



報道関係者 各位

令和4年12月14日

【照会先】

徳島労働局職業安定部職業安定課

課長 以西 和恵

課長補佐 佐藤 雅彦

(電話) 088-611-5383

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 の結果について(令和3年度分)

公共職業安定所(ハローワーク)は、国が直接運営する職業紹介行政機関として雇用のセーフティネットを担っていることから、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①PDCAサイクルによる目標管理及び業務改善の拡充、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、③評価結果に基づく全国的な業務改善に努めているところです。

この度、徳島労働局(局長 伊藤浩之)は、令和3年度における県内各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の結果について取りまとめましたので公表します。

なお、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(目標設定およびグループ毎の相対評価は行わず、過去3年度の実績との対比により進捗管理を実施)して実施しています。

引き続き、各ハローワークへの好事例の展開を図るとともに、実績の管理・公表、結果に基づく取組の振り返り等を通じて、令和4年度以降の業務改善に繋げる取組を継続していきます。

◆令和3年度における県内各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の結果◆
「ハローワーク 就職支援業務報告(令和3年度)」・・・(別添1)参照

<参考資料>

ハローワーク総合評価について・・・(別添2)

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就職氷河期世代の就職支援に係る取組

昨年度から開設した就職氷河期世代支援コーナーにおいて、マスコットキャラクターを掲載したリーフレットに一新し、支援内容等の周知による対象者の誘導及び求人部門との連携による対象求人の確保に努めました。

就職活動対策、能力開発、自己理解を深めること等を目的に就職氷河期世代対象のセミナーを4回開催し、受講者からも好評でした。なお、セミナー受講後のアンケート結果は85.3%の方から「役に立つ」（「あまり役に立たない」は0件）との回答をいただきました。

新型コロナウイルス感染症による事業所を訪問しての接触機会の減少を踏まえて、「WEB職場見学会」を3回実施しました。同見学会においては、各事業所からWEBを通じて事業所内の案内及びPRがあり、見学会終了直後に紹介状の交付を希望する方もいました。その他、オンラインで事業所とハローワークをつないだ職場見学会と個別相談、職場体験予約受付をセットにしたイベントも実施しました。

また、面接対策方法を記載した冊子の作成、求職活動の計画作成に役立てるためのスケジュール帳を作成し対象者に配付しました。

②生涯現役支援窓口での高年齢者に対する取組

「高年齢者支援コーナー（生涯現役支援窓口）」の周知用ポスターをエントランスに設置するとともに、コーナー周知用リーフレットを作成して55歳以上の求職者に対し窓口の周知・誘導を行いました。

同エントランスに「シニア世代おすすめ求人」コーナーを新たに設け、シニア層が気にしている「立ち仕事か」「力仕事か」「パソコン操作は」等の求人票以上の情報を補足することにより、求職者にどのような仕事か分かりやすく伝えられるよう「どんな仕事え？」リストとして求人情報を掲示し応募を勧奨しました（当該求人への紹介件数89件、就職者数19件、求人票持ち帰り310件）。なお、当該求人を含めた高年齢者の採用が期待できる求人をデータ管理し、効果的な求人情報提供等の支援を行いました。

応募書類・面接対策、労働市場や就職状況等をテーマに生涯現役就職支援セミナーを3回開催しました。参加者からは、「就職活動は久しぶりだったので参考になりました」などの好評価を得ています。また、55歳以上の求職者を対象に就職面接会を開催しました。

今後も高年齢者の就業意欲は高まると思われませんが、その期待に応えられるよう引き続き支援を実施します。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

①ハローワーク見学ツアーの実施

新型コロナウイルス感染症の影響により、雇用保険受給者全員に対して求職活動方法を教授する講習会を短縮のうえ実施している状況の中、ハローワークの支援メニュー等が求職者に十分伝わっていないことが懸念されることなどから、「ハローワーク見学ツアー」として実際にハローワークの窓口案内やサービスメニューの案内等を行いました（4回実施）。

②人材不足分野に係る就職支援

人材確保対策コーナーでは、福祉分野における人材確保支援として従来からセミナーや面接会を開催していますが、今年度においては運輸分野に対する求職者への職業選択の幅を広げるため「トラックのお仕事入門セミナー」を開催しました。アンケートには次回の開催を希望するとのこと要望が寄せられていたことから引き続き開催します。

