



報道関係者 各位

令和5年11月22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 大下 貴志

(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4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 竹中郁子)は、令和4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。

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5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4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4年度)」…(別添1)参照

◆令和5年度の徳島県内各ハローワークにおける数値目標◆  
「令和5年度 徳島労働局管内 各ハローワークのマッチング機能に関する数値目標」  
…(別添2)参照

◆令和5年度の徳島県内各ハローワークにおける取組方針◆  
「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」にかかる主な取組方針  
…(別添3)参照

〈参考資料〉

ハローワーク総合評価について …(別添4)

## 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

#### ・求職者の職業相談窓口への誘導

HWシステム刷新以降、求人検索に来所する求職者は減少する中、コロナ禍の影響も相まって新規求職者は前年度と比較して減少傾向にあるため、求職者を職業相談窓口へ誘導し、窓口利用者を増やすことが最重要と考え取り組みました。総合案内では求人検索端末利用希望者に対して積極的に声かけを行い、丁寧に職業相談窓口へ誘導しました。また、職業相談窓口では、新規求職申込みの際には、HWのサービスメニューを丁寧に説明し、窓口利用のメリットをしっかりと伝えることを徹底するとともに、職員が一緒になって希望条件に合う求人を探して提供する等、求職者のニーズに応じた次につながる提案を必ず行うようにしました。その他、来所者に対する視覚による訴求強化を目的とした「所内ロビー・執務室Visual改革」を実施しました（詳細は（2））。その結果、令和4年度の新規求職者数は1,472人で、前年度から1.3%減少しましたが、紹介件数、就職件数とも上期は前年度比でマイナスでしたが、下期はプラスに転じたところです。

#### ・職業紹介業務のオンライン・デジタル化の推進

新規求職申込みの際、スマホをお持ちの方には、リーフ「スマホで簡単に求職登録ができます！」を活用し、オンライン登録を勧め、従来の紙の求職申込書に記載いただき登録する方法からオンライン登録する方法に変更しています。また、求職者マイページからの求人検索、オンライン紹介等、ハローワークのオンラインサービスについて理解を深めてもらうため、「スマホで就活セミナー」を7月から開催しています（年間8回開催）。令和4年度のオンラインによる求職登録件数1,209件、オンライン登録者からハローワークの窓口利用登録者への切替数1,098件（切替割合90.8%）、求職者マイページの開設は目標1,555件に対し、実績3,003件となりました。

また、11月から求人者マイページの普及強化に向けた集中的な取り組みを実施しました。求人者マイページ開設事業所・未開設事業所をリスト化し、更に開設事業所のうちマイページを活用した求人申込みを行っている事業所と行っていない事業所の情報を所内で共有し、計画的かつ丁寧なマイページ移行支援（開設又は活用支援）を実施しました。徳島本所では、求人者マイページ開設を月100件以上目指して取り組み、5か月間で827件開設しました。そうした取組の結果、3月31日の求人者マイページからの求人受率率は、目標80%以上に対し、81.3%（徳島本所81.5%、小松島所79.3%）と目標を達成しました。

#### ・人材確保等求人者支援の取組

人材不足分野について、これまで「福祉」分野については、定期的（月1回）にセミナーを開催し、業界・企業の認知度の向上等、一定の成果を得てきたところですが、「建設」、「警備」、「運輸」の分野については、仕事の魅力等、情報発信力が弱かったため、各業界団体と連携して各分野ごとの業界PRセミナー（「トラックの世界PRセミナー」、「建設のお仕事入門セミナー」、「警備のお仕事相談会・PRセミナー（+就職面接会）」）を実施しました。工夫した点として、業界・企業・仕事の魅力等を効果的に発信できるよう、各業界団体と一緒に企画から準備を進めました。結果、セミナー受講者71名、セミナー後に人材確保対策コーナーを利用した者17名、対象職種へ応募者（紹介）9名、対象職種への就職者4名となりました。

## (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

### ・「若手職員プロジェクトチームによる所内ロビー・執務室Visual改革」

新規求職者が減少傾向にあることから、ハローワークの周知広報及び窓口利用促進の取組として、所内ロビーの掲示物等について、「利用者目線・見た目重視」をキーワードに、入省1～2年目の若手職員によるプロジェクトチームを結成し、次の①から④のVisual改革を実施しました。

①所内共通「掲示についてのガイドライン」策定（掲示期間の設定、掲示の高さや使用フォントやサイズの統一等）

②掲示用求人票の共通フォーマット作成（求人票の中から求職者が特に重要視する項目「就労場所・賃金・休日」のみを抽出し、分かりやすさと窓口誘導を意識して作成）

③職業訓練広報コーナーの掲示方法の見直し（訓練情報をA3サイズ以上に拡大し、シンプルかつ必要最小限に分かりやすく掲示）

④所内備品の改善等（デジタルサイネージの利用、ロビー照明・パーテーション等備品の改善、壁の塗り替え等）

この取組により、暗く雑然としていた玄関ロビーの景観は大きく変わり、総合案内へ求職者から求人の問い合わせが増加する等、窓口利用者の増加に繋がっています。

### ・ハローワーク総合評価に関する職員研修の実施

ハローワーク総合評価の実施目的や指標設定の理念や目標値について、相談員を含む全職員に理解・意識させるため、所長自ら職員研修を実施しました。

職員・相談員一人ひとりがPDCAサイクルを実施する意義を理解し、業務改善に向けた意識を高め、どうすれば目標達成できるか、ポイント・加点等の目標を可視化し、一人ひとりが主体者として取り組めるようにしました。

