

島根労働局発表
令和8年1月15日(木)

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6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6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6年度の評価結果

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

（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 6 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	就職件数、求人充足数（受理地）、雇用保険受給者の早期再就職割合
	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 2	良好な成果
浜田	類型 2	良好な成果
出雲	類型 3	標準的な成果
益田	類型 2	良好な成果
雲南	類型 3	標準的な成果
石見大田	類型 2	良好な成果

（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、1.42倍（令和6年度計）と前年から引き続き高い水準で推移しており、特に人材不足分野（医療・福祉・建設・警備・運輸）をはじめとする企業での人材不足が深刻な状態となっています。このため、前年に引き続き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継続し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、職業情報提供サイト（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、67名参加）や事業所面談会（計18回、68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5年度を38件上回る1,139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

求職者の利便性の向上のため、オンラインサービスの強化について以下の取組を実施しました。

●ハローワークインターネットサービスを通じたオンラインによる就職活動については、求職者への迅速な情報発信やオンライン相談・紹介等求職者にとって利便性の向上に資するものですが、全て求職者マイページからの手続きとなる一方で、令和6年4月の当所の求職者マイページの利用率は17.4%と利用者が少ない状況でした。よって、求職者マイページの利用率の向上を目指し、窓口での積極的な利用勧奨を推進した結果、令和7年3月のマイページ利用率は35.2%と増加しました。

●当所公式LINEにおいても内容の見直しを行い、LINEのリッチメニューを活用した「かんたん求人検索」を導入することで、LINE上での求人検索機能の利便性の向上を図った。この結果、令和6年4月の当所のLINE登録者は587名であったものが令和7年3月末時点で2,839名と大幅に登録者数が増加し、利用者からも「求人検索がし易くて使いやすい」といった声も聞かれた。

●松江所のホームページについて、従来情報が規則性なくアップされており情報の検索が非常に煩雑となっていたため、項目ごとに情報を分け、視覚的にわかるようホームページの見直しを行いました。

(3) その他の業務運営についての分析等

○求人者支援の強化について

当所管内では令和5年度から引き続き人手不足の状況ではあるものの、求人者からは物価高、賃金の高騰により「人は欲しいが、軽々に採用できない」といった声も聞かれ、求人の提出及び採用のハードルが上がっている状況の中、求人者支援の重要度が上がっていることから、求人事業主とオンラインでつなぎ直接問題の共有のうえ求人内容の提案を行う、実のある求人充足会議の実施や、事業所訪問による接触機会の強化、中海圏域である米子所、安来出張所と共同した求人作成に関するオンラインセミナーの実施など各種求人者支援を行うことで、HWへの信頼の強化を図りました。

(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オンラインサービスの更なる利用促進

求職者マイページの利用率について、令和6年度の各種取組により令和7年3月末時点で35.2%となったものの、まだ利用率は低く求職者への周知が十分とはいえず、求職者のオンラインサービスへの需要はまだ存在するものと思料されるため、現在の取組の状況を確認しつつ更なる利用率の向上を図ります。

②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、求人者との接触機会（来所、電話）が減少し、信頼関係が低下していくことが懸念されているため、令和6年度は事業所訪問や求人充足会議をオンラインで求人者をつなぐなど接触機会の確保に努めてきたが、まだ十分とは言えないため、特別な用件がなくても御用聞き程度良いので定期的に訪問するなど、引き続き事業所との接触機会の確保による信頼関係の構築を図ります。

③職員の基礎能力の向上

若手職員及び社会人採用者といった経験が浅い職員の増加に伴い、普段のOJTのみならず職員研修の必要性が高まっていることから、基本的な事項を含めた職員研修を行う事で職員の基礎能力の向上を図ります。

2. 特記事項

●特にありません。

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 職割合	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	人材不足 分野の就 職件数	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 職率				
令和6年度目標	4,468	4,413	43.3%	90.0%	95.0%	1,141	68.1%	499	83.4%				
令和6年度実績	4,206	4,193	42.8%	82.2%	97.8%	1,139	85.5%	485	98.1%				
目標達成率	94%	95%	98%			99%	125%	97%	117%				