③地方自治体との共催による面接会の開催

新型コロナウイルス感染症による雇用への影響が長期化する中で、離職を余儀なくされる求職者が増加するおそれがあることなどから、フリーター・就職氷河期世代等の非正規労働者、出産・子育て等により離職した女性や高齢者等への再就職支援及び企業に対する人材確保支援のため、徳島市及び小松島市との共催による就職面接会を開催しました（徳島市：求人者数 31 社・参加求職者 43 名・就職件数 9 件、小松島市（3回実施）：求人者数 16 社・参加求職者 51 名・就職件数 9 件）。

④職員研修の実施

当所は県下最大の所であり、県内他所と比べて業務が画一化されているところがあります。また、職員の大幅な若返りが図られる中で早い段階での業務に対する知識の向上が求められます。このことから、従来からの個人情報保護研修や人権研修などの固定メニューの外に部門間研修として雇用保険業務・助成金業務・専門援助業務（障害者・生活保護受給者等・外国人）研修を実施し、職員の専門性向上を図りました。

（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

①人材不足分野における福祉以外分野への人材確保支援として運輸分野に係る取組を実施しましたが、他分野についても人材確保支援をしていく必要があります。そのため、求職者に対して知識を習得させることなどを目的に、専門知識に長けた業界団体（トラック協会、建設業協会、警備業協会等）との連携した支援に取り組みます。

②新規学卒者に対する支援では、新型コロナウイルス感染症による学生間の情報交換の機会不足やリモート面接等の就職活動の変化により、大卒者の内定率が前年度を下回った（▲0.8ポイント）状況となっているため、未内定者に係る集中的な支援を早期に図ります。

③新型コロナウイルス感染症の長期化により今後も各種支援に制約があるため、オンライン紹介等来所を伴わない支援の必要があります。今年度はマイページの開設件数について、求職者マイページ毎月 90 件、求人者マイページ毎月 20 件の目標を掲げ、双方とも目標を達成してい

ますが、引き続きマイページの開設を勧奨するとともに、マイページ開設後の有効な利用方法をより適切に周知していきます。また、オンラインによる職業相談やWEB面接会の実施、今年度は見合わせていた面接会での事業所アピールの場等を設けます。

(4) その他業務運営についての分析等

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)が前年度を下回りました。新規求職者数については、前年度比99.4%と減少しておりますが、下半期だけをみると103.2%(上半期95.8%)と増加しております。一方、職業相談件数については、前年度比103.1%と増加しておりますが、下半期は前年度同期と比べ92.0%と減少しております(上半期は前年度比116.4%)。紹介件数については、前年度比88.4%(上半期94.8%、下半期82.2%)と減少しております。低下した要因としては、年度後半には徳島県内において、新型コロナウイルス感染症が急速拡大したこともあり、効果的に継続した支援ができなかったこと、ハローワークシステムの刷新による機能が充実した反面、自宅等で同様の求人が閲覧できることなどから来所に至らないといったケースが考えられます。なお、「オンラインハローワーク紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」については、就職件数、充足件数ともに3件とほぼ実績がない状況であり、このことが影響を及ぼしたとは考えにくいところです。なお、雇用保険受給者の早期再就職件数については、受給資格決定件数の減少(前年度比82.7%)に比例して就職者数も減少(同80.0%)しております。

コロナ禍はいまだ続いておりますが、計画的な事業所訪問による求人開拓、求人者情報の収集、求職者の特性やニーズを把握することによる更なる就職者支援等によりマッチング機能を高めていきます。また、担当者制による個別支援をより強化することが、目標数値の達成はもとより職員自身のマッチングのスキルアップにつながるため継続的に実施していきます。

2 特記事項

徳島県内において、急速に新型コロナウイルス感染症が拡大した時期もあり、当所においても新規感染者や濃厚接触者が発生したことにより、在宅勤務や長期休暇となった職員が複数いたことも影響していると思われれます。

小松島市との共催により開催した「合同就職面接会」においては、幅広く求職者へ同面接会の周知を図るため、地元ケーブルテレビ会社の協力のもと、面接会参加事業所のPR等をケーブルテレビにて放映しました。

