

島根労働局発表
令和6年10月28日(月)

担	職業安定部職業安定課 課長 上代 薫 地方職業安定監察官 藤村 純
当	TEL 0852-20-7016

令和5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 いわみ ひろふみ 岩見 浩史）では、令和5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5年度の評価結果

ハローワーク名	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3	標準的な成果
雲南	類型3	標準的な成果
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5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3	標準的な成果
雲南	類型3	標準的な成果
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）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

当所管内の有効求人倍率は、1.51倍と前年から引き続き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）をはじめとする企業で人材不足が深刻な状態となっています。このため、人材不足分野への就職支援や離職を余儀なくされた方への就職支援として、特に以下のマッチング機能の強化に向けた取組を行いました。

●就職支援に向けた取組として、求職者担当者制の実施や窓口スタッフ提案による積極的な求人情報の提供、jobtagを活用した「職業興味検査」・「仕事の価値観検査」による自己理解の促進

●求人充足に向けた取組として、求人充足会議による求人充足支援、定期的な事業所訪問による情報収集と部門内での情報の共有、面談会等イベントによる職種・事業所理解の促進

また、現状の人材不足分野における人材確保対策として、当所人材サービスコーナーにおいて松江市や地域の関係機関と連携した当該分野への就職支援を行うとともに、職種理解を促すセミナー（計17回、51名参加）や事業所面談会（計26回、66事業所参加）を定期的に開催し、求職・求人者支援を積極的に行うことで、令和4年度を57件上回る1,101件の人材不足分野への就職となりました。

（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

① SNSを活用した情報発信

現在、就職活動の場においてもデジタル化・オンライン化が進んでいますが、当所を利用していない就職活動をしている方に対し、幅広くハローワークのサービス内容を周知するためには、周知方法の一つとしてSNSの活用が有効と考えられることから、松江所公式LINEを開設し、ハローワークのサービスやイベント情報等の各種情報を発信しました。この結果、登録者は令和5年度末時点で587名となっています。LINE登録者からは「イベント情報が逐一入手できる」ほか、「ハローワークインターネットサービスへのアクセスもしやすい」との声が寄せられています。

② 計画的な事業所訪問の実施

求人者マイページの普及により事業所と接触する機会が減少しているため、計画的に事業所訪問を行いました。窓口職員の事業所訪問は事業所担当者との顔の見える関係を構築出来るほか、実際に現場で仕事の様子を見ることで窓口職員の仕事への理解が深まり、質の高い職業相談に繋げることのできる貴重な経験となっており、引き続き積極的な事業所訪問を進めます。

(3) その他の業務運営についての分析等

県内唯一の百貨店である一畑百貨店の閉店にともなう離職者の支援のため、令和5年6月以降、松江市ほか関係機関と連携して再就職支援に取り組みました。一畑百貨店離職者を対象とした専用求人を作成を行うと同時に、積極的な求人情報の提供などの集中的な支援を実施することで、令和5年度末時点で一畑百貨店の閉店にともなう離職者の42.5%が再就職を果たしています。

(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事業所との接触機会の確保

求人者マイページの普及により、ハローワークへ来所・電話をしなくても求人の提出が可能となる利便性が向上した一方で、事業所との接触機会が減少し、信頼関係が低下することが懸念されます。よって、電話のみならずオンラインでの接触や、計画的な事業所訪問など顔の見える接触機会を積極的に確保することで、信頼関係の継続を図ります。

②求職者マイページ活用促進

ハローワークからの情報提供や求人条件の保存、応募履歴の確認など求職者の就職活動に利便性の高い求職者マイページの利用が低調（令和6年3月末時点の求職者マイページ開設率18.0%、全国平均37.9%）なため、周知用リーフレットを作成し窓口相談時などの機会に周知を行うなど、求職者マイページの更なる活用の促進を図ります。

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	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	生活保護 受給者等 の就職率	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 ものの割 合	人材不足 分野の就 職件数				
令和5年度目標	4,756	4,710	1,295	90.0%	90.0%	496	64.6%	65.0%	1,160				
令和5年度実績	4,410	4,421	1,416	76.1%	96.1%	499	77.0%	60.6%	1,101				
目標達成率	92%	93%	109%	84%	106%	100%	119%	93%	94%				