## (3) その他の業務運営についての分析等

主要3指標については、就職件数は、目標5,313件に対し、実績5,109件（達成率96.2%）、充足数は、目標5,834件に対し、実績5,465件（達成率93.7%）、雇用保険受給者の早期再就職件数は、目標1,258件に対し、実績1,281件（達成率101.8%）となり、就職件数と充足数が目標未達成となりました。しかしながら新規求職者数が前年度比較で1.3%減少する中、相談件数は、69,459件となり、前年度（67,791件）と比較すると1,668件（2.5%）の増加。また、紹介件数は、16,744件となり前年度（17,407件）と比較すると663件（3.8%）減少したものの、下半期においては、121件（1.5%）の増加となっています。加えて、紹介成功率も、30.5%となり、前年度29.6%を0.9ポイント上回っています。これは、上記（1）「特に重点的に取り組んだ事項」に記載した取組を行った結果、相談件数、紹介件数も増加してきており、一定の効果は出ていると判断できることから、当該取組を継承しつつ、更なるサービス改善・業務改善に取り組みます。

#### (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

##### ・地方自治体との連携の推進

「雇用対策協定」を締結している神山町とは、コロナ禍の影響もあり、直近4年間は実質活動できていませんでしたが、令和5年度に共催事業の実施を企画しています。内容は、町の「移住施策」と移住後の「暮らし」の一部としての「就業」をコラボさせたもので、大括りにはUIJターン就職支援です。当該支援は全国的にも成功例に乏しいことから、令和5年度においては実験的に実施し、検証（コスト・マンパワー等）を経た上で、次回開催に活かすもので、大規模事業では無く「息の長い」事業として実施していきたいと考えています。

また、同様に「雇用対策協定」を締結している小松島市とは、従来から共同開催している合同面接会のほか、何かのテーマに特化したイベント等、さまざまな角度から新共催事業を試験的に実施しました。令和5年度も引き続き連携して利用者ニーズに合った共催事業を実施してまいります。

##### ・オンライン職業相談

オンライン職業相談については、職業相談第3部門（新卒応援ハローワーク）において、年に数回実施しているのみであり、徳島本所の他の部門及び小松島出張所では実施できていません。令和5年度は、オンライン職業相談を求職者に積極的に周知し、学卒、長期療養者、障害者、就職氷河期世代、マザーズ等の支援対象者の利便性向上に資するよう、オンラインサービスを利用したアウトリーチ型支援を強化します。

## 2. 特記事項

令和4年度は広報の充実強化に取り組みました。ハローワークが開催する面接会やセミナー等の各種イベントも利用者の皆さんに知っていただかなければ全く意味がないため、広報周知については、入省1～2年目の新鮮な感覚を持った若手職員で結成したプロジェクトチームが作成した「掲示についてのガイドライン」に基づき、所独自で作成するリーフレット類は、これまでの固定観念を捨てて、利用者目線に立った見やすさ・わかりやすさを優先に作成しました。また、掲示方法についても掲示物の統一性を保ち、わかりやすく効果的な掲示に努め、ハローワークサービスの向上を図りました。

## 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	生活保護 受給者等 の就職率	障害者の 就職件数	公的職業 訓練修了 3か月後 の就職件 数	人材不足 分野の就 職件数	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上就職 件数		
令和4年度目標	5,313	5,834	1,258	90.0%	90.0%	456	63.3%	291	294	1,357	121		
令和4年度実績	5,109	5,465	1,281	89.5%	95.6%	456	69.7%	302	355	1,272	162		
目標達成率	96%	93%	101%			100%	110%	103%	120%	93%	133%		

※ 「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。

# ハローワーク三好 就職支援業務報告（令和4年度）

## 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

#### ●各指標に対する取組

当所では、就職件数、充足数、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、求職者担当者制による就職支援、求人者担当者制による充足支援、対面形式での企業説明会・面接会の開催によるマッチング支援などに取り組みました。

コロナ感染症の関係で前年度まで自粛気味であった当所主催の企業説明会・面接会ですが、積極的に対面形式での開催に取り組んだところ企業及び求職者の双方から好評であり、ハローワークのアピールにも繋がったと考えています。

11月には、介護事業所4社による「介護のお仕事説明会」を開催して、求職者16名に参加いただきました。事業所から仕事のやりがいや職場環境などを説明いただき、その後に求職者との個別面談を行い人材確保に向けたマッチング支援に取り組みました。