なお、各イベントについては、新型コロナウイルス感染症の防止策を徹底のうえ、規模を縮小して実施しました。

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	生活保護受給者等の就職率	障害者の就職件数	公的職業訓練の修了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3年度実績	4,590	4,989	1,229	107.7%	422	18,647	2,234	72%	291	357	143
過去3年度平均	5,358	5,852	1,553	125.0%	475	19,347	2,630	62%	304	368	97
R2年度実績	4,843	5,329	1,518	121.1%	475	17,591	2,350	60%	286	360	106
対 R2 比	94%	93%	80%	88%	88%	106%	95%	119%	101%	99%	134%
R1年度実績	5,551	6,052	1,618	125.2%	—	20,715	2,727	61%	316	365	103
対 R1 比	82%	82%	75%	86%	—	90%	81%	118%	92%	97%	138%
H30年度実績	5,680	6,175	1,524	127.9%	—	19,734	2,814	65%	310	379	82
対 H30 比	80%	80%	80%	84%	—	94%	79%	110%	93%	94%	174%

※ 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。

ハローワーク三好 就職支援業務報告（令和3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

当所では、就職件数、充足件数、雇用保険受給者早期再就職件数の目標達成を最重要と考え、求職者担当制による職業相談、求人者担当制による充足支援、企業ミニ説明会の開催によるマッチング強化などの就職支援に取り組みました。

11月には、介護事業所3社による「介護のお仕事説明会」を開催して、求職者14名に参加いただきました。介護施設担当者からは、仕事のやりがいや現場の様子、コロナ禍での状況などを説明いただき、面接を希望する求職者には個別面談を行うなど人材確保に取り組みました。

また、地元企業70社の情報を所内でスライドショー放映するとともに、ハローワークシステム内にも格納して多くの求職者にご覧いただけるように取り組んでおり、改めて地元企業に目を向ける機会に繋がっていると考えています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員資質の向上を図るため、法令遵守・公務員倫理・個人情報保護等の職員研修を計画的に実施しサービス規律の保持に努めています。

また、窓口業務においては労働基準法に関する知識も必要であり、特に求人票の記載内容の適法性・正確性を図るためには不可欠であるため、労働基準監督署の監督官を講師に招き、法令の確認や事例検討を含めた研修会を実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では、介護分野の人手不足が顕著であることから管内で実施される職業訓練（介護職員初任者研修）を積極的に周知するとともに、一人でも多くの求職者に介護分野に興味を持っていただくために、所内モニターにて介護職紹介映像を放映して、人材確保に向けた取組に努めています。

(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

新型コロナウイルス感染症の影響もあり、来所者が減少しており職業相談件数などの減少が続いています。このような中で、ハローワーク窓口やサービスをより多くの求職者に利用してもらうために、企業ミニ面接会の開催やハローワークシステムオンライン登録の周知・勧奨に積極的に取り組んでいます。

また、増加が続く高齢求職者に対しては、働き方やニーズに寄り添った職業相談、面接会参加などの就職支援に取り組んでいます。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルス感染症拡大により、シルバー就職面接会（みよし地域しごと対策協議会と共催）やミニ面接会の開催を中止にするなど、業務運営を制約せざるを得なかったことが就職件数などの指標に少なからず影響していると考えています。

また、当所管内では少子高齢化と若年労働力の減少・流出により、人材確保が難しい状況が続いており、特に中小零細企業では人手不足が深刻になっています。地域経済や事業の発展・維持のためには多様な人材確保が必要であることから、引き続き市町・商工団体・各種団体・学校等とも連携し労働力確保に取り組んでいきます。

2 特記事項

三好市・東みよし町・阿波池田商工会議所・三好市商工会・東みよし町商工会など関係機関で構成する「みよし地域しごと対策協議会」では、地元企業の意見・要望を反映した合同就職面接会・シルバー就職面接会・各種セミナー・企業就職ガイドの作成などを行っています。

当所は、合同就職面接会やシルバー就職面接会を連携して開催することは当然のことですが、ハローワーク利用者に対する地域企業の魅力発信などにも努め、一層連携して地域の雇用対策の推進に取り組んでいきます。

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	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	正社員求人数	正社員就職件数		
令和3年度実績	543	480	148	76.5%	20	1.783	261		
過去3年度平均	693	569	188	94.0%	15	1.618	325		
R2年度実績	575	509	174	85.7%	15	1.696	284		
対 R2 比	94%	94%	85%	89%	133%	105%	91%		
R1年度実績	753	631	206	95.7%	—	1.614	335		
対 R1 比	72%	76%	71%	79%	—	110%	77%		
H30 年度実績	750	568	184	100.3%	—	1.544	357		
対 H30 比	72%	84%	80%	76%	—	115%	73%		