※ 「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。

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

●紹介件数の維持・向上

平成25年度以降、ハローワーク浜田の紹介件数は前年度を下回る状況で推移していましたが、管内事業所（求人者）が人手不足に苦しんでいる中でこの傾向に歯止めをかけるべく、紹介件数の維持・向上策に取り組みました。

具体的には早期再就職希望者を集中支援する「就職支援プログラム」への誘導、就職まで担当者が一貫して支援する「求職者担当者制」による支援を重点事項とし、さらに7月に開設した公式SNS（LINE）から定期的な情報発信（例えば新規求人情報、イベント情報の発信、希望する求人条件検索の簡便化など）を行いました。これらの取組により新規求職者数が増加し（4,159人、対前年度比4.0%、161人増加）、並行してオンラインでの求人情報提供や職業紹介等のサービスが可能になる「求職者マイページ」の開設を推進した結果、紹介件数が目標を225件上回る3,745件（対前年度比6.6%、231件増加）と、10年ぶりの増加につながりました。

●雇用保険受給者の早期再就職促進

職業相談部門において「求職者担当者制実施要領」を改正し、雇用保険受給者の支援対象者数を明確化するなど取組を強化しました。これに加えて、雇用保険給付係においても早期再就職者に支給する「再就職手当」の支給申請審査、支給決定事務の迅速化を徹底したことなどで、目標を53件上回る540件（対前年度比8.9%、44件増加）の実績となりました。

(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

●紹介件数の維持・向上に関連して

前項に記載したとおり、紹介件数が10年ぶりに増加し、重点的取組として業務改善に成功しましたが、その反面、就職件数は1,902件（対前年度比▲2.3%、45件減少）となり、目標を達成することができませんでした。紹介件数のうち就職件数を表す指標として「紹介成功率」という考え方がありますが、前年度の55.4%から今年度は50.8%と4.6P低下しています。紹介成功率の低下はマッチング精度（情報提供精度）及び頻度の問題や、アフターコロナでの求人者の選考合格点の上昇など、複合的な要素が考えられますが、次年度は紹介成功率向上が課題の一つになると捉えています。

●求職者マイページ開設推進による情報提供の効率化

令和4年度までは「求職者マイページ」の開設が進まず、新規求職者数に占める開設割合も9.0%に留まっており、結果的に多くの求職者へマイページを経由したオンラインによる求人情報提供ができておらず、従前からのDMか窓口へ相談に来られた時に求人情報を提供する必ずしも効率的とは言えない方法が主となっていました。

これを改善するため、令和5年度第1四半期中には紹介件数の減少基調の改善、求職者マイページの開設推進に努める必要性を窓口職員全員が課題として共有し、開設された求職者のフォローアップとして、有効活用のノウハウを説明する集合型セミナー等も開催するなど、求職者マイページの普及に努めた結果、令和5年度は求職者マイページ開設件数944件（令和4年度比303.5%、633件増加）、前述のとおり紹介件数も10年ぶりに増加に転じ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

●障害者支援にかかる対応

当所職員のスキル向上により地域の障害者及び事業主の支援力を向上させるため、人材育成の観点から知識付与型、実地研修などを管理職が継続的に実施しました。このことによって支援機関との意思疎通、連携や求人開拓、支援制度の事業主への伝達などの流れができたことから、着実に障害者の就職件数を積み上げることができ、令和5年度は目標値を35件上回る176件の実績を残すことができました。また秋季に開催した障害者就職面談会には50名を超える来場者があり、障害者の就職と企業の法定雇用率達成のために役立つイベントにすることができました。

●オンライン職業相談にかかる対応

他のハローワーク連携し開催したオンライン職業相談研修にて、オンライン面接時の留意点（声量、背景、目線など）が理解できたものの、オンライン相談自体がイベントや対象者が偏る傾向があり、一般的な職業相談をオンラインで行うには心理的な要素を含めて多くの課題を残しました。このため6年度も、5年度の研修に参加した者を中心にして、あくまで一般的な職業相談に重点を置き、引き続きオンライン相談の頻度を高める工夫、方策の検討をしていくこととしています。