※ 「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、それに至るプロセスなど

当所の紹介件数は令和4年度まで減少傾向に歯止めがかからず厳しい状況が続いていました。令和5年度は久しぶりに増加へ転じ、令和6年度はこれを維持・継続するべく「ハローワークは職業紹介機関であり、求人者に対する最大の支援は適格な求職者の紹介である」という基本を徹底して取り組んでまいりましたが、紹介件数は3,223件と目標進捗率97.3%、対前年度比95.2%にとどまりました。この取組の中で、紹介件数維持のためのプロセス点検を課題として捉え、現在は紹介に至る各段階を精査し、改善点を把握した上で、引き続き紹介件数の維持・向上に取り組んでいるところです。

反省点としては、求職活動の利便性を高める「求職者マイページ（MP）」開設率が40%台で頭打ちとなっており、MPを通じた情報提供が限定的であった点が挙げられます。今後は開設促進と情報提供の強化に努め、求職者の情報接触量の増加およびマッチングの質の向上を図ってまいります。

また、求職者数が滞留傾向にあることも確認しており、この解消に向けた求人開拓等の対応も重要な課題として位置付けております。

●「求職者担当制支援実施要領」の改定など

令和6年度に2度の改定を行い「支援対象者」を明確化するとともに、担当制の実施対象者を絞り込むことで、量より質を重視した運用へ転換いたしました。その結果、取扱件数の底上げよりも、就職困難度の高い求職者への丁寧な支援や、若手職員の育成・相談スキル向上に重点を置いた仕組みとなっています。今後も、地域の実情に応じた支援体制の強化に努めてまいります。

（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

●紹介件数の維持・向上に関連して

当所では、紹介件数の維持・向上を最重要課題とし、川本出張所を含めて年度を通じて意識付けを行ってまいりました。令和6年度の「新規求職者一人当たりの紹介率」は89.3%と島根労働局内平均82.7%を6.6ポイント上回り、求人者支援に一定の成果があったと考えているところです。

また「紹介成功率」については、50.4%と対前年度比0.4ポイントの微減となりましたが、この背景には、ハローワークで行うマッチングの精度、情報提供量、複数紹介の状況、求人数の減少傾向、さらには求人者側の選考基準の変化など、複合的な要因があると分析しています。令和7年度はOJT、Off-JT等の研修等によって職員・相談員のマッチング力を向上させることにより、一層の適格紹介の実現を図ってまいります。

●求職者マイページ開設促進と公式SNS（LINE）による情報提供の効率化

「求職者マイページ（MP）」の普及については、開設した場合のメリット等について幅広く周知し、効果的かつ丁寧な開設誘導を図り、開設者に対するサービスを充実することが今後の課題であると認識しており、この実現に向けて検討と実践に努めます。

「公式SNS（LINE）」については、令和5年8月の開設以来、登録者数は堅調に推移し令和6年度末には約2,300人に達しています。LINEには求人簡易検索機能を持たせることで求職活動を支える重要なツールとして、加えて求人者に向けた情報発信基盤として機能させています。

今後も、公式SNS（LINE）と求人者・求職者MPを効果的に組み合わせ、紹介件数・紹介成功率の向上につなげてまいります。

(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

最も重視しているのは、外部支援機関との連携による一体的な個別対応であり、これが当所の大きな強みとなっています。

雇用率未達成事業所については事業所側が主体的に達成へ向かったケースは多くなく、粘り強い雇用率達成指導の継続を図ります。

令和6年度の障害者就職件数は177件と、目標176件を達成いたしました。なお、秋季の障害者就職面談会は支援者を含め約70名が来場し一定の成果があったものの、雇用率未達成事業所の解消には必ずしも結びつかず、当該面談会の企画・運営に課題を残しています。

●オンライン職業相談にかかる対応

松江所や川本出張所と連携した職員研修を実施し、声量・背景・目線などリモート相談での留意点の理解を深める効果がありました。ただし、オンライン相談は本格的普及を念頭に置いた準備段階の位置付けであるため、令和6年度の実施件数も二桁程度と限定的でした。今後も職業相談部門を中心に、積極的な利用勧奨によって実施回数の向上を目指します。