また、今年度は経済団体や自治体と連携して対面での面接会を3年ぶりに開催しました。8月には一般求職者を対象にした「合同就職面接会」を開催し、管内企業31社・求職者24名の参加があり、1月にはシニア層と障害者を対象にした「シニア就職フェア」を開催して、管内企業21社・求職者33名の参加がありました。求職者の参加が少なかったことは課題であるが、企業の人材確保に少しでも貢献できたと考えています。

#### ●オンライン活用促進に向けた取組

管轄地域が広範である当所では、来所するためかなりの時間を費やす求職者や企業担当者が多くいることから、オンライン機能を活用した就職支援や充足支援は不可欠になると考え、マイページ開設促進などに取り組みました。

求職者に対しては、オンライン活用やマイページ開設のメリットを窓口の職業相談時に説明し、その場で職員が操作方法や開設の支援をすることによって、マイページ開設者数が大きく増加しました。

また、企業に対しては、求人者マイページ開設のメリットなどを来所時や郵便により周知するとともに、「オンライン求人受理説明会」を開催し、マイページ開設支援などを実施することにより、求職者同様にマイページ開設数の大幅な増加に繋げることができました。

### （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

#### ●雇用保険説明会・初回講習の見直し

人口減少の著しい当所において、管内企業の人手不足が年々深刻化しているため、就労意欲の高い雇用保険受給者には早期に再就職してもらい、少しでも人手不足の解消に努めることが重要であることから、早期再就職への意欲喚起に重点を置いた雇用保険説明会・初回講習となるよう内容の見直しを行いました。

再就職手当など早期再就職への意欲喚起に繋がる項目の説明に多くの時間を割くようメリハリをつけ、併せて履歴書作成セミナーを開催して再就職準備と意欲喚起が図れるよう取り組みました。見直しを行ったことにより、雇用保険説明会・初回講習の所要時間は前年度より短縮され、雇用保険受給者早期再就職件数も増加しました。

### (3) その他の業務運営についての分析等

当所管内は、少子高齢化や若年者流出による人口減少と地理的要因により就職者の25%が県外企業に再就職している状況から、企業は慢性的な人手不足になっており、また、後継者や事業承継の問題による廃業や事業縮小も増加傾向であり、年々深刻な問題となっていることから、管内の経済団体や自治体、学校と連携した雇用対策として就職面接会や企業情報の発信などに、これまで以上に積極的に取り組む必要が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

求職者マイページや求人者マイページの開設件数は増加したが、オンライン機能を十分に活用できていないことから、活用方法に関するセミナーなどを開催して更なるオンラン活用の促進に取り組むことにします。  
また、ハローワーク来所者が減少傾向にあるので、企業説明会・面接会の積極的な開催、再就職に役立つセミナーなどの新たな開催、来所者目線で求人情報やイベント情報が提供できるレイアウトへの変更などにより、来所者の増加に繋げることができるよう取り組みます。

## 2. 特記事項

管内の三好市・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、地元企業の意見や要望を反映した取り組みとして、就職面接会や就職ガイドの作成、各種セミナーなどを行っています。  
当所は、就職面接会の共催は当然のことながら、ハローワーク利用者に対する地元企業の情報発信などに努めて、連携した雇用対策の推進に取り組んでいます。

## 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	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年度目標	641	539	152	90.0%	90.0%	16	174						
令和4年度実績	527	450	166	89.3%	96.0%	28	138						
目標達成率	82%	83%	109%			175%	79%						

※ 「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。

# ハローワーク美馬 就職支援業務報告（令和4年度）

## 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

・所重点指標 「生活保護受給者等の就職率」 63.3%以上の取組み…実績85.3%（対象者 目標31名、実績34名、就職者数実績29名）

就職支援ナビゲーターによる担当者制による職業相談、紹介だけでなく、希望者全員に対して、職場見学、同行紹介、定着支援を一連の支援として確実に実施するとともに、相談窓口においても積極的な登録勧奨等の声掛け等対象者の掘り起こしを行い、支援機関からの支援要請を待つことなく安定所から支援機関に対し、積極的に支援要請を実施した結果、就職率は前年度（85.4%）と同水準を確保しました。

なお、対象者の掘り起こしに当たっては、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、対象者の確保に努めました。

・所重点項目 「地方自治体と連携した雇用対策の推進」の取組み

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）において、関係自治体との協議を行い、「合同就職面接会」（令和4年11月11日開催）を実施しました。

その結果、前年度を上回る事業所14社、求職者62名に参加いただき、採用者11名となりました。（3年度実績 参加 事業所12社、求職者38名、採用者9名）

・所重点項目 「広域需給調整事業に関する協定」の取組み

他所と連携し円滑な広域労働移動の実現に向け、徳島局西2所（三好・美馬所）と香川局西3所（丸亀・坂出・観音寺所）により、協定を締結しており、令和4年8月22日に運営協議会を開催し、意見交換、協定内容についての協議を行いました。（協定内容改定）