※ 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。

ハローワーク美馬 就職支援業務報告（令和3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

当所においては、就職件数（常用）・充足件数（常用）を最重点指標として目標達成に努めることとし、求職者担当者制による就職支援を重点項目として、積極的に対象者の選定、情報提供、通信紹介等を実施した結果、対象者 139 名に対し、就職件数 122 件、就職率 87.8%となり、年間目標を上回る実績を確保しました。（年間目標 対象者数 120 名、就職件数 60 件、就職率 50%以上）

特に就職支援ナビゲーターによる応募書類作成支援セミナーを 12 回開催し、就職の意欲喚起等の就職支援を実施するとともにミニ就職面接会（ソーシャルディスタンスを確保とした管理選考）を 12 回開催し、100 名の参加につなげました。

また、「地方自治体と連携した雇用対策の推進」を重点項目とし、求職者の就職促進、企業の人手不足の解消、美馬地域の人口減少の抑止等の課題解決に向け、管内自治体との連携した雇用対策を推進するための協議する場として設置した「美馬地域しごと対策協議会」（雇用対策協定を締結している美馬市だけでなく管内自治体を構成員として設置）の事務局（令和3年度）として、年間 6 回関係自治体との協議を行いました。

その結果、令和3年11月に新型コロナウイルス感染症感染防止対策を実施した上で「合同就職面接会」を開催し、管内 12 社に参加いただき、38 名の面接・相談者（うちオンラインでの参加 1 名）がありました。今後も地域活性化のため事業継続・拡充を要望されており、特にリモートによるオンラインでの求職者と求人者のマッチングは、コロナ禍における有効な方策であることから、今後の活用促進について協議することとしております。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

個人情報漏えい防止、綱紀の保持、公務員倫理、法令遵守等については、ミーティング等の機会を利用するとともに関係資料を回覧し、意識啓発・向上に取り組みました。

また、職業相談業務における技法、知識の習得、ハローワークシステム刷新関係等について、年間 5 回職員研修を実施し、相談部門職員だけでなく所員の資質向上に努めており、うち 1 回については、ハローワークの求人受理・職業相談時に労働基準法の知識が必要となることから、外部講師として労働基準監督官の方にご協力いただき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

ハローワークの利用促進のため、窓口相談者に対して、所独自で作成した簡易なマイページ登録についての案内リーフレットを手交するとともに特に雇用保険受給者に対しては、早期再就職意欲喚起の観点から初回講習日の講習開始前に窓口へ立ち寄っていただくなど求職者マイページの登録勧奨及び登録を行い、求職者マイページの登録者の増加につなげるよう取組みを実施しております。

なお、マイページにより情報提供した場合は、確実に担当者から本人へ TEL 連絡を行い、内容確認を依頼するとともに現在の求職活動状況を確認したうえで来所勧奨を行っております。

また、求職者の掘り起こしの観点から求人情報誌「ハローワークみま」を配架いただいているコンビニ、量販店等の店舗に大型商業施設を追加するとともに設置場所の動線を再確認し、配置場所の変更について提案を行ったところ、ご協力いただいた店舗もありました。

(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

新規求職者数（常用）は、前年度比 7.5% 減少となり、全体としては減少傾向で推移しており、年齢構成を見てみると 35 歳未満の若年者が減少しており、65 歳以上の求職者の割合が高くなってきている中で個々のニーズを的確に把握し、各種支援サービスの提供を行うとともに求職者マイページの登録勧奨を推進し、オンラインによる情報提供・オンライン紹介等を積極的に実施し、ハローワークの利用促進に努めます。

また、個別支援が必要な求職者に対しては、必要に応じて個別求人開拓、職業訓練への誘導を実施するとともにミニ就職面接会、企業説明会、管理選考等の実施、地方自治体と連携した雇用対策の推進等、よりきめ細やかな支援を実施していきます。

新規求人数（常用）は、前年度比 9.0% 増加となり、量的には、コロナ禍前の水準まで回復している業種が見られますが、人材不足分野の求人も多く、求人条件の緩和や求人内容の見直し等の助言や提案を実施しながら、求職者にとってより魅力のある求人票の作成に努めるとともに福利厚生や事業所の PR ポイント等の求人票以上の情報の登録を勧奨し、所内掲示の工夫等求職者に提供できる情報の充実を図り、充足に繋げていくこととしています。