●外部支援機関との連携など

浜田市内で複数回実施された外部機関主催（島根県、島根県経営者協会等）の企業説明会、就職支援セミナーなどについては、連携の一環として求職者への参加勧奨・誘導に力を入れ、早期再就職への意識付けを促す取組としましたが、結果的に定員を上回る参加者を得ることに繋がりました。もちろん外部機関との良好な関係維持の観点からも重要な取組と認識して取り組んでいます。

(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

●紹介件数の維持・向上

令和5年度重点として実施した「就職支援プログラム」への誘導、「求職者担当者制」による支援、公式SNS（LINE）からの定期的な情報発信、求職者マイページ開設推進などを継続実施することで、紹介件数の維持・向上を図ります。

●紹介件数の維持・向上に関連して

令和5年度は紹介件数の減少に歯止めをかけた年にはなりましたが、就職件数が対前年度比で減少している状況から紹介成功率を向上させていくために取り組むべき項目として、事例検討会や求人充足検討会議等で職員の求人情報提供に係る精度の向上を図るとともに、所独自の就職支援セミナーの開催、委託事業セミナーへの誘導等による再就職意欲の喚起の方策も検討し取り組んでいきます。

●所内のミニ企業説明会

月毎に10社程度、当所会議室にて小規模の企業説明会を実施しています。参加求職者数の確保等の課題もありますが、求人者自らが求職者へ直接アピールする場として継続させることとしています。今後、開催頻度、周知・広報（求職者誘導含む）など運営方法を見直し、今以上に有効な求人充足支援策となるよう改善を図ります。

●人材育成関係

障害者支援、職業訓練業務などについて、まずは知識付与型の研修を組み、その後実地研修（OJT）等により職員の対応力を培う流れを作ることとしています。

2. 総合評価 (※)

類型 2 : 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	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5年度目標	2,000	1,800	487	90.0%	90.0%	252	46						
令和5年度実績	1,902	1,603	540	81.0%	98.4%	291	94						
目標達成率	95%	89%	110%	90%	109%	115%	204%						

※ 「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。

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

●ハローワークの根幹をなす職業紹介件数が令和4年度、令和3年度いずれも対前年度を下回ったため、業務経験の浅い窓口の若手職員を育てながら、求人者への求職者の「紹介件数」を令和4年度よりも増加させるよう、関係職員に共通認識を持たせて取り組みました。

具体的には求職者への情報発信の充実・強化のためのSNSの開設、マッチング能力向上のための職員間による事例検討会の実施、当所独自資料「履歴書作成のポイント」「面接のポイント」による窓口における就職支援サービスの実施、効率的な求人情報やイベント情報等の提供を可能とするために、年度後半から求職者マイページの開設増加に取り組みました。

その結果として「紹介件数」は令和4年度を233件上回り、それによる就職件数も目標値は下回ったものの、新規求職者数が令和4年度とほぼ同数の中、令和4年度の実績を上回りました。

（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

●令和4年度は職業紹介件数が伸び悩み、就職件数の目標値を達成できず、その教訓を踏まえ今年度は職業紹介件数増加に資する取り組みとして日々の職業紹介件数目標を設定するとともに、毎朝実施のミーティングで事業所からあっせん依頼のあった求人や医療、介護・福祉分野等の人手不足分野の求人を中心に充足可能性の高い求人を取り上げ、積極的に窓口で情報提供を行いました。その結果、職業紹介件数は対前年度を5%上回り、就職件数も2%上回りました。

●当所の情報発信強化のためInstagram、LINE（マザーズコーナー）を開設しました。Instagramにつきましては、求職者向け情報以外にも事業所向けの情報（助成金、雇用保険、企業向けセミナー情報等）も発信しています。フォロワー数も増加し、投稿へのリーチ数はコンスタントに100件を超えるようになりました。

(3) その他の業務運営についての分析等

●外国人の職業紹介状況

令和4年度は、管内製造業の請負社員として従事していた、主に日系ブラジル人が、請負先の生産調整による雇止めを受けた影響が大きく、外国人の新規求職者数が424件と令和3年度に比べほぼ倍増しましたが、令和5年度の新規求職申込件数は大きな雇止めもなかったことから、353件と減少しました。