●外部支援機関との連携など

外部支援機関との連携では、島根県商工労働部や県経営者協会などが主催する企業説明会や就職支援セミナーに対し、求職者の参加促進を積極的に行い、早期就職の意識付けに努めてまいりました。円滑に求職者を送り出したことで、外部機関との良好な協働関係の維持にもつながっています。

(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

●紹介件数の維持・向上

令和6年度に実施した求職者担当制の改正では、従来の「支援対象者数重視型」から、課題解決に重点を置く支援スタイル「サービス・支援の質向上型」へと転換いたしました。これにより求職者の個別課題解決支援に丁寧に対応しやすい体制が整ったと考えています。

一方、公式SNS（LINE）による求職者マイページ（MP）開設の促進は必ずしも十分な効果を発揮しなかったため、今後はMP開設勧奨と公式SNS（LINE）登録勧奨を組み合わせたセット勧奨手法のほか、求人者側の登録促進にも積極的に取り組む予定としています。新規求職者の確保とMP利用者比率の向上は、当所施策の実施基盤を強化する重要な要素であり、MP経由の情報提供量を高めることで、紹介件数の維持・向上につなげてまいります。

●紹介件数の維持・向上に関連して

紹介件数向上の関連施策としては、企業説明会や、益田所の取り組みを応用したジョブガイドツアー（企業見学会）、充足検討会議の活用を通じ、求人者支援とあっせん頻度の向上を図っております。令和6年度の紹介件数は前年度比95.2%にとどまったため、令和7年度も引き続き数値進捗を注視し、改善に努める方針です。また、紹介成功率については令和5年度比で微減となりましたが、的確な紹介につながるよう、求人情報の早期提供と内容精査など、基本的な業務の徹底を促してまいります。

●人材育成関係（一般職業紹介、職業訓練業務の知識習得など）

人材育成については、一般職業紹介や職業訓練業務の知識習得を重点とし、令和7年度に新たに担当となる職員を中心に、知識付与型研修を実施していく予定です。これにより、幅広い業務に対応できるゼネラリスト型の職員育成を進め、組織全体の支援力向上を図ってまいります。

2. 特記事項

●特にありません。

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 職割合	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	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						
令和6年度目標	1,946	1,666	44.9%	90.0%	95.0%	503	83.4%						
令和6年度実績	1,798	1,614	43.2%	83.9%	97.0%	501	94.9%						
目標達成率	92%	96%	96%			99%	113%						

※ 「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

●求人充足サービスにおける求人担当者の充足責任の意識付け

従前、求人部門担当職員は求人受理後、事業所訪問や求人条件緩和指導等を行い、その後の職業紹介から充足については職業紹介部門が責任を持つという感覚でした。充足に至るまで求人部門担当職員が一貫して責任を持つようにするため、求職者情報の提供及び求職者への求人情報提供を求人担当者に求職者マイページ（求職者開設）を通じて行わせました。ただし、個人ごとに取り組みにばらつきがあり、また必要以上に細かいマッチングを行ったためさらなる改善に取り組めます。

●紹介成功率（就職件数/職業紹介件数）のアップ

前年度の紹介成功率が44.0%と県内他所に比べ低調であり、求職者担当制の支援担当職員を中心に予約相談、応募書類作成支援・面接対策の支援を重点的に行い紹介成功率を上げ就職件数増加を目指しましたが、職業紹介件数が前年度比450件減少し、紹介成功率も0.1ポイント低下しました。次年度は管理者による個々の職員の支援状況の進捗の確認、支援策の検証・アドバイスを強化します。

●管理課雇用保険失業給付担当職員の雇用保険受給者早期再就職への貢献

県内他所に比べ雇用保険受給者が早期再就職された際に支給される（支給要件あり）再就職手当の支給決定が遅かったため、早期支給決定ができるように支給申請書の調査確認の迅速化を行うとともに、前年同月比で早期再就職者に該当する支給決定件数を見える化しました。

