の支援対象者として計画的かつ一貫した支援を行いました。

その他、人材確保支援コーナー、就職氷河期世代支援コーナー、生涯現役支援窓口及び障害者支援窓口においては、それぞれの窓口の支援対象者に特化した就職面接会や職場見学会を開催し、就職促進に取り組みました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所の窓口職員は、採用後1～5年目の若手職員が多いことから、求人・求職者サービスの向上を図るためには、個々の職員のレベルアップが必要と考えています。このため、業務遂行上必要な知識となる「職業相談記録に関する研修」、「職業訓練に関する研修」、「雇用保険制度に関する研修」、「クレーム対応に関する研修」などを行い、職員の資質向上を図りました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

#### ① 求人情報の充実

求人・求職の適格なマッチングを図るためには、求人の正確性と詳細な情報収集が重要であることから、マッチングに必要な情報量が不足している求人者に対して「求める人物明確化」アンケートを適宜実施し、求人票以上の情報収集を行ったうえで精度の高いマッチングに繋げる取組を行いました。

## ② 高校生ジョブフェアのオンライン開催

新規高等学校卒業予定者を対象とした企業説明会については、令和2、3年度と新型コロナウイルス感染症の影響により開催を見送っていましたが、令和4年度は初めてオンライン形式で開催しました。

## (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

### ① 計画的な事業所訪問の実施

窓口職員による事業所訪問は、事業所担当者との顔の見える関係を構築できるほか、職場見学により得られた知識は、臨場感のある質の高い職業相談に繋げることができるため大変有益な取組と考えています。残念ながら令和2年1月以降は、新型コロナウイルス感染症の影響による庁外活動の制限もあって限定的な取組となっていましたが、当該感染症について収束の兆しが見えていることから、窓口職員による計画的な事業所訪問に取り組んでいきたいと考えています。

### ② SNSを活用した情報発信

当所を利用せず就職活動している方々の中には、ハローワークのサービス内容を理解していない方が少なくないと思われます。このため、ハローワークのサービス内容やイベント情報を広く周知する必要があると考えていますが、周知方法の一つとして、SNSを活用した広報が有益と考えられるため、他局の取組事例を参考にしつつ、当所での導入について検討を進めます。

### ③ 紹介率の上昇

令和4年度の就職件数及び充足件数が目標を下回った一因として、紹介率の低下があることを踏まえ、今後は、求職者担当者制の対象者に対する求人情報提供件数の増加に取り組むほか、認定日相談の際は、事前マッチングした求人を最低1件提案する等により、紹介率の上昇と就職件数等の目標達成を目指します。

## (4) その他業務運営についての分析等

令和4年度は、新型コロナウイルス感染症による行動制限緩和などを受け、新規求人数、新規求職数とも増加傾向で推移しましたが、求職者の応募に向けた動きは依然として鈍く、相談・紹介件数の増加に繋がらなかったことが就職件数及び充足件数の目標達成に至らなかった一因と考えられます。

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	ハローワークの職 業紹介により正社 員に結び付いたフ リーターの件数	人材不足分野の就 職件数
令和4年度実績	4,470	4,528	1,235	74.2%	96.1%	485	88.1%	369	1,044
令和4年度目標	4,673	4,662	1,226	90.0%	90.0%	504	63.3%	372	1,146
目標達成率	96%	97%	101%	82%	107%	96%	139%	99%	91%

※ 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

新型コロナウイルス感染症の不安が残る中、新規求職者の増加が見込めなかったため、令和2年度、3年度と連続し対前年度を下回った紹介成功率（就職件数/職業紹介件数）向上により就職件数の増加を目指しました。非常勤職員を含めた窓口職員の事業所訪問を活発に行うことにより、求人票だけではイメージできない事業所が求める人物像等の把握、所内共有を行い、マッチング力向上につながりました。