また、求人者に対し、オンラインの利便性を周知・説明するとともに登録勧奨を行い、求人者マイページの登録数増加に繋げていくこととしています。

(4) その他業務運営についての分析等

令和 3 年度における新規求職者（前年度比 -7.5%）の減少幅に比べ、相談件数（前年度比 -13.3%）、紹介件数（前年度比 -14.9%）と減少幅が大きくなっており、求職者の掘り起こしとともに来所勧奨、オンライン活用促進等のハローワークの利用促進が課題となっており、よりよいサービスを提供するため、マッチング機能に関する業務の改善・工夫の取組が重要となっております。

また、令和3年度の雇用調整助成金、緊急雇用安定助成金の申請件数は、合計319件（前年度402件）となり、大幅に減少しており、建設、製造関係の事業所からの申請は減少しましたが、旅行会社、観光バス、宿泊・飲食の小規模事業所からの申請が引き続きあり、緊安金の申請件数が増加しました。

この結果、製造業・医療福祉等の業種で求人が増加しており、コロナ禍からの事業の立て直しを検討する事業所が散見されており、求人充足サービスが重要となっております。

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
令和3年度実績	801	645	157	86.0%	73	1,645	400
過去3年度平均	850	707	226	95.0%	41	1,622	443
R2年度実績	806	664	193	93.4%	41	1,477	423
対R2比	99%	97%	81%	92%	178%	111%	94%
R1年度実績	890	731	248	90.7%		1,640	471
対R1比	90%	88%	63%	94%		100%	84%
H30年度実績	855	727	236	99.9%		1,750	436
対H30比	93%	88%	66%	86%		94%	91%

※ 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。

ハローワーク阿南 就職支援業務報告（令和3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

当所では、就職件数、充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成を最重要と考え、特に重点的に進めることとし、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底の上、事業所訪問の実施とミニ面接会等イベントの開催に取り組み、全職員を対象とした事業所訪問件数が年間 47 件、ミニ面接会、ジョブガイドツアー（事業所見学会）等を年間 50 回実施しました。事業所訪問時には、新規求人の依頼等を行うとともに、画像情報作成、ジョブガイドツアー（事業所見学会）やミニ面接会の提案、また求人提出済みの事業所へ訪問する際には、求人条件に対する求職者ニーズ等を説明することで、応募しやすい求人となるよう提案をしました。また、オンラインサービス活用による新しいサービスの提供等についても併せて周知を行いました。この取組については、利用者から「求人票だけでは分からない会社の実態がよく分かった」などの評価をいただいています。

また、雇用対策協定締結自治体（阿南市）と連携し合同就職面接会を開催するため、共同で事業所への要請・求人開拓の実施、参加者募集等の周知を行いましたが、新型コロナウイルス感染拡大のため急遽集合形式での開催を中止し、個別対応としました。

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、待遇・サービス、コンプライアンス、個人情報保護・情報セキュリティ、人権等といった内容の職員研修を計画的に年 10 回実施しました。

また、キャリアコンサルティング技能士資格者による職業相談等に関する研修や労働基準行政職員による各種労働法に関する研修を実施し、付加価値の高いサービスが提供できるよう職員の専門性向上を図りました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

新型コロナウイルス感染防止対策を行っていることについて明示しハローワークを利用される方が、安心して利用していただけるよう改善していますが、今年度は、待合スペースのいす及び来所者端末のソーシャルディスタンスを確保したスペースを活用して、ハローワークからのメッセージを掲示し、来所された方に「見やすい」「わかりやすい」工夫に心がけました。

また、ジョブガイドツアー（事業所見学会）を新型コロナウイルス感染拡大防止のため令和2年度から中止していましたが、求職者・求人者の方からのニーズがあり、感染防止対策を徹底した上、密にならないように少人数で実施する「あなただけのジョブガイドツアー」（個別求職者事業所見学会）として実施しました。

（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

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、ハローワークへ来所される方が減少傾向でした。このような中、求職者ひとり一人の希望に合わせた求人情報の提供や、応募書類作成支援・面接対策等を担当者制等により個別に行うことで、きめ細かな求職者支援の実施が重要となりました。令和4年度も令和3年度に引き続き、きめ細かな求職者支援に取り組んで参ります。

また、求職者ニーズに沿った多様かつ良質な求人の確保に努め、求人受理時には仕事の内容や求められる能力水準を明確化することや、福利厚生などを「求人・事業所PRシート」に登録することで、応募しやすい求人票の作成に努め、併せてミニ面接会等イベントの開催を進めることで、求職者と求人者のマッチングを推進します。