（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

●当所SNS（Instagram）に掲載するコンテンツの質、量を課題としていましたが、ユースエールやもにす認定事業所をPR掲載したり、障害者就職面談会をはじめとする各種個別イベント情報、事業所訪問した際の取得画像について情報発信を行いました。特に障害者就職面談会には支援機関への周知に効果があり、前年度の2倍以上の求職者の参加がありました。

●求人者支援員を中心に求人者マイページの操作方法、主に画像情報掲載の説明のための事業所訪問を積極的行いました。また、その他の職員の事業所訪問時や当所におけるミニ企業説明会時に求人担当職員や職業紹介担当職員が採用担当者と面談し、求人充足支援の協議を行いました。充足数に効果が出ているとは言い難いですが、求人者満足度調査によると満足度は前年度に比べ12.4ポイント改善しました。さらに誰もが共通して説明できる当所版の求人者支援メニューの作成を早急に行うこととしております。

(3) その他の業務運営についての分析等

●障害者への就労支援

精神・発達雇用サポーターの採用が1か月遅れの5月1日からとなった影響もあり、4月から6月までの障害者就職件数は新規求職登録数が前年同期と比べ9件上回りましたが、16件下回りました。以降は担当部門管理者の指導や障害者支援機関との関係強化もあり、令和6年度の実績として新規求職登録者数が前年度と比べ107件増加し、就職件数も前年度実績272件（今年度の障害者就職件数目標値）を34件上回る306件となりました。300件以上となったのは初めてです。これにつきましては、障害者就職面談会の参加企業数を前年度より5社増やし20社にしたところ、参加求職者も倍増し50人を超えたこと、また、特別支援学校の就職希望の生徒へ支援機関と連携して支援会議等を綿密に行い、1人を除き3月中に採用内定につなげたことが大きな要因と考えます。

(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

●充足支援策として、求人担当正規職員、求人者支援員については日々求人担当者制実施要領（3月に大幅改訂）に基づく担当者制支援を実施させ、選定した求人ごとに実施した充足支援策、顛末を記録表により管理の上、充足支援策を整理し実施します。

●高年齢求職者が増加していますが、当所には生涯現役支援窓口が設置されていることから、事業所6社程度と高齢求職者を30名程度集めたシニア就職面接会の開催を企画します。また、人材不足分野の1つであり求人数が恒常的に多い福祉・介護分野の求人に対して充足するための集中支援を実施します。

●一般求職者への就職支援につきましては、毎年夏期に職業紹介件数や就職件数が落ち込む傾向があるため、7、8月は求職者支援サービスメニューで定めている就職支援策の日々の投入量、求職者マイページの開設件数、職業紹介件数を担当者ごとに把握するなど集中的な支援を行い、落ち込みを例年より鈍化させる取組みを実施します。

2. 特記事項

●職業紹介担当職員1名が10月から3月まで欠員状態となり、利用者の皆様の待ち時間が長くなりご迷惑をおかけしました。

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 職割合	満足度 （求人 者）	満足度 （求職 者）	人材不足 分野の就 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	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上の就 職率					
令和6年度目標	3,025	2,865	40.5%	90.0%	95.0%	756	95.9%	83.4					
令和6年度実績	2,768	2,569	41.8%	79.1%	97.8%	676	100.0%	91.2					
目標達成率	91%	89%	103%			89%	104%	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。

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

●充足支援サービスの強化・活用促進に向けた取組について

当所では充足数の目標達成を図るため、充足支援サービスの強化・活用促進に向けた取組を展開しました。

増加傾向にあるシニア世代や副業・兼業など多様な働き方を希望する求職者と求人事業主とのマッチング機会の増加を目的として、事業主に対して求人票へ「シニア世代歓迎」「副業可・兼業可」などの表記を促すリーフレットを作成しました。リーフレットは局HPに掲載依頼したリーフレットのリンクを活用して、求人者マイページ経由で事業主に周知をしました。さらに、当該表記をした求人を検索しやすくするため、益田所公式LINEアカウント内の求人検索リッチメニューに「シニア歓迎・応募可能」「副業・兼業可能」を加えたところ、LINE経由での求人情報アクセスが増加し、充足に繋がる一定の効果がありました。