新規求職者数、職業紹介件数は令和3年度に比べ減少しましたが、紹介成功率は上昇し就職件数は令和3年度に比べ21件増加しました。

また、主に以下の取組を継続して行い、項目4の指標について充足数以外の指標については目標値を上回りました。

- 求職者担当制による個別就職支援の実施
- 庁舎内における企業説明会の定期開催
- 応募前職場見学の推奨
- 職員による模擬面接セミナーの実施
- 求人充足会議の定期実施
- 失業認定日におけるすべての雇用保険受給者との職業相談の実施
- 高齢者向け求人情報誌の定期作成の実施

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

令和3年度に引き続き、職員の専門性向上、求職者へ伝えられる多くの有益な情報収集（画像情報含む）のため、1人3回以上の事業所訪問に取組みました。

また、ハローワークシステム刷新のメリットを活かすため、職業相談部門では求職者マイページの開設促進及び若手職員による求職者向けマイページの活用セミナーの実施、事業所部門では求人者マイページの開設促進及びマイページからの求人受理を増やすためのマイページ操作支援に取組みました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者マイページを開設された求職者には、従前の電話やダイレクトメールでなく、マイページを活用しマッチングした求人情報・各種セミナーや企業説明会等のイベント情報を提供することにより、情報提供を行ってから求職者がその情報を認知する時間が短縮しました。

なお、マイページ開設にとどまらず、機能を使いこなしてもらうため、上記記載の活用セミナーも1月以降毎月実施しました（継続中）。  
また、川本出張所では地元ケーブル局と協力し、地域住民にハローワークのサービスメニュー等を収録した放映を3月から始めました（継続中）。

（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

オンラインでの職業相談、職業紹介が可能となった中、周知不足により令和4年度は実績が低調であったため、令和5年度は当所の公式SNSを開設し、周知強化に努めてまいります。

また、他所とのオンラインによる職員研修を実施し、すべての窓口職員がオンラインでの職業相談、職業紹介に対応できるように取組んでまいります。

（4）その他業務運営についての分析等

令和4年度の求職者マイページの開設件数は、島根県内の同規模所や一部当所より小規模所に比べ下回った状況にあります。すべての窓口職員に開設のメリット、開設のための操作説明を徹底させ、マイページ開設件数をさらに増やし、求職者への求人情報やイベント情報の提供を効率的に行い、職業紹介件数を令和4年度よりも増加するように業務を進めてまいります。

また、求人者マイページからの求人提出が急増したことから、求人者から求職者へのリクエスト機能の活用がさらに活発となるように、求職者情報の公開を進めるべく、取組んでまいります。

## 2 特記事項

雇用保険受給者の早期再就職支援につきましては、当所で策定している早期あっせん対象者支援要領により、早期再就職を希望する求職者を見極め、担当の就職支援ナビゲーターによる就職支援や各職員が担当者制により就職支援を集中して行った結果、雇用保険受給資格決定件数（雇用保険受給手続きをされた方の件数）は令和3年度より48件減少しましたが、雇用保険受給者の早期再就職件数は12件増加しました。

今年度も失業認定日來所受給者全員の職業相談、自己都合離職者の給付制限期間中の職業相談日の設定、職業相談時の事前マッチングによる求人情報提供、早期再就職により支給対象となる再就職手当額のシミュレーション説明等の支援を行い、令和4年度の実績を上回ることができるよう取組んでまいります。

### 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 (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	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	1,947	1,742	496	89.9%	95.4%	291	85		
令和4年度目標	1,940	1,760	467	90.0%	90.0%	241	39		
目標達成率	100%	98%	106%	99%	106%	120%	217%		