そのほか、令和3年度からハローワークインターネットサービスの機能が拡大され、オンラインでの手続き、オンライン紹介などができるようになりましたので、多くの方に利用していただけるよう周知するとともに、積極的に活用していきます。

（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症の影響により、正社員求人数以外のすべての指標において低調となりました。令和4年度は、求人者・求職者のニーズに的確に対応し、所内の各部門、各業務において連携を図りながら共通の認識を持って、マッチング関係業務の成果向上を目指すために、取り組んで参ります。

2 特記事項

当所では、採用後のミスマッチ解消のために、応募する前、求職者の方が事業所や求人内容をより理解できる取組として、上記の「あなただけのジョブガイドツアー」（個別求職者事業所見学会）の実施のほか、所内に「事業所ギャラリー」と題して会社の写真コーナーを設置したり待合室の大型ディスプレイを活用して会社案内を行い、職場定着の向上を図っています。今後も求職者の方に地域の事業所をより深く知っていただき、管内で就職していただけるよう取り組んで参ります。

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	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
令和3年度実績	1,192	995	245	101.2%	57	2,589	486
過去3年度平均	1,455	1,190	364	115.0%	74	2,324	602
R2年度実績	1,223	1,009	346	108.7%	74	2,203	477
対 R2 比	97%	98%	70%	93%	77%	117%	101%
R1年度実績	1,504	1,242	372	112.0%		2,306	640
対 R1 比	79%	80%	65%	90%		112%	75%
H30 年度実績	1,639	1,320	374	125.7%		2,464	688
対 H30 比	72%	75%	65%	80%		105%	70%

※ 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。

ハローワーク吉野川 就職支援業務報告（令和3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

当所では、求職者全体に対する高齢者の占める割合が高いことを踏まえ、特に女性や高齢者への支援の充実を図ること、令和3年9月21日に実施されたハローワークシステム刷新を見据えての求職者マイページ登録の周知、勧奨を行い、求職者マイページ登録者数増加及び求職者担当者制への取り込みを目標と掲げ、スマホ教室や就職面接会等の取り組みを行いました。

特に吉野川市との雇用対策協定に基づく吉野川地域就職マッチングフェア&ふれあい就職面接会（障害者就職面接会）の取り組みについては、令和3年度は、障害者就職面接会と同時開催したことや、これまでの正社員求人限定せず、高齢者を含む全ての求職者が応募できるようパート求人についても対象とし、結果として、115人（一般求職者106人、障害者9人）の参加数となり、過去最高の参加者数となりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点や各指標の目標達成に向け、待遇に関する内容や令和3年9月21日に実施されたハローワークシステム刷新に関する内容など職業相談に係る研修を4回実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

紹介率の向上を目的として、当所においては、求職者のうち高齢求職者の割合が高い状況から、4月より「高齢者支援求人」をピックアップ求人としてわかりやすい目線での提供に努めました。

（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

非正規雇用労働者や若年者については、管内事業所へのユースエール認定制度の周知、勧奨や就職氷河期世代歓迎求人等のピックアップ求人を確保する等、必要な者に必要なサービスが提供できるよう取り組みます。

求人開拓等については、事業所訪問を積極的に行い、新規求人等の開拓、求人者マイページの開設に努め、現在、新型コロナウイルス感染症の影響により中止しているミニ就職面接会についても再開していくこととします。

新型コロナウイルスの影響により離職せざるを得なくなった者等に対しては、「すまい・生活・しごと総合サポートワンストップ窓口」を軸に業種および職種の転換等を図りながら職業訓練を活用した就職支援を行います。

(4) その他業務運営についての分析等

吉野川市との雇用対策協定に基づく求職者支援訓練「地域枠」については、地元介護施設での「介護職員初任者研修科（短期間）」を設定し、8人受講しました。うち、当安定所管轄受講生は4人で、全員3ヶ月以内の就職を達成しました。

2 特記事項

令和3年9月21日に実施されたハローワークシステム刷新を見据えての求職者マイページ登録の周知、勧奨を行い、求職者マイページ登録者数増加及び求職者担当者制への取り込みを目標と掲げ、スマホ教室を7月より毎週木曜日に実施し、地元紙に掲載されるなど反響があり、開設数増加につながりました。