なお、令和4年度は、ミニ就職面接会（管理選考）2回開催（8/22開催 参加企業1社、参加者7名、10/19開催参加企業1社、参加者2名）するとともに丸亀市の新規学卒者就職問題懇談会において、管内高校の就職（進学）状況を説明いただきました。

また、協定は締結していないもの高松所からも広域連携の依頼があり、11月28日にミニ就職面接会（管理選考）を開催しました。（参加企業1社、参加者6名）

## (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3年度から実施している窓口相談者に対しての求職者マイページの登録者を増加させる取組みについて、所独自の簡単なマイページの案内リーフレットの作成・手交だけでなく、令和4年8月から事前にプレセミナーを実施し、説明担当者のレベル感を合わせた上で月2回「マイページ活用セミナー」を開催しました。  
また、令和5年2月からは、求職者の要望を反映し、「プチセミナー」として、「求職者マイページ編」、「jobtag編」、「面接対策編」に内容変更を行い、講習内容を拡充して開催しております。
- ・「ハローワークみま求人情報」のレイアウトを変更し、「ハローワークでできること」、「おススメ!かんたん求人検索 QRコード」等を表示し、求職者の掘り起こし・利用促進につなげるよう改善を図りました。
- ・令和3年度から実施している雇用保険受給者の早期再就職意欲喚起のための初回講習日における求職者マイページの登録勧奨は継続実施しておりますが、当日登録した方に対して、求人情報提供を行い、その場で確認いただく等利用者目線を意識した改善を図りました。  
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電話連絡し、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う取組みは継続しております。
- ・求人者マイページの活用促進については、担当者がまず電話により、メール登録、パスワード画面の説明を丁寧に実施し、その後の求人登録について、電話・訪問により確実に提出いただくようきめ細かな支援を実施しております。

## (3) その他の業務運営についての分析等

令和4年度においては、前年度に比べ、35歳未満の若年者が、新規求職者では減少し、有効求職者では増加するなど、若年求職者の滞留傾向が見られたことから、若年求職者に対する来所勧奨、オンラインを活用した情報提供・職業紹介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、より一層オンラインを活用したマッチング機能の改善・工夫が重要となっております。

また、令和4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152件（前年度319件）となり、大幅に減少しましたが、新規求人数の増加にはつながりませんでした。

#### (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

・新規求職者数は、前年度と同数となったものの、年齢構成は、35歳未満の若年者が減少しており、60歳以上の求職者の割合が高くなってきております。

このような状況において、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・情報提供・オンライン紹介を積極的に推進し、ハローワークの利用促進に努めております。

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くこととしております。

・新規求人数は、前年度比1.6%減と微減となり、業種別の構成比は、前年度とほぼ同様となりましたが、当所の主要求人である医療、福祉が前年度比2.3%減、製造業が前年度比10.4%減、卸売業、小売業が前年度比3.3%減と全体の減少幅を上回る減少となりました。

また、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、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、充足につなげていくこととしております。

なお、求人者マイページを活用したオンラインによる求人割合も高まってきており、より一層のオンラインを活用した情報提供・職業紹介に努めてまいります。

・「生活保護受給者等の就職率」のより一層の向上・維持を図るため、令和5年度より全6回シリーズとして、生活保護受給者等の支援対象者に対し、ハローワークの利用だけでなく、各支援機関の協力により、各事業内容（職業訓練・チーム支援・体験事業等）についてのセミナーを実施し、再度、生活保護受給者等就労自立促進事業の理解を深め、対象者の就職意欲喚起を図る目的で「再就職応援セミナー」を実施することとしました。

## 2. 特記事項

・令和4年度においては、年度当初から求職者マイページの登録勧奨、利用者登録への切替について、窓口での登録勧奨だけでなく、求職者の理解を深めるため、セミナーを開催するなど積極的に推進しました。その結果、オンライン登録者のハローワーク利用者への切替については、年度累計で95.5%になっております。

引き続き、オンラインを活用した情報提供とともに職業相談、職業紹介を実施していきます。

### 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	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、 正規雇用に 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	生活保護 受給者等 の就職率						
令和4年度目標	883	739	178	90.0%	90.0%	52	63.3%						
令和4年度実績	811	633	170	94.1%	97.8%	69	85.3%						
目標達成率	91%	85%	95%	/	/	132%	134%						

※ 「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。

# ハローワーク阿南 就職支援業務報告（令和4年度）

## 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、就職件数、充足数、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174件、ミニ面接会、あなただけのジョブガイドツアー（事業所見学会）等を年間54回実施しました。事業所訪問時には、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周知説明するとともに、新規求人等の依頼、画像情報作成依頼、あなただけの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。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。

#### 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毎月1回、年間で計12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）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 オンラインサービスの普及・定着に向けての取組

求職者マイページ開設については、所独自リーフレットの作成・活用等により令和3年度117件の開設に対し令和4年度796件開設し、オンラインサービスの利用促進を図りました。