※ 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

#### 雇用保険受給者の早期再就職の促進

令和3年度の雇用保険受給者の早期再就職件数は798件で、令和2年度の880件から9.3%（82件）減少したため、令和4年度は以下の取組を重点的に実施しました。

- ・ 受給資格決定時に給付窓口で行う再就職手当の制度説明に加え、受給者ごとの再就職時期に応じた再就職手当額を具体的に示すことにより、早期再就職への意欲喚起に努めました。
- ・ 求職申込相談における受給者の緊要度を的確に把握し、緊要度「1」の受給者には初回認定日に求職条件に応じた求人情報を確実に提供することとし、求職申込相談担当と初回認定相談担当の役割、記録等連携及びフォロー体制の明確化を図り、早期再就職までの支援を一元的・継続的に実施することとしました。
- ・ 紹介窓口担当職員1人あたりの求職者担当者制対象者数を常時10人以上（年度中途から12人以上に増加）に設定し、その半数以上を雇用保険受給者とすることにしました。求職者担当者制による対象雇用保険受給者の活動状況等を継続的に把握し、時宜に応じた必要な支援を行うことに努めました。

こうした取組により、令和4年度実績は894件となり、令和3年度実績及び令和4年度目標数（810件）を上回る結果となりました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

#### ① 求人者マイページのオンライン利用による求人申込み割合の向上

令和4年度上半期における求人者マイページのオンライン利用による求人申込み割合は半数（50%）に達していませんでしたが、令和5年3月末時点で80%以上を目標とし、求人事業主に対し窓口はもとより、文書や電話による求人者マイページの開設・オンライン求人申込みの依頼、操作方法解説リーフレット作成・配付及び事業所訪問や電話により操作方法・利便性・機能を個別に説明するなどの取組を重点的に行い、令和5年3月末時点で目標を上回る90.5%となりました。

## ② ハローワークの支援内容紹介及び利用促進

求職者向けの支援内容をまとめたガイド（ハローワーク出雲利用ガイド）及び応募書類作成・面接対策のパンフレットを当所独自で作成・配付しました。就職活動の各段階で利用できる支援メニューとその効果等を見える化して案内することで、就職活動初期から就職までのプロセスにおける課題等を求職者と職員の間で共有し、効率的・効果的な支援につなげることができました。

また、ハローワークの支援内容等を紹介した簡易リーフレットを新たに作成し、市役所の市民手続窓口等での配架により、広くハローワークの利用促進を図る取組を行いました。

## (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

### ハローワークの支援内容及び取組の新たな媒体を活用した情報発信

ハローワーク利用者各層のニーズや動向を的確に把握し、従来の紙媒体による情報発信に加え、特に若年層への効果が期待される SNS を活用した発信により、ハローワークの支援内容と支援の活用によるメリットをアピールし、ハローワーク利用者の増加を図る必要があります。

次年度は、マザーズコーナーも含め支援内容等について SNS での情報発信を実施することを検討します。

## (4) その他業務運営についての分析等

### 外国人雇用対策

管内の年間外国人新規求職申込件数は過去3年間200人程度で推移していましたが、製造業の請負社員として従事していた外国人（主に日系ブラジル人）の離職者数が増加したことなどを主因として令和4年度の新規求職申込件数は424件と大幅に増加しました。ほとんどの外国人が日本語での会話が不能であり、また、再就職にあたっての希望賃金額が高くマッチングには求人・求職ニーズ双方に大きな乖離が認められました。

当所において個別求人開拓、外国人向け求人情報誌掲載企業開拓並びに職業訓練（定住外国人向け就職サポート科：東部高等技術校）及び日本国際協力センター実施のしごとのための日本語研修への受講あっせん等の支援を行っていますが、令和5年3月末時点の就職率は10%を下回る結果となりました。

出雲市及び出雲地区雇用推進協議会等とも情報共有を図り、外国人対象企業説明会等への開催協力等、関係機関と連携し外国人の再就職促進を図る取組を実施しました。

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	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	3,003	2,912	894	62.5%	91.7%	422	357	91	
令和4年度目標	3,100	2,998	810	90.0%	90.0%	350	300	55	
目標達成率	96.9%	97.1%	110.4%	69.4%	101.9%	120.6%	119.0%	165.5%	