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	1,201	806	240	107.5%	112	2,268	589
過去3年度平均	1,276	859	277	112.0%	127	2,146	660
R2年度実績	1,098	772	259	97.5%	127	2,039	564
対 R2 比	109%	104%	92%	110%	88%	111%	104%
R1年度実績	1,340	857	299	113.9%	-	2,119	690
対 R1 比	89%	94%	80%	94%	-	107%	85%
H30 年度実績	1,390	949	273	124.3%	-	2,281	725
対 H30 比	86%	84%	87%	86%	-	99%	81%

※ 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。

ハローワーク鳴門 就職支援業務報告（令和3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

当所では、求人充足の強化の目標達成を最重要と考え、求人充足要領を策定し、相談窓口や相談連絡等により求職者への提供を行い、その反応に応じて職業紹介を行いました。

また、応募者の無い、あるいは少ない等の反応の薄い求人については、担当者制による新たな応募者の掘り起こしを図り、情報提供を行いました。求人の詳細な仕事内容や事業所の魅力を理解していただくための事業所によるPR説明会を開催する機会を設けました（主に警備・介護などの人手不足分野のミニ就職面接会（事業所説明会&PR）を46回開催）。

なお、毎週発行している「求人速報」の余白面を活用し、事業所のPRや月次重点広報の周知を行いました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、窓口における相談内容が多様化する中で、ハローワークサービス憲章に掲げる「懇切・公正・迅速」サービスを展開するため、マッチング機能に関する業務の評価・改善の取り組みは基より、中長期的な就職支援のためにも職員の資質向上は必須である。以前より職員研修に取り組んでいるところではあるが、令和3年度においては、新たに職員研修実施要領を定め、目的・方法・担当窓口を明確にした上で職員研修を業務の一貫として位置づけ、実施しました。テーマに応じて各担当職員が講師を務め、研修資料を作成含め、更なる自己研鑽の機会ともなり、全ての窓口職員が最低限以上のサービスを均等に提供できることを目的としました。

全職員を対象に、職員を3グループに分け、長時間研修（60分～90分）と業務の空き時間を利用した短時間研修（15分）を実施しました（令和3年度実績、長時間研修4回、延べ12回、短時間研修5回、延べ15回、合計27回実施）。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートでは、事務室内が暗い、古い等の意見が多かったため、1階事務室の南側窓に透過フィルムを貼付し、ブラインドを開けることにより事務室内が明るくなりました。またフロアカーペットの張替えなどの改善を行いました。

相談窓口において、求職者マイページの登録者増加を目的とした案内リーフレットを所独自で作成しました。それによりオンライン紹介数の増加が見られました。

コロナ禍における3密を避けるため雇用保険説明会を令和3年度10月から自宅でも聴講できるYouTubeによる説明を選択肢としました。そのことにより説明会場の密が解消され、駐車場の混雑も軽減されました。

(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

新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受け、就職面接会、就職支援セミナー、職業訓練説明会、雇用保険説明会等を縮小、感染拡大時における急遽の中止など、思ったように進めることができなかつたことがある。今後も時間はかかるが一人一人に対する丁寧な説明を心掛け、ハローワークとしてのサービス向上に取り組みます。

コロナ禍においては企業の活動が低調となり、事業所訪問の頻度も低調とならざるを得なかつた。その中でも求人部門での受理時や雇用調整助成金申請時等のあらゆる機会をとらえ情報収集に努め、各部門間の連携、情報共有を通して求人開拓に努めた結果、新たな求人の確保に繋がり、コロナ禍により離職を余儀なくされた方達への情報提供、紹介就職によりスムーズなマッチング・労働移動を実現することが出来ました。

求職活動を行う求職者の高齢化が見られ、今後、ますます加速していくものと思われる。就労意欲の高い高齢者に対して雇用の場を提供していく必要がある。このため、高齢者の雇用事例を紹介するなど高齢者の活躍の場の確保を進めていきます。

就職氷河期世代の支援を更に強化するため、学卒・若年者・職業訓練・求職者支援担当の職員及び就職支援ナビゲーターを担当者制とし、チーム支援による早期再就職支援や職場定着支援、職業訓練受講によるスキルアップ支援を行い希望職種への再就職を支援する。またユースエール認定制度の広報、周知による事業所への理解を促し、2社の認定に結び付けることができました。今後も若者の採用・育成に熱心で雇用管理や定着率の高い優良な事業所を把握したうえで、認定の取得勧奨を行います。