また、充足支援メニューを掲載したリーフレットを分かりやすい内容に刷新し、市内の約800事業所へ郵送し、充足支援メニューの周知とハローワークの利用促進を図りました。

さらに、ハローワークを活用した求人充足のための効果的な取り組みを周知するため、パンフレット「ハローワーク益田徹底活用法」を作成しました。今まで口頭により個々に説明、案内していた複数のメニューを集約し、効率的・効果的に周知できるようパンフレットで視覚化し、「求人票の魅力を高める」「事業所を知ってもらう」「応募を促す」の3つに分類して支援メニューを紹介しました。

（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

●紹介件数の確保のための取組について

主要3指標の目標達成のためには紹介件数を一定数確保する必要がありますが、当所における令和5年度の紹介件数は令和4年度に比べ減少しました。このことから、適格な求人情報提供による紹介件数の向上を図るため、窓口相談時及び求職者マイページを通じたの求人情報提供件数と、それに係る紹介件数の数値目標を設定し積極的な情報提供を実施しました。窓口における求人情報提供件数とそれに係る紹介件数は数値目標を上回りましたが、求職者マイページを通じた求人情報提供件数とそれに係る紹介件数が低調であったことなどから、全体の紹介件数はわずかに目標値には届きませんでした。

下半期においては、求職者マイページによる求人情報の提供件数の増加を図るため、求職者マイページの案内チラシを分かりやすい内容に刷新し、新規求職時及び窓口相談時の開設勧奨に注力しましたが、窓口の体制が万全でなかったことから勧奨時間が十分に取れず、上半期の開設件数を上回ることができませんでした。

●職員の資質向上のための研修の実施について

当所における紹介成功率は局平均を上回る高い水準を維持していますが、令和5年度における紹介成功率は令和4年度に比べ低下しました。紹介件数、新規求人数が減少していく状況下において、主要3指標の目標達成を図るためには紹介成功率の維持・向上を図る必要があります。このため、職業相談技法やマッチング能力、専門性の向上を目的とした職員研修を実施しました。経験豊かな再任用職員を講師として、主に紹介窓口及び求人窓口スタッフを対象に実施し、質問しやすい雰囲気を作るため少人数での対面形式の研修としました。具体的には、職業紹介業務の基礎部分の振り返り学習、講師の長年の経験に裏打ちされた職業相談技法に係る助言・アドバイス、求職管理情報の使い方と次に繋がる記録方法、「job tag」の効果的な活用方法など、多くの研修メニューを受講することにより、スタッフ一人一人の資質の向上と業務部門全体のパフォーマンス向上を図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6年度の満足度調査結果について

令和6年度の満足度調査において、求職者の満足度は93.9%（前年度比で5.0ポイントの減少）、求人者の満足度は76.9%（同8.5ポイントの減少）となり、いずれも局平均を下回る結果となりました。支援サービス別に満足度を見ると、求職者に対する支援サービスにおいては「求職者マイページや郵送などによる求人情報の提供」が86.8%と最も低く、求人者に対する支援サービスにおいては「応募要件を満たす求職者の紹介」が67.1%と最も低い結果となりました。

(2)で記述したとおり、窓口における情報提供及びそれに係る紹介は十分にできたと分析していますが、電話・求職者マイページによる求人情報提供が低調であったことなどが、この結果に反映されたものと思われます。これらの結果から、次年度においては求職者マイページの開設数の増加と、能動的なマッチングによる適格な求人情報の提供件数の増加を図り、適格紹介に繋げるための取組が必要であると考えています。

(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

●今年度においては、主要3指標のいずれも目標を達成することができませんでした。原因として、紹介件数や求人数の減少、紹介成功率の低下などが考えられますが、これらの課題を踏まえ、次年度においては下記のとおり取組の改善を図ります。