※ 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求職者マイページの開設を増やし職業紹介件数の増加

紹介件数は、新型コロナの影響もあり、令和元年度の2,729件から減少を続け、令和3年度は2,372件となりました。県内他所に比べ求職者マイページの開設件数が低調に推移し、情報提供方法に非効率さがみられたことから、その解消のため、求職者向けにマイページ開設、活用リーフレットを作成し、開設勧奨の取組を継続、強化しました。その結果、当該開設件数は令和3年度232件に対し、令和4年度は578件と大きく増加しました。

当該取組もあって、求人情報提供、各種セミナー等のイベント案内を効率的に周知する環境が整い、令和4年度の紹介件数は2,508件となり、就職件数の目標達成することができました。

##### ②求職者担当制強化

従来の双方向に加え、一方向の支援対象者の取り込みを実施するため、年度当初に、常時支援する支援対象者を増やすなど担当者制の内容を見直しの上、職業相談部門員全員に趣旨を説明し、取組を進めました。その結果、令和5年3月末時点の支援対象者の就職率は76.9%となり、就職件数の目標達成に寄与しました。

##### ③雇用保険受給者の早期再就職支援強化

担当者制の内容見直しに併せ、雇用保険受給者の常時受け持つ支援対象者数の水準の上積みを実施しました。加えて給付制限中の者への支援として、失業認定応当日を次回相談日に設定する予約型相談とするなどし、的確な求人情報を提供する機会を確保したことも一因となり、令和4年度は365件と前年度実績を60件上回りました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

##### ①企業説明会の充足支援策としての制度強化

当所は県内でも人手不足感が強い地域であり、管内企業への充足支援強化が課題となっていたため、支援策の1つとして当所内で実施して

いた企業説明会を、充足件数を促進する観点から、参加対象企業を自所受理事求人、管内求人者に特化しました。また、説明会参加企業を1社1コマから複数社1コマとし、企業見学とセットした説明会（ジョブガイドツアー）も取り入れたところ、参加求職者の増加が見られました。

## ②公式LINEの開設

若年者をターゲットに、ハローワークを利用しない者を利用へ誘導するため、令和5年1月から公式SNS（LINE）を活用した情報発信を開始しました。他のSNSと比較し、あらゆる年代との親和性があることから、LINEをツールとして選択し、積極的に友だち登録を勧奨したところ、登録件数は、月平均約150件ずつ増加しました。

また、SNS導入直後の2月、3月は対前年同期いずれも紹介件数が増加し、求人内容、就職支援セミナーおよび会社説明会の申込などの情報を掲載後は、問い合わせが増加するなど、情報発信の効果があらわれています。今後、情報発信の在り方は求人者向きの内容を求職者向けにアレンジし掲載することを検討しています。

## ③事業所部門、職業相談部門窓口職員の事業所訪問の強化

充足支援策の一つとして事業所訪問計画を策定のうえ実施し、職員が求人事業所へ出向き、現場見学や採用担当者の説明を聞くなどし、企業が求める人物像のイメージの把握に努めました。

従来は訪問頻度が少なかったことを踏まえ、綿密に訪問計画を策定したことにより、職員一人当たりの訪問回数が増加する効果がありました。

また、入手した画像情報は、吹き出し等の加工により分かりやすく表示のうえ、企業情報として庁舎内へ掲示を行いました。

## （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求職公開の促進

求人者マイページから求人を提出する企業が増えるに伴い、当該企業からのマイページ開設求職者へのリクエスト者を増やすことを念頭に、医療・介護、建設、運輸等の人手不足分野の有資格者を中心に求職公開を働きかける予定です。

### ②更新求人の魅力向上

令和4年度下半期以降取り組んでいる、更新求人内容に対する助言（仕事内容欄記載量、備考欄、特記事項欄活用など）を継続実施します。ブラッシュアップを提案し、当該求人は求人充足会議、ジョブガイドツアー、SNSなどの方策を必要に応じて対象としていくこととし、充足支援を複合的なものとし、引き続き、玄関前リフレッシュ求人板に掲示を行っていきます。