一方で、出雲市主催の外国人住民を対象とした企業説明会への求職者送り出し及び日本国際協力センターが実施する日本語研修への受講あっせんを行い、職業紹介件数は令和4年度に比べ27.7%増加し、就職件数は34.3%増加しました。企業の人手不足も増加の一因と考えております。

(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

●求人者マイページの利用率は90%を超え、デジタルを活用した事業所からの求人提出が定着しました。しかしながら、新規求人数は令和4年度に比べ2,502人減少しました。マイページ機能の求人票のデータ管理により適正な求人提出が進んだこと、中小、零細企業の防衛的賃上げによる人件費増加に起因する事業収益圧迫、DX推進による業務の省力化による採用人数の見直し等が原因と考えています。

事業所との接触機会を職員の事業所訪問等によりもっと増やし、求人充足のための提案を行ったり、急増した求職者マイページを活用した求人情報提供をさらに増やすなど、当所を利用する事業所の満足度をあげ、事業主支援サービスの強化が必要と考えています。

2. 特記事項

●増加する65歳以上の求職者に対する就職支援として、高齢者を歓迎する求人情報誌の発行や求人開拓、高齢者が敬遠しがちな履歴書等の応募書類作成についての支援（セミナー受講勸奨や高齢者に特化した応募書類の書き方のリーフレット作成）を生涯現役支援窓口で行い、令和5年度の65歳以上の就職目標件数66件に対し、103件の実績となりました。

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	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	公的職業訓練終了3ヶ月後の就職件数	生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数					
令和5年度目標	3,180	3,038	870	90.0%	90.0%	375	190	66					
令和5年度実績	3,016	2,931	1,009	66.7%	93.1%	425	201	103					
目標達成率	94%	96%	115%	74%	103%	113%	105%	156%					

※ 「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。

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

- ・ SNS（LINE）の登録促進及び求職者MPの開設促進によるハローワークの取り組みなどの周知について
当所は、令和5年1月に県内ハローワークの先駆けとしてSNS（LINE）を開設し、求人情報、イベント情報等の配信を継続して行っています。令和6年3月末現在、累計登録者数は1,754件（新規求職者に対する登録率は累計で51.0%）となり、直近3月の新規登録者数も100件超となっています。一方で、求職者マイページの開設については、新規求職申込時に総合受付でLINE登録に併せ開設勧奨を行っているものの、新規求職に対する求職者マイページ開設率は23.2%に留まり、翌年度の課題となっています。
- ・ 求職者担当制の在り方について
昨年度以来、就職まで同一担当が一貫して支援する「求職者担当者制」での就職支援を展開してきましたが、常時担当する支援対象者数を増加させたことで、早期再就職希望者を集中支援する「就職支援プログラム」対象者の取り込みとの調整が必要になりました。このため、令和6年1月に求職者担当制実施要領を改正し、支援対象者の絞り込みを行いました。
- ・ 求人者支援の推進について
昨年度以来実施している更新求人の魅力向上策、会社説明会、ジョブガイドツアー（HW職員が求職者を引率して行う企業見学）などの各種求人者支援を継続的実施してきた。その他、求人担当者制と求人充足会議とを絡めて行うなど、効率性と充足件数目標値に対して一定数の積み上げ効果もあったが、なにより、各種支援策を通して紹介担当者は求人者と顔の見える関係性の構築、職場理解などに繋がっている点が好材料と考えています。

(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

- 昨年度の主要指標の内、目標未達は充足件数のみであったことから求人者支援を通し、充足件数の底上げを図る必要性が課題であった。
- ・ SNS（LINE）の活用方法のブラッシュアップ
LINEへの登録勧奨は主に求職者をターゲットとしていたため、配信内容も求職者向けがほとんどであったが、求職者は就職が決まると情報を受信する必要性が無くなることからLINEの通知をブロックすることが多くなります。
一方で、事業所に対しては継続的に情報配信ができることから、事業所向けの配信内容を増やすよう指示しています。具体的には、障害者雇用率の変更、最賃改定周知など労使双方が承知してほしいものも含めて、配信内容を見直しました。
また、見直しに併せ他局の事例を参考にアレンジしたQRコード付きの「葉」を作成。庁舎内配置は勿論のこと、管内関係機関（市立図書館、特別支援学校、高等学校など）への配置、事業主が集まる会議・研修会などでの提供を実施し、ハローワークのアピールを兼ね公式LINEへの誘導を促す工夫を行っています。
 - ・ 求職者担当者制実施要領の改正
前年度、支援対象者数を増加させることで取組強化とした半面、他の取組みとの区別が十分でない点が問題として露呈したため、重複面を考慮し、相談スタッフの役割に応じて支援対象者を絞る形で要領改正を図り、再スタートさせました。本年1月の改正であり、効果検証には少し時間経過も必要ですが、雇用保険受給者の早期あっせん対象者は主に就職支援プログラム対象に据え、就職を急がないが「支援」の期待度が高い者を中心にした対応に改めました。この改正で大きく「支援」と「あっ旋サービス」に区別ができたことで重複するケースの解消に繋がりました。