- ・相談時における積極的、且つ適格な求人情報の提供を継続するとともに、求職者マイページの開設率を向上させ、より多くの求職者へ求人情報を提供することにより紹介件数の増加を図ります。そのために、メリハリのある効率的で効果的な職業相談を実施することや業務の見直し等により窓口における勧奨時間を確保し、より開設メリットを強調した開設勧奨を行うための取組を検討し実行します。

- ・紹介成功率の向上を図るため、求職者担当制による伴走型個別支援（求人情報提供、イベント案内、応募書類作成支援等）を強化し、着実に実行できるよう管理職による進捗管理を徹底します。また、前述したような取組等により確保した時間を能動的なマッチングの実施に充て、適格紹介に繋げていきます。

- ・求人数を確保するために、ハローワークを利用していない事業所に対して、パンフレット「ハローワーク益田徹底活用法」を積極的に周知し活用促進を図ります。また、有効期限が到来した求人や未更新の求人に対して、求人提出に繋がるよう効果的なアプローチ方法を検討し実行します。

- ・求人事業所の満足度を向上させるため、既存の会社説明会、職員同伴による事業所見学会（ジョブ・ガイドツアー）などのイベントを継続します。また、事業所訪問の実施件数を増やすとともに、事業所訪問で得た情報の効果的な提供方法を検討し実行します。

2. 特記事項

●特にありません。

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 職割合	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	人材不足 分野の就 職件数	公的職業 訓練修了 3 か月後 の就職件 数						
令和 6 年度目標	1, 370	1, 390	43. 7%	90. 0%	95. 0%	363	41						
令和 6 年度実績	1, 260	1, 222	42. 3%	76. 9%	93. 9%	361	56						
目標達成率	91%	87%	96%			99%	136%						

※ 「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

小規模所であり障害担当者が1名のみであることから、障害者の相談が重なった際に待ち時間が長くなる状況、また他窓口担当者が手空きでも障害者の相談のみ待つ必要がある状況が見受けられたため、令和5年度末から、障害者の相談を相談担当全員ができるようにOJTを中心に障害特性、要配慮事項、支援制度等の知識を付与。これにより待ち時間短縮につながり求職者サービスの向上に寄与した。加えて全体の職業相談スキルが底上げされ、マッチング力が向上し、その結果、対前年度比で紹介率と紹介成功率が同時に上昇した。また、就職件数は目標値に達しなかったものの、進捗率は95.8%となり前年度より4.9P上昇した（令和5年度進捗率90.9%）。

求人者への求人充足支援及び求職者への再就職支援を実現するために、計画的に事業所訪問、会社説明会の開催、応募前職場見学の提案を重点的に行った。特に事業所訪問は、企業の外観、就業場所、製品等企業の魅力を発信するため、訪問後に画像を中心とした「企業訪問シート」を作成し、所内掲示、ホームページ、雲南所公式LINEへ積極的に掲載を行った。その結果、充足数は571件となり目標の555件を達成した。

雇用保険受給者に対し、就職支援セミナー（局契約）及び高年齢者層と就職氷河期世代向けの所独自セミナーを開催し、受給者の意欲喚起やスキルアップを図り、また緊要度の高い雇用保険受給者については積極的に求職者担当者制に取り込んで支援を実施した。なお、初回認定日には紹介窓口で再就職手当の試算表を交付し、早期再就職の意欲喚起に努めた。その結果、雇用保険受給者の早期再就職割合は45.5%となり目標（42.2%）を達成した。

（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

昨年度、重点三指標の充足件数が目標値を達成しなかったため、昨年度からの継続的な取り組みではあるが、事業所訪問による企業情報収集及び企業情報発信についての取組を重点的に行った。

訪問前準備として事業所ホームページやSNSにて、企業理念や人材育成方針等を確認し、訪問時にアピールポイントとなる点を事業所へ確認。訪問後には、訪問時に取得した画像・情報と併せ、「企業訪問シート」を作成し、雲南所公式LINEに「わたしのまちの企業紹介」と題して掲載。原稿はA4サイズ1ページに画像と魅力、現在の募集職種をまとめることで求職者が情報収集しやすくなるよう試みている。本取組がどれだけ充足に寄与したか分析は難しいところだが、投稿を見た他の事業所から「企業訪問シート」作成の依頼を受けることもあり、企業情報収集の充実の好循環に寄与しており、6年度の目標値達成の一助となっているものと思料される。