### ③オンライン職業相談の促進

令和4年度は、西部高等技術校の協力により職業訓練受講生とオンライン職業相談を実施しました。令和5年度以降、管内で当所から遠距離の津和野町、吉賀町の各自治体および各社会福祉協議会の協力により生活困窮者とのオンライン相談の開始を想定しています。

また、通常の職業相談でのオンライン相談を利用者に周知し、オンライン相談を早期に日常業務の一つに組み込んで参ります。

#### (4) その他業務運営についての分析等

紹介件数や就職件数、雇用保険受給者の早期再就職件数は令和3年度実績を上回りましたが、充足件数は達成率94%に留まりました。受理求人の魅力度向上策として、令和4年度に取り組んだ方策のブラッシュアップなどにより、求職者へ求人情報を提供するに当たり、優先的に自所受理求人を提供できるよう努めてまいります。

若手職員のボトムアップ方式で行う研修を複数企画実行しました。自ら講師としての準備を行うことにより、業務の理解度が高まる効果などにより育成に繋がっています。

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)	ハローワークの職業 紹介により、正社員結 びついた就職氷河期 世代の不安定就労 者・無業者の件数	生活保護受給者等 の就職率
令和4年度実績	1,417	1,383	365	83.8%	96.0%	128	97.8%
令和4年度目標	1,398	1,456	328	90%	90%	155	63.3%
目標達成率	101%	94%	111%	93%	106%	82%	154%

※ 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、主要3指標の目標達成のために、紹介件数を増やすことが就職件数等の増加につながるという考え方で業務に取り組みました。具体的には、緊要度の高い求職者を的確に把握し、タイムリーな情報提供、求職者担当者制と早期あっせん対象者に対する支援を組み合わせ実施しました。

また、緊要度が低い層も含め、認定日の全員相談、認定日事前マッチング、紹介窓口で再就職手当の試算表によるプレゼン、人材不足分野を中心とした会社説明会の開催、就職支援セミナー、地元開催の職業訓練（介護初任者研修、PC・簿記系が各1回）等への誘導を図りました。

こうした取組を着実に実施した結果、就職件数は目標に1件足りず達成しませんでした。充足件数及び雇用保険受給者の早期再就職件数については、目標達成となりました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員一人ひとりの資質向上を目指し、「PDCA管理の取り組み」、「公正採用選考」、「助成金制度」等に係る研修を実施しました。また、キャリアコンサルティング技能の習得させるため、労働局主催のキャリアコンサルティング研修に当所職員を受講させました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

紹介件数の増加のため、窓口へ誘導する仕掛けを工夫する必要があるとの認識から、掲示板に目玉となる求人や職業訓練、盆・年末年始・年度替わり時期における応募のタイミング等、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、引き続き来所者に対して見せ方や見やすさに留意して掲示・配架する等の工夫をしました。さらに、情報が古くなったものがないかの点検も定期的に行いました。



(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

求職者の減少、人手不足感の高まりがある中であって、いかに求人を充足させるかが大きな課題であり、若年層を中心としてハローワークの支援サービスを知ってもらい、利用いただくことが必要であると考えます。そうしたことからハローワークの利用促進を図るため、SNSを活用した情報発信を行って参ります。

また、令和6年1月に予定されているシステム改修を踏まえ、オンラインによる各種サービスの普及・定着を図るため、職員に対するオンラインサービス関連業務の研修の実施、そして求職者・求人者マイページについて積極的な開設勧奨を行って参ります。さらに計画的なマッチング実施と求職者担当者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実施することにより紹介件数を確保することを最重点業務として取組んで参ります。

(4) その他業務運営についての分析等

高齢化・過疎化が進む当地域にあっては、今後も地域労働力人口の減少が見込まれますが、求人充足のため求人・求職のマッチングに着実に取り組むほか、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活用や柔軟な働き方の提供、助成金を活用しつつ生産性の向上や働き方改革に取り組む必要性を提案・発信することで、地域における労働参加率の向上を図るための取り組みも実施する必要があります。