また、求人者への取組としては、周知用リーフレットの作成・活用、マイページ活用セミナーの開催、計画的な個別事業所訪問による実演を交えた利用方法説明などを積極的に実施し求人者マイページ開設については、526件と求人受理事業所のほぼ全事業所を開設しました。求人者のオンライン利用割合についても、牟岐出張所で100%、阿南本所においても97.4%と順調に利用促進を図りました。

#### ② あなただけのジョブガイドツアー（職場見学会）の実施

令和3年度は、新型コロナウイルスの影響によりによる周知等がなかなかできず実施回数も低調であったが、令和4年度は事業所訪問等により積極的に周知等を行い実施回数を増加させました。（令和3年度3回、令和4年度6回）

### (3) その他の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の影響により、ハローワークへ来所される方が減少傾向となり、雇用保険受給者の早期再就職件数以外の指標において低調な結果となりました。令和5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。

### (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4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5年度も令和4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。ただし、ハローワーク来所のきっかけとなるよう所独自の就職支援セミナーをオンラインでつなぎ出張所においても開催したいと考えております。

また、新規求職者のうち在職者の方の割合が増加傾向であるため、オンラインサービス等を活用した支援など積極的に取り組んで参ります。

求人者への支援については、事業所訪問を積極的に行い、求職者ニーズの提案、仕事の内容や求められる能力水準を明確化、福利厚生などを「求人・事業所PRシート」へ登録、画像情報の登録など応募しやすい求人票の作成について説明させていただき、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4年度に引き続き、オンラインサービス等（求人者・求職者マイページの開設、オンライン職業相談、オンライン紹介など）ハローワークのサービスを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。

## 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」（職場見学会）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た会社案内を行い、職場定着の向上を図っています。また、令和4年度からは求人者マイページから画像情報を登録していただくための周知用リーフレットを作成・活用しています。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. 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	障害者の 就職件数						
令和4年度目標	1,404	1,159	284	90.0%	90.0%	66	95						
令和4年度実績	1,270	1,067	302	88.1%	97.4%	58	96						
目標達成率	90%	92%	106%			87%	101%						

※ 「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。

# ハローワーク吉野川 就職支援業務報告（令和4年度）

## 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、令和4年度については、求職者全体に対する中高齢者やパートタイムの占める割合が高いことを踏まえ、特に、高齢者等への支援の充実を図ることに取り組みました。また、来所求職者に対しては、新規求職申込時、求職者マイページについて説明を行い、相談担当者との顔が見える関係づくりをしながら、求職者マイページを開設することでの便利さなど説明を行いました。その結果、求職者マイページの登録者数の増加につながり、従来、郵送による求人情報提供から求職者マイページ利用した情報提供へと浸透しつつあります。求職者への求人情報提供件数（窓口提供を含め）は、3,137件となりました。また、新型コロナウイルス感染防止等のため、一時取組を中止していた「スマホ登録教室」（スマホなどの機器の操作に不安がある求職者に対して、特に、高齢者や雇用保険受給者）は、感染者状況を見ながら、11月より再開し、マイページ開設者数増加に取り組みました。

一方、事業所サービスについては、デジタル化・オンライン化を推進するため、令和4年12月より所一体となった事業所説明会（原則毎週月曜日）を開催し、求人者マイページの開設、オンライン求人申込等、各種雇用保険電子申請手続き、雇用関係助成金等各種手続きなど、各部門の担当者から説明を行いました。また、説明会に参加できない事業所に対しては個別に行い、この取組みの結果、求人者マイページの開設、オンライン求人受理割合は、令和5年3月では、91.4%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

紹介件数アップ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年齢求職者の割合が高い状況から、令和3年度に引き続き、「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たことや、就職氷河期限定・歓迎求人の確保については、所独自リーフレットを作成し、求人の確保に努めたこと、求職者マイページの開設数増加のため、特にIT弱者である高年齢求職者、新規求職者や雇用保険受給者に対して、求職者マイページの開設周知及び登録者の取り込みのため、新型コロナウイルス感染症感染拡大の防止等から一時取組を中止していた「スマホ登録教室」についても11月より、原則毎週木曜日に開催し、開設数増加につながりました。

求人者マイページの開設については、12月より、事業所説明会を原則、毎週月曜日に開催し、説明会では、求人者マイページの活用のメリット内容の説明はもちろん、雇用保険部門からは、雇用保険電子申請に関する説明、助成金部門からは、助成金の電子申請等の説明をし、所全体で、安定行政のオンライン化・デジタル化に取り組みました。また、説明会の講師も若手職員が中心に行い、人材の育成にもつながりました。