(3) その他の業務運営についての分析等

介護・福祉分野については、当所管内で令和6年10月開講予定であった即戦力介護科（結果的に受講生が集まらず中止）の開催に向けて、介護事業所及び訓練実施施設に対して求職者が採用担当者に自由に質問ができる「介護・福祉の事業所面談会」を令和6年8月23日に開催した（同じ面談会を令和6年12月17日にも開催）。同時に介護業界の魅力、介護施設ごとの特徴、介護職で働かれている方へのインタビュー等をLINEへ掲載し、介護・福祉分野の魅力発信を集中的に行った。また、年間を通して個別の応募前職場見学の実施を勧め、6年度合計で78件の見学を実施。最終的に重点指標（必須指標）の人材不足分野の就職件数は187件で目標177件以上を達成することができた。

(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

令和6年度ハローワーク利用者満足度調査において、求人者調査は90.0%で目標を達成できたが、求職者調査は81.3%で目標を大きく下回った。特に、就職支援サービスの満足度及び就職支援メニューの案内・説明の項目において、「やや不満」「不満」を合わせて15%以上あったため、就職支援メニューが利用者にとってわかりやすい内容になっているか、また支援内容の漏れがないか点検、見直しを行います。

2. 特記事項

●特にありません。

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

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 職割合	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	人材不足 分野の就 職件数	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 したものの 割合						
令和6年度目標	715	555	42.2%	90.0%	95.0%	177	71.0%						
令和6年度実績	685	571	45.5%	90.0%	81.3%	187	57.1%						
目標達成率	95%	102%	107%			105%	80%						

※ 「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

●求人充足支援に向けた取組について

当所では求人充足件数の目標達成を重点的に進めるため「魅力的な求人票」で求職者の応募を増やすことを目指しました。そのために、求人票を求職者目線でわかりやすい内容に、そして求人票で求人者の魅力がPRができる内容となるよう、特に「職種」「仕事内容」欄の記載内容の充実、そのための工夫について積極的に提案するとともに、求人充足支援のための計画的な事業所訪問の実施に取り組みました。

当所では求職者向けに作成している週間求人情報（紙ベースでの配架、LINEでの発信）の利用者が多いことから、その求人情報で目立つ「職種」「仕事内容」欄の記載内容を工夫することで求職者の興味を引く情報を充実させることで応募につなげることを目指す一方で、LINEのリッチメニューの工夫やLINE登録用の二次元コード入りのリーフレットやカードをイベント等でも配布することにより、LINE登録者の拡大に努めました。利用者から「LINEのデザインが変わって見やすくなった、使いやすくなった」等の感想をいただいています。

求人充足件数は目標達成には至りませんでしたでしたが、充足率では対前年比で0.4P上昇しました。また、求職者への求人情報の提供件数は対前年比で約20%増加しました。

（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

●求人者満足度向上に向けた取組について

前年度に実施したハローワーク利用者アンケートでは、求人者の満足度が全国平均を下回る結果となっており「求職者の紹介」「事業所訪問による相談」についての満足度の改善が求められる内容だったこと、労働力人口の減少による地域の人材確保に対するニーズに応えるため、求人充足支援のための事業所訪問を計画的に取り組むこととしました。事業所訪問は求人受付担当・職業相談担当職員各1名ずつペアで訪問し、求職者の動向や希望条件等を求人者に説明することでより魅力ある求人票の作成について理解を得ることができ、求人記載内容の充実や求職者が応募しやすい条件変更等につながりました。

訪問先の事業所からは「求人提出後も支援があり喜んで」「職業相談をしている職員からの求職者の希望条件等の説明は参考になる」「地域の賃金情報、助成金等の情報は有益」などの感想をいただいていますし、職業相談の際に求人事業所の情報を具体的に提供することができるなどの効果も期待できることから、次年度は訪問件数を増やすなど引き続き求人充足支援に取り組んでいきます。