(3) その他の業務運営についての分析等

- ・オンライン職業相談の拡充について
当所においては、オンライン相談の実施が低調であったことを受け、今年度上半期、隣接所（浜田所）を皮切りに安来出張所、石見大田所、雲南所と県内4所、所跨ぎでのオンライン研修を実施。模擬面接を通して、機材に慣れること、オンライン相談での留意点への気づきを促し、参加者で振り返りを行ったことなどの研修効果により、対応力が向上しました。また、当所のみならず、島根局全体の対応力底上げに寄与できた点、所跨ぎ研修を4回主導したことで、結果的に所内職業相談担当者全員が研修に参加できた点が収穫でした。なお、研修の実施のみでオンラインによる相談が未実施で終わることがないよう、職業相談部門員には一般相談でのオンライン実践を行うよう所属長自らが指示し、量的には少ないものの取扱いは継続しています。（令和5年9月～令和6年3月実績18件）
- ・求職者マイページ開設数について
上半期もにおいては明確な月間目標値を定めず、漫然と開設を促す状況であったことから、下半期以降においては月間目標値を定め、総合受付を含めた職業相談部門全員に所属長自らが意識付けを行いました。求職者マイページはその性質上、求人者マイページのように集中的な取組みで終わらず、求人情報提供のツールとして活用していくためにも絶えず開設勧奨をし続ける必要がある点を踏まえ、11月以降は月間目標値50件をほぼ達成しています。

(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

- 今年度の主要3指標はいずれも目標未達に終わった。
求職者数は前年度と比較して減少したものの、紹介件数はほぼ同水準をキープできた。しかしながら、結果的に紹介成功率の下落が見られたことからこの点をフォーカスし取り組むべき方向性や実施項目を探る必要があると考えています。
- ・求人情報提供の在り方について
令和5年度はPDCAサイクルを回す上で、求人情報提供数について目標値を定め、各月ほぼ目標達成してきたが、「対象求職者」の母数を定めていないことから特定の求職者へ偏重するきらいがあった。また、DMでの情報提供は即効性、経費の関係から原則行っておらず、求職者マイページを活用した求人情報提供がメインであるが、求職者マイページの開設率は新規求職ベースで23%程度であり、求人情報提供ツールとして活用していくには開設比率が物足りない状況です。
このため、次年度においては求職者マイページの開設比率を高めていく工夫と、情報提供対象となる求職者の偏重傾向を無くし、より効果的な情報提供とするための取組みを実施します。
 - ・求人、求職者マイページの活用等について
求人者マイページは管内求人者の開設比率は既に頭打ちで、求人受理時のHWIS経由比率は常時80%超であるものの、マイページの活用幅は広がっていない状況。今後、採否確認、選考管理などの機能活用を促すことが必要な段階に来ていると考えています。
求職者マイページに関しては前述のとおり新規求職における開設比率を高めていく工夫が必要で、来所前の誘導（離職票の添付チラシ等）総合受付、相談時、一連の流れの中で、誘導していくことのルーティン化を実施します。

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	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5年度目標	1,450	1,450	370	90.0%	90.0%	165	349						
令和5年度実績	1,355	1,372	337	85.4%	98.9%	94	368						
目標達成率	93%	94%	91%	94%	109%	56%	105%						