また、令和4年度はユースエール認定企業に新たに2社が認定されたところですが、地域にもこうした働きやすい職場があることを情報発信していくため、今後も認定申請の働きかけを行って参ります。

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	公的職業訓練修 了3か月後の就職 件数	
令和4年度実績	730	561	209	86.1%	91.9%	96	52	
令和4年度目標	731	520	200	90%	90%	56	33	
目標達成率	99.9%	107.8%	104.5%	95.6%	102.1%	171.4%	157.6%	

※ 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、主要指標である就職件数、充足件数の目標を達成するための基本的なスタンスとして、相談時にハローワーク職員として自らの知識・経験を活かした、その方の特性を考慮した『求人提案』や、履歴書・職務経歴書等の添削、模擬面接の実施等『プラスサービス』を実施するとともに、各自が『1日1件以上の紹介』を心がけて、相談件数・紹介件数のアウトプットを増加させ、就職・充足件数の向上に努める方針で取り組みました。年度当初は、主要な数字を中心に低調であり、取組の強化や新たな取組を推進したところです。

求人充足会議においては、意見交換や検討内容などの有益な情報を参加していない者へ早期に共有を図り、求職者ニーズを踏まえた求人条件の緩和促進（充足求人の内、1ヶ月以内に紹介のあった求人条件の傾向や、求職者における高齢者の割合・高齢者の就職意欲の高さをグラフ化したリーフレットを作成して利用）等の支援を適切に行うとともに、求人者と求職者のマッチングを促す『会社説明会・ミニ面接会』、『求人・事業所PRタイム』（新規取組）の実施を量的に拡大しました。

結果として、様々な取組が繋がって成果として見え始め、下半期は就職件数、充足件数ともに目標を達成することができましたが、年間としては目標達成率98%、96%と達成には至りませんでした。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、地域から必要とされるハローワークであり続けることを念頭に、職員の資質向上に取り組んでおります。『地域社会から信頼・評価されるハローワークを全員でつくる』、『ハローワークの接遇』、若手を中心により質の高いキャリアコンサルティング・資格取得を目指す『キャリアコンサルタント資格取得意識醸成』、『ハローワークのマッチング機能』と題して研修を実施しました。

また、職業相談の資質向上に向けて、事業所情報・仕事内容をしっかりと把握できる事業所訪問を、窓口職員中心に実施しました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者向けには、窓口における利用者の声を参考として

○当所におけるサービスメニューをよりわかりやすくした案内リーフレットを作成

○求人応募時に意識していただけるよう、採否通知書に書かれた事業主のコメントの代表的なものをまとめて掲示  
○コロナ感染対策も踏まえ、待合用長いすの中間にリーフレット等の閲覧資料を配置して、利用者のソーシャルディスタンスを保つように改善しました。また、ハローワークを利用していない者を含めた求職者に向け、就職支援に係る情報発信をおこなう LINE を開設しました。

求人者向けには、求人の充足支援の強化を図るため、会社説明会の量的拡大及び初回講習会において事業主が自らの会社・求人についてアピールする『求人・事業所 PR タイム』を新たに実施して、求職者とのマッチング機会の確保に努めました。

職員に対しては、就職・充足支援の各取組に係る進捗状況が一目で把握できる管理表（当所独自版）を作成・回覧し、見えてきた課題や改善事項等を共有することによって、迅速で的確な利用者サービスの提供を行いました。

### (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

当所における求人者マイページの普及については、システム刷新時に事業所との関係が希薄とならないよう、あえてマイページを使わずに事業所との『顔の見える関係づくり』を推進していたこともあり、令和4年度末利用率78%と県内他所に比べ低調であります。また、対を成す求職者に対してのマイページの普及についても、利用ガイド等で説明し勧奨しているものの開設が伸びていないところです。これら求人者・求職者マイページは両方の推進によって利用メリットが増幅されるもので、令和5年度は、あらゆる機会において求人者・求職者マイページの利便性・機能面の紹介に努めるとともに、事業所への訪問時や、求人者・求職者の来所時に、職員と一緒に操作しながら手続きをすることでマイページ開設の促進を図り、オンラインを活用したサービスに努めていきます。