### (3) その他の業務運営についての分析等

吉野川市との共催で実施した「吉野川地域就職面接会」では、本年も障害者就職面接会と同日開催同時に行ったことや、昨年度と同様これまでの正社員求人限定に拘らずパート求人においても対象とできるようにし、結果として68人（一般求職者59人、障害者9人）もの参加者がありました。また、面接会当日は、新型コロナウイルス感染症防止対策の徹底はもちろん、所内全職員について、役割分担を決め、全員参加型の面接会としました。その他、求職者支援訓練「地域枠」を活用しましたが、申込数が低調であったため、今年度は開校に至りませんでした。次年度においても、「地域枠」については継続予定で、現在のところ、介護系の訓練を検討しています。開校時期の設定を他の介護系の訓練と重ならないなどの工夫が必要であると考えております。

### (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

新型コロナウイルス感染症に係る影響等により、多くの事業所から雇用調整助成金（緊急雇用安定助成金）の利用があり、雇用の維持、継続の支援に取り組みました。また、ハローワークにおいても、新型コロナウイルス感染拡大防止等の取組を最優先に行いながら、業務を実施したことから、認定後の全員相談が一部、実施出来なかったことなど、例年どおりのサービスを利用者に対して、行うことができませんでした。

一方で、ハローワークを全く利用していなかった事業所について、今般、雇用調整助成金（緊急雇用安定助成金）の活用を契機として把握できたことから、今後は、求人の確保等において、働きかけを視野に入れ今後の取組を検討したいと考えております。

## 2. 特記事項

令和4年度は、ハローワーク吉野川のいろいろな取り組みを地方紙掲載いただき、情報発信することができました。また、令和5年度も、ハローワークオンライン化、デジタル化を推進し、ハローワークをより便利にご利用いただけるよう取り組むとともに、事業者、求職者のみなさまと顔の見える関係づくりに取り組んで参ります。

### 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	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						
令和4年度目標	1,280	880	226	90.0%	90.0%	111	63.3%						
令和4年度実績	1,199	856	235	75.8%	96.7%	98	89.1%						
目標達成率	93%	97%	103%			88%	140%						

※ 「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。

# ハローワーク鳴門 就職支援業務報告（令和4年度）

## 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

#### ア 各指標に対する取組

求人充足強化を目標達成の最重要であると考え、求人充足要領を策定し、相談窓口や相談連絡等によりオンラインを含む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。充足会議の中でケースに応じた事例検討を月1回行い、具体的な求人の詳しい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（人手不足分野や新規出店事業者への人材確保支援を中心としたミニ就職面接会（事業所PR説明会（7回含む））を計35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、面接会のPRやハローワークにおける月次重点広報の周知・案内を行いました。

#### イ 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

窓口における相談内容が多種多様化する中で、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、職員の資質向上は必須である。以前から職員研修に取り組んでいるところではある。令和4年度の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ています。

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4年度実績、長時間研修4回、延べ14回、短時間研修3回、延べ12回、合計26回実施）。

## (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

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、開設まで支援することでオンラインでの求人情報提供、オンライン紹介数の増加につながりました。

待合ホールにおける掲示板、職業訓練及び求人情報提供コーナー等を簡潔に見やすくシンプルで解り易いレイアウトに変更したことにより、窓口への相談、問い合わせ等に繋ぐことが出来ました。

求職者マイページを登録いただいた方へのサービスとして、迅速な求人情報のオンライン提供、事業所PR説明会や面接会等のイベント情報のオンライン提供をリアルタイムで送付することが出来、郵便料金の削減にもつながりました。

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ったことがある。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した。

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った。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ます。

## (3) その他の業務運営についての分析等

令和4年度も新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、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、就職件数が目標の100%、充足数が96%、雇用保険受給者の早期再就職109%の達成率となっているが、求職者への電話連絡、オンラインや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等を実施した結果、コロナ禍の中におけ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かつた中で、ハローワークが地域の雇用のセーフティー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することが必要である。また、ウィズコロナ、アフター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んでいく必要が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

ハローワークを利用していない層、特に求人メディアを活用する若年者等に対して、引き続きハローワークの行うサービスの内容について積極的な周知に取り組んでいきたいと考える。特に若年者（学生を含む。）におけるハローワークの認知度の低下について、HP、SNSの活用や学校等での講話等の機会での周知、他の事業の周知活動の際の併用等も含め、認知度向上を図る取り組みを幅広く実施していきたいと考えています。

求職者自身の自己分析、自己理解を促し、早期の再就職のため、課題解決支援サービスを進め、求職者が把握している自らの課題のみならず、職員目線で就職を妨げる課題を把握し、助言、相談、自己選択の支援を提供していくことを意識した取組を今後も積極的に進めていきたいと考えています。

担当者制の支援について、双方向型の場合に支援対象者数が限られることから、職員等が双方向型および一方向型の担当者制の両方を実施する。また、一方向型の担当者制の実施により、担当者制の対象となる人数が増えるよう取り組みを強化する。一方向型の担当者制は、若手職員の育成、成長にも効果的であることから、進捗や支援策を統括職業指導官が確認・指導し、育成を図っていききたいと考えています。