※ 「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。

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、主要3指標の目標達成のために、紹介件数を一定数増やしていくことが必要と考え、その前提としての積極的・能動的なマッチングに力を入れていくということで取り組みました。具体的には、求人受理後早いタイミングでの求人ベースマッチング、認定日事前マッチング、求職者マイページを活用したタイムリーな求人情報提供、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、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、充足件数は目標を達成することができませんでしたが、雇用保険受給者の早期再就職件数については目標を達成しました。

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」、「ナッジを活用した職業紹介関係業務の改善」、「障害者支援に係るアセスメントの基本的な考え方と活用可能なツール」の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）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

ハローワークを利用する若年求職者が減少傾向にあるため、情報収集の手段としてSNSが一般的となっていることもあり、LINEを開設して求人情報、訓練情報などの発信を行いました。

また、人手不足が深刻化する中、求人を如何に充実させるかが大きな課題であり、求人者サービスの充実を図りました。具体的には、企業情報を収集するため積極的に事業所訪問を行い、収集した情報や求人条件が緩和された求人の情報などと一緒に所内で掲示、また、掲示に合わせLINEにより求職者への情報発信を行いました。本取組みにより、どの程度充足に寄与したか分析は難しいところですが、事業所からは好評であり、取組を継続することとしています。

(3) その他の業務運営についての分析等

当所管内で実施される介護系の職業訓練においては、例年、受講生の確保に苦慮していたことから、職業紹介の職員に対して求職者に対する働きかけの意識を変えるため訓練制度に係る研修の実施、また、介護系訓練の募集のタイミングに合わせ、福祉事業所の企業説明会を実施し、訓練終了後の就職をイメージしてもらい受講生確保につなげた。

求職者に対するマイページを活用したオンラインサービスが低調だったため、求人情報の提供などオンラインを介したサービスを少しずつではあるが始めており、今後はさらに活用することを目指します。

(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

令和5年度に実施した利用者満足度調査（求職者）において、サービス点検項目6点の「できている」のみの割合がいずれも60%未満であったため、所内の案内表示については利用者にとってわかりやすく改善したところですが、きちんとした接遇ができているかなど点検を行うなどして窓口サービス全般を見直すこととします。

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	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5年度目標	750	560	210	90.0%	90.0%	59	37						
令和5年度実績	682	552	263	71.9%	91.8%	44	41						
目標達成率	90%	98%	125%	79%	102%	74%	110%						

※ 「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。

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

当所では、前年度に続き、職員各自が『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・充足件数の向上に取り組みました。職業相談を行う際には、ハローワーク職員としての知識・経験を活かし、ハローワーク利用者の方それぞれの課題解決支援のため以下のような『プラスサービス』を実施しました。

- ・職員の提案による『求人情報提供』
- ・履歴書・職務経歴書等応募書類の作成支援

また、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置き、減少傾向にある利用者の拡大を目指して、ハローワークのサービスメニューがわかるリーフレットを市役所・コンビニエンスストア等へ配置したほか、LINEでの情報発信によって、新たな利用者層の掘り起こしを行いました。

そのほか、当所としてのパフォーマンス向上を目指して、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）を作成し、見えてきた課題や改善事項等を所員全体で共有し、迅速で的確な利用者サービスの提供に努めました。

(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

前年度の課題は、求人者マイページの利用率が78%と県内他所に比べ低調だったこと、求人充足件数が低調だったことでした。そのため以下について重点的に取り組みました。

- ・求人者マイページの開設促進について

求人者マイページ化のメリット等をわかりやすく盛り込んだリーフレットの送付や、電話・訪問での事業所への勧奨等を行うことで求人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った結果、令和5年度の平均利用率が86%と向上しました。

- ・企業への充足支援について

- ①『会社説明会・ミニ面接会』で求人者と求職者のマッチングを促す機会の量的拡大
 - ②『求人・事業所PRタイム』の実施（初回講習会において求職者に事業主が自らの会社・求人について直接アピール）
- 上記により求人者と求職者とのマッチング機会の確保に努めました。

さらに、説明会実施後は社長や人事担当者から求人ニーズの確認やハローワークから求人充足に向けた提案を行うとともに、参加求職者アンケートにより収集した感想や応募希望の有無、応募希望がない場合のミスマッチ要因等求職者の生の声を求人者へ提供しました。また、事業所の魅力をアピールする『会社広告』の所内掲示を開始しました。