(4) その他業務運営についての分析等

令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、認定日の全員面接の中止、事業所訪問、学校訪問、各種説明会、就職面接会の中止・縮小など、ハローワークとしてこれまでのような能動的な働きかけが制限されたなかで、就職件数が仮の目標である前年度の101%、充足件数が107%、正社員求人数は124%の達成率となっているが、求職者への電話連絡、郵送による情報提供、担当者制による個別支援、電話による求人開拓を確実に実施した結果、コロナ禍の中で出来る各種支援の取り組みによる成果であると考えています。

新型コロナウイルス感染拡大がおさまらない中で、ハローワークが地域の雇用のセーフティネットとしての存在感を発揮するために、事業所・自治体・関連団体等からの情報収集を、窓口や訪問、電話連絡、会議等あらゆる機会をとらえて労働市場を的確に把握をすることが必要である。また、ウィズコロナ、ポストコロナの時代を見据えた円滑な労働移動、業種転換に向けた動きに対して労働力供給の支援と求職者のニーズに合った良質な求人として正社員求人、求職者の個々の状況に応じた多様な働き方に対応できる求人を確保することが今後の課題であり、そのために職員研修による職員の資質向上、各部門の連携、ミーティング等による積極的な意見交換により業務改善に取り組む必要があります。

2 特記事項

新型コロナウイルス感染拡大により、学卒求人受理説明会やミニ面接会&見学会等の中止や縮小、雇用保険初回説明会等の中止や縮小、求人開拓等の事業所訪問の自粛、雇用調整助成金申請の急増等により通常業務が十分に実施できなかつたが、コロナウイルス感染の動向により、少しずつ能動的な取り組みを増やしていきたいと考えています。

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	ハローワーク紹介 正社員氷河期件数	正社員求人数	正社員就職件数載	生活保護受給者等 就職率
令和3年度実績	1,842	1,782	661	98.3%	194	5,571	891	84.1%
過去3年度平均	1,947	1,842	703	106.0%	241	5,170	959	81.0%
R2年度実績	1,822	1,652	725	104%	241	4,472	910	87.6%
対 R2 比	101%	107%	91%	94%	80%	124%	97%	96%
R1年度実績	1,962	1,908	723	105.4%	—	5,483	954	90.1%
対 R1 比	93%	93%	91%	93%	—	101%	93%	93%
H30 年度実績	2,056	1,966	661	109.3%	—	5,556	1,012	64.1%
対 H30 比	89%	90%	100%	89%	—	100%	88%	131%

※ 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。

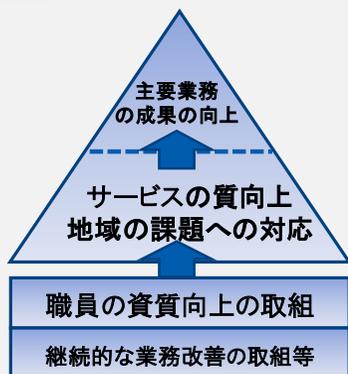
1. ハローワーク総合評価について

- 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。
 ※ 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
- **(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



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 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3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(常用)
- 求人充足数(受理地ベース・常用)
- 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

- 紹介率

◆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
- 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
- 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
- 正社員求人数
- 正社員就職件数
- 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

2. 令和3年度実施概要

- 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状況を踏まえ、**実施方法を一部変更して実施**。
- 方法を工夫しつつ、実績の管理・公表、結果に基づく取組の振り返り等は例年同様に実施。さらに、事例の横展開を例年以上に推進し、それらを通じて、**次年度以降の業務改善に繋げる取組を継続**。

令和3年度における変更点

(1) 業務ごとの実績管理

ハローワーク毎・業務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により、進捗管理。

(2) 取組状況の公表・分析

グループ毎の相対評価は行わず、ハローワーク毎に自所の過去実績との比較により振り返りを行い、所長が当年度の取組結果について分析を行う。

業務毎の目標達成状況ではなく、当該項目の過去3年度実績と対比した実績などを労働局ホームページにおいて公表。

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
令和3年度実績				
過去3年度平均				
R2年度実績				
対 R2 比				
R1年度実績				
対 R1 比				
H30年度実績				
対 H30 比				

ハローワーク〇〇 就職支援業務報告（令和3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
当所では、〇〇に対するマッチング業務を最重要と考え、特に〇〇の取組を行いました。

(3) 全国的な取組事例の横展開

相対的に高評価となったハローワークの事例だけでなく、全国的に取組事例を収集し、全国のハローワークに共有するとともに、労働局においても地域に即した好事例を管内のハローワークに横展開。



※ なお、令和4年度におけるハローワーク総合評価は、例年通りの方法により実施中。