求人オンライン化が進むことで、求人者との繋がりが希薄化しないよう、求人条件についての誤りの指摘や質問のみならず、求人条件緩和や充足支援等の観点から、電話等による積極的な働きかけを行う。また、事業所訪問について、若手職員も同行させ、引き続き計画的な開拓を行っていききたいと考えています。特に、初めて事業所登録及び求人登録を行った事業所については、事業所訪問を行い、その後のフォローアップについても考えていくこととしたい。

## 2. 特記事項

・引き続きハローワーク鳴門の強みとなっている求職者・求人者マイページの活用を促進し、スピード感のある求人情報の提供やオンライン紹介の利便性等を求職者、求人者に対して、しっかりと説明を行い、利用に関しての理解の促進を図り、早期の再就職、求人の充足に取り組んでいきたいと考えています。

## 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	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 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	障害者の 就職件数					
令和4年度目標	1,984	2,021	586	90.0%	90.0%	218	85	112					
令和4年度実績	2,000	1,941	639	80.0%	95.2%	159	152	130					
目標達成率	100%	96%	109%			72%	178%	116%					

※ 「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。

令和5年度 徳島労働局管内 各ハローワークのマッチング機能に関する数値目標

別添2

徳島労働局職業安定部

目標指標	【主要指標】			【所重点指標】									【補助指標】	
	求職者の就職支援	求人者の人材確保支援	雇用保険受給者の早期再就職支援	安定的雇用の促進							人材不足分野の人材確保	職業能力開発	サービス推進	
				生活困窮者	障害者	若年者		就職氷河期世代(35歳～54歳)	子育て女性等	高齢者	人材不足分野の人材確保	職業能力開発	利用者満足度	
安定所	就職件数(一般)	求人充足数(一般、受理地ベース)	基本手当の支給日数を2/3以上残して早期に再就職した件数	生活保護受給者等の就職率	障害者の就職件数	新規卒者等の正社員就職件数	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者の割合	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	マザーズハローワーク事業の重点支援対象者の就職率 ※3	生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数 ※4	福祉分野、建設分野、警備分野及び運輸分野等の就職件数	公的職業訓練の修了3ヵ月後の就職件数	求人者の利用者満足度	求職者の利用者満足度
徳島 ※1	5,482件	5,837件	1,352件	64.6%	302件	451件	65.0%	431件	95.1%	153件	1356件	308件	90.0%	90.0%
三好	655件	537件	166件	64.6%	28件	—	—	19件	—	—	171件	17件	90.0%	90.0%
美馬	910件	727件	186件	64.6%	39件	37件	—	59件	—	—	223件	37件	90.0%	90.0%
阿南 ※1	1,408件	1,152件	311件	64.6%	96件	87件	65.0%	62件	—	—	336件	67件	90.0%	90.0%
吉野川	1,311件	917件	250件	64.6%	60件	86件	—	111件	—	—	370件	42件	90.0%	90.0%
鳴門	2,053件	2,013件	642件	64.6%	130件	101件	—	195件	—	48件	563件	97件	90.0%	90.0%
徳島労働局	11,819件 (10,916件) ※2	11,183件 (10,412件)	2,907件 (2,793件)	64.6% (74.4%)	655件 (655件)	762件 (795件)	65.0% (75.8%)	877件 (869件)	95.1% (98.3%)	201件 (209件)	3,019件 (2,806件)	568件 (680件)	90.0% (86.4%)	90.0% (96.4%)

「主要指標」とは・・・ 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指標をいいます。

「所重点指標」とは・・・ 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指標をいいます。労働市場の状況や業務量が同程度の全国のハローワークをグループに分け、グループごとに全9指標のうち各ハローワークが2指標～8指標選択します。ただし、「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」は必ず選択することとしています。

「補助指標」とは・・・ 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指標をいいます。

(注) ※1 「安定所」のうち、ハローワーク小松島(徳島公共職業安定所小松島出張所)は「徳島」に、ハローワーク牟岐(阿南公共職業安定所牟岐出張所)は「阿南」に含まれる。  
 ※2 ( )は令和4年度の実績。  
 ※3 「マザーズハローワーク」は徳島公共職業安定所(「駅」のハローワーク内)に設置している。  
 ※4 「生涯現役支援窓口」は、徳島公共職業安定所及び鳴門公共職業安定所に設置している。