(3) その他の業務運営についての分析等

当所における令和4年度雇用保険受給者の早期再就職件数は158件、早期再就職率は36.6%と、目標値及び前年度実績を大きく下回ったことの反省から、令和5年度は以下のことに取り組んだ結果、令和5年度の雇用保険受給者の早期再就職件数は186件、早期再就職率は50.0%と前年度を大きく上回り目標を達成しました。

①早期就職の意欲喚起のため、○初回講習の説明内容において早期再就職のメリット等の説明、○早期再就職のメリット・デメリットをまとめたリーフレットの手交、○求人企業から初回講習参加者に対して、求人や事業所のアピールポイントを説明する『求人・事業所PRタイム』の実施等の強化に努めました。

②再就職を急ぐ方は求職者担当者制に取り込み、重点的な求人情報提供等の支援の積極的な実施に努めました。

(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

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、市内企業の人材確保のため事業所訪問等を通じて求人充足支援に努めて参ります。

令和5年度、大田市とより連携を密にして、一体的かつ総合的な雇用や労働に関する施策の推進並びに地域が抱える課題に対応していくことを目的とした雇用対策協定を締結したところです。今後、この締結に基づく事業計画によって、市内企業の人材確保・育成及び多様な人材（高年齢者、就職困難者、生徒・学生・UIターン者等の若者等）の活躍に向けた支援を推進し、地域のニーズに応じて参ります。

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	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5年度目標	620	520	170	90.0%	90.0%	52	141						
令和5年度実績	564	441	186	77.0%	96.7%	53	156						
目標達成率	90%	84%	109%	85%	107%	101%	110%						

※ 「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

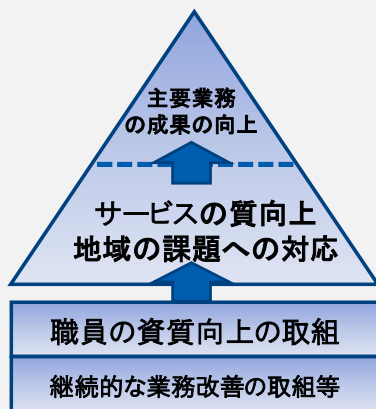
※就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

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。
（【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（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）
- 求人充足数（受理地ベース・一般）
- 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

令和5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 (求人者)
	件	件	件	%	%
松江所	4,756	4,710	1,295	90.0	90.0
本所	3,974	4,100	1,073	90.0	90.0
隠岐の島	172	155	68	90.0	90.0
安来	610	455	154	90.0	90.0
浜田所	2,000	1,800	487	90.0	90.0
本所	1,760	1,560	432	90.0	90.0
川本	240	240	55	90.0	90.0
出雲所	3,180	3,038	870	90.0	90.0
益田所	1,450	1,450	370	90.0	90.0
雲南所	750	560	210	90.0	90.0
石見大田所	620	520	170	90.0	90.0
島根局	12,756	12,078	3,402	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。

令和5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									所重点項目	
	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～55歳)の不安定就労者・無業者の件数(必須指標)	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	公的職業訓練の修了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	オンライン登録者のハローワーク利用登録者への切替	新規等求人の開拓
	%	件	件	件	%	件	%	件	件	件	件
松江所	64.6%	420	1,223	496	65.0%	294	95.1%	1,160	111	351	635
本所	64.6%	350	1,115	441	65.0%	248	95.1%	973	111	299	584
隠岐の島	64.6%	15	42	13	65.0%	0		51		14	12
安来	64.6%	55	66	42	65.0%	46		136		38	39
浜田所	64.6%	141	245	252	65.0%	68		479	46	115	199
本所	64.6%	119	225	237	65.0%	61		424	46	105	163
川本	64.6%	22	20	15	65.0%	7		55		10	36
出雲所	64.6%	250	415	375	65.0%	190	95.1%	692	66	214	483
益田所	64.6%	107	149	165	65.0%	50		349		81	185
雲南所	64.6%	59	84	59	65.0%	37		190		48	93
石見大田所	64.6%	31	72	52	65.0%	13		141		40	74
島根局	64.6%	1,008	2,188	1,399	65.0%	652	95.1%	3,011	223	849	1,669

※ 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。