(3) その他の業務運営についての分析等

●当所は小規模所のため、令和6年度当初職員が1名欠員の状態でスタートした影響が大きく、前述の(1)、(2)ほかの取組への本格的な着手、実施が第2四半期以降となりましたので、令和7年度に引き継ぎ、内容を検証しながら実施していくこととしています。

(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

●就職・充足件数の目標達成によりHW利用者(求人者・求職者)の満足度、地域のニーズに応えていくため、減少傾向となっている求人数の確保及び、求人と求職のマッチングに努めていきます。

求人数の確保のために求人開拓に取り組めます。また、新たに求人者担当制を強化する一方、充足支援のための事業所訪問、魅力ある求人票作成支援についても継続して取組み、積極的に求職者へ求人情報の提供する等により求人と求職のマッチングを図ります。

今年度は、求人と求職のマッチングの機会を増やす手段として求職者MPでの情報提供を進め情報提供の回数、量、スピードアップを図ります。また、引き続き会社説明会、雇用保険説明会での求人者PRを実施し、求人事業所の魅力を求職者に直接PRできるメリットの周知に努め新規参加事業所を増やして行きます。

2. 特記事項

●特になし。

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 職割合	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	人材不足 分野の就 職件数	障害者の 就職件数						
令和6年度目標	600	490	43.7%	90.0%	95.0%	166	35						
令和6年度実績	538	422	48.3%	86.4%	98.3%	158	59						
目標達成率	89%	86%	110%			95%	168%						

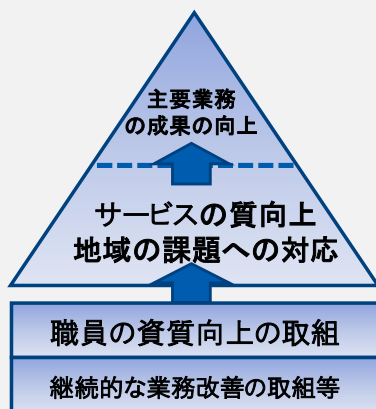
※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率
※就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

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】参照）



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（【別紙2】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6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割合

◆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
- 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
- 業務改善コンクール表彰事例（隔年）

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

令和6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 早期再就職割合	満足度 (求人者)	満足度 (求人者)
	件	件	%	%	%
松江所	4,468	4,413	43.3	90.0	95.0
本所	3,686	3,865	44.1	90.0	95.0
隠岐の島	170	161	42.3	90.0	95.0
安来	612	387	38.7	90.0	95.0
浜田所	1,946	1,666	45.0	90.0	95.0
本所	1,698	1,458	46.0	90.0	95.0
川本	248	208	38.5	90.0	95.0
出雲所	3,025	2,865	40.5	90.0	95.0
益田所	1,370	1,390	43.7	90.0	95.0
雲南所	715	555	42.1	90.0	95.0
石見大田所	600	490	43.7	90.0	95.0
島根局	12,124	11,379	42.8	90.0	95.0

※ 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6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～55歳)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(必須指標)	生涯現役支援窓口での65歳以上の就職率
	%	件	件	件	%	件	%	件	%
松江所	68.1	437	1,065	499	71.0	283	95.9	1,141	83.4
本所	68.1	360	977	457	71.0	238	95.9	958	83.4
隠岐の島	68.1	15	25	10	71.0	1		46	
安来	68.1	62	63	32	71.0	44		137	
浜田所	68.1	176	236	276	71.0	99		503	83.4
本所	68.1	143	218	264	71.0	84		437	83.4
川本	68.1	33	18	12	71.0	15		66	
出雲所	68.1	272	342	412	71.0	209	95.9	756	83.4
益田所	68.1	114	137	131	71.0	41		363	
雲南所	68.1	56	113	59	71.0	52		177	
石見大田所	68.1	35	61	50	71.0	31		166	
島根局	68.1	1,090	1,954	1,427	71.0	715	95.9	3,106	83.4

※ 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。