## 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」にかかる主な取組方針

### 【主要指標】

求職者の就職支援	就職件数 (一般)	職業相談内容の充実により把握する個々の課題やニーズに応じ、「応募書類の添削指導」・「面接対策」・「就職支援セミナーの受講勧奨」などの就職支援メニューの活用や「求職者担当者制」、「個別求人開拓」、「ミニ就職面接会」などを積極的に実施し就職促進を図る。また、求職者マイページの登録勧奨を行い、マイページを通した情報提供やオンライン紹介につなげていく。
求人者の人材確保支援	求人の充足数 (一般、受理地ベース)	「仕事の内容」欄の充実・事業所画像情報の収集などによる分かり易い求人票とする取組を強化するとともに、同一労働市場圏のハローワークと連携を図りながらマッチングを実施する。また、定期的に求人充足会議を実施し、「求人者担当者制」の実施による就職促進、条件緩和など充足に向けたアドバイスを積極的に行う。また、求人者マイページの登録によるオンラインサービスの利用サポートを実施する。
雇用保険受給者の早期再就職支援	基本手当の支給日数を2/3以上残して早期に再就職した件数	雇用保険受給資格者へのアンケート実施により緊要度の的確な把握、職業相談内容を充実させたいうでの「就職支援セミナー」受講や「再就職手当」の試算プランの提示などにより早期再就職の意欲を高め、求人情報の提供及び求職者担当者制などの個別支援により、早期再就職の一層の促進を図る。

### 【所重点指標】

生活困窮者	生活保護受給者等の就職率	生活保護受給者等の就職等の課題を把握し、本人の職業希望、能力・適性等を見極めながら個々のニーズを把握し、各種セミナーや職業訓練の情報提供を行ったうえで、一貫した職業相談・援助を実施する。また、引き続き自治体と連携し、巡回相談やひとり親キャンペーンなどハローワーク窓口への積極的誘導をし就職促進を図る。
障害者	障害者の就職件数	障害の種類・程度・特性に応じたきめ細かな職業相談、就業・生活に関する課題解決を図るため関係機関で構成する「チーム支援」による就職支援・職場定着に向けた支援体制を一層強化する。また、雇用率達成指導や求人開拓・職域開発の実施、「福祉」「教育」「医療」から「雇用」への移行推進により、積極的な雇用促進を図る。
若年者	新規学卒者等の正社員就職件数	新卒応援ハローワークの利用勧奨を図るとともに、各種支援メニューを積極的に活用したきめ細かな個別支援の実施や「就職面接会」、「就職支援セミナー」などのハローワークのイベントに誘導し、正社員就職の促進を図る。
若年者	わかものハローワーク等を利用して、就職した者のうち、正社員として就職した者の割合	求職者担当者制の一層の強化により、個々の求職者ニーズや課題を把握のうえ、ハローワークの持つ各種支援メニューを積極的に活用し、正社員就職の促進を図る。

<b>就職氷河期世代</b>	正社員に結びついた不安定就労者・無業者の件数	就職氷河期世代(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者に対して、キャリアコンサルティング、各種セミナーや就職面接会の実施、能力開発施策へのあっせん等により、正社員就職の促進を図る。
<b>子育て女性等</b>	マザーズハローワーク事業の重点支援対象者の就職率	「マザーズコーナーとくしま」の広報周知に努め、利用勧奨を図るとともに、求職者担当者制の一層の強化により、個々の求職者ニーズや課題を把握のうえ、各種支援メニューを積極的に活用し就職への意欲喚起を図りつつ、子育てと両立しやすい求人の開拓を行い、マッチングにより就職の促進を図る。
<b>高年齢者</b>	生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数	高年齢求職者が安心して再就職の支援を受けることができるよう、就労経験やニーズ等を踏まえた職業生活の再設計に係る支援や特に就職が困難な高年齢求職者に対するチーム支援を実施し、特に65歳以上の高年齢求職者への再就職支援を充実・強化する。
<b>人材不足分野における人材確保</b>	介護・看護・保育・建設・警備・運輸分野の就職件数	定期的な「ミニ面接会」のほかに、「事業所見学会」開催などにより、求職者に対しては理解促進の場を、求人者に対しては希望者のみならず関心のある者との接触の機会を提供することにより、「人手不足分野」における就職促進による雇用者増を図る。また、関係団体との連携によりマッチング促進のための取組を推進する。
<b>人材開発</b>	公的職業訓練修了3ヵ月後の就職件数	訓練施設との連携による受講者の就職ニーズの早期把握や訓練受講者から提出のあった就職状況報告書の内容により、訓練受講中から修了まで定期的な求人情報の提供を行うとともに、訓練科目設定に際し、企業ニーズを把握することにより、修了後の就職件数増を図る。

### 【補助指標】

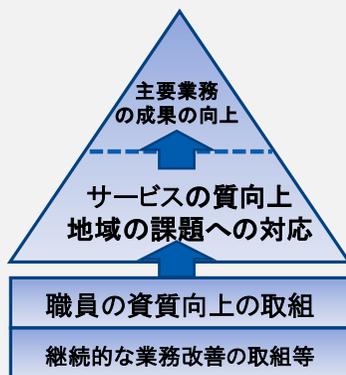
<b>利用者満足度 (求人者・求職者)</b>	求職者や求人企業の、ハローワークのサービスに対する満足度	実際にハローワークの支援を受けた利用者の声も参考にして、サービスを提供する側/サービスを受ける側のマッチングを高める。業務の中で気づいた点の改善提案をしたり、チェックリストでサービスの自主点検をする。
-----------------------------	------------------------------	--

# 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】P3参照



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】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

# 【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