### (4) その他業務運営についての分析等

当地域では、従前からの人口流出（特に若年層）・高齢化に伴って、今後も地域労働力人口の減少が見込まれており、自治体と一体となって地域のニーズに対応していくとともに、人材確保支援に取り組みます。

当所においては、新規求職者数は横ばいで推移しているものの、令和4年度有効求職者数は前年度に比べて約600人減少している状況にあり、医療・福祉分野等の人材不足分野を中心に慢性的な人手不足が窺えます。そこで人材確保を推進するために、まずは利用者（求職者）拡大を目指して、ハローワークサービスメニューリーフレットの市役所・コンビニエンスストア等への備え付け、LINE開設による新たな求職者層の掘り起こしを行っているところです。

今後も地域から必要とされるハローワークであり続けるため、引き続いてハローワークサービスの周知・紹介に努めるとともに、LINEの登録を促し就職に役立つ情報提供を通じて、ハローワークの利用者拡大及び求人・求職のマッチングを推進して参ります。

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	590	493	158	85.7%	95.3%	53	152
令和4年度目標	600	510	165	90.0%	90.0%	49	145
目標達成率	98%	96%	95%	95%	105%	108%	104%

※ 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

# 参 考

## 令和4年度公共職業安定所のマッチング機能に関する業務の目標設定

安定所別	主要指標			補助指標	
	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	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)
	件	件	件	%	%
松江所	4,673	4,662	1,226	90.0	90.0
松江本所	3,845	4,060	995	90.0	90.0
隠岐の島出張所	175	170	65	90.0	90.0
安来出張所	653	432	166	90.0	90.0
浜田所	1,940	1,760	467	90.0	90.0
浜田本所	1,700	1,549	411	90.0	90.0
川本出張所	240	211	56	90.0	90.0
出雲所	3,100	2,998	810	90.0	90.0
益田所	1,398	1,456	328	90.0	90.0
雲南所	731	520	200	90.0	90.0
石見大田所	600	510	165	90.0	90.0
島根局	12,442	11,906	3,196	90.0	90.0

※松江所及び浜田所の目標値は、本所と各出張所との合計値となります。

参 考

令和4年度公共職業安定所のマッチング機能に関する業務の目標設定

安定所別	所重点指標								
	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(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等の件数	公的職業訓練の修了後3か月後の就職件数	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
	%	件	件	件	件	件	%	件	件
松江所	63.3%	397	1,444	504	372	225	94.0%	1,146	89
本所	63.3%	330	1,326	458	335	193	94.0%	961	89
隠岐の島	63.3%	13	45	13	4	0		50	
安来	63.3%	54	73	33	33	32		135	
浜田所	63.3%	173	274	241	203	59		480	39
本所	63.3%	141	242	223	196	48		425	39
川本	63.3%	32	32	18	7	11		55	
出雲所	63.3%	222	470	350	300	176	94.0%	700	55
益田所	63.3%	120	164	155	144	48		350	
雲南所	63.3%	51	95	56	53	33		190	
石見大田所	63.3%	40	78	49	35	21		145	
島根局	63.3%	1,003	2,525	1,355	1,107	562	94.0%	3,011	183

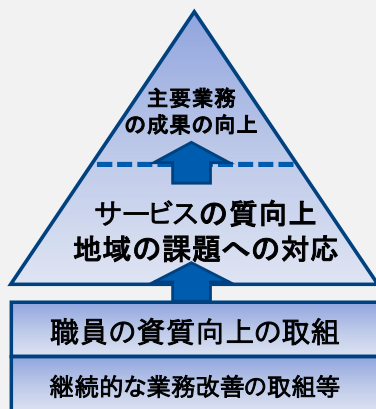
※ 松江所、浜田所の目標値は、本所と各出張所との合計値となります。

## 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】P2参照



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
- ・ 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