

富山労働局発表

令和6年10月11日(金)

【照会先】

富山労働局職業安定部職業安定課

職業安定課長 加藤 弘之

職業安定課長補佐 山下 健二

電話 076-432-2782 (内線 602)

報道関係者各位

令和5年度におけるハローワークのマッチング機能に関する
業務の評価・改善の取組結果について

全国のハローワーク（公共職業安定所）においては、マッチング機能の強化を図るため、平成27年度より、「ハローワークの総合評価」に取り組んでいます。

「ハローワークの総合評価」においては、ハローワークごとに就職件数や求人充足数等にかかる目標値を設定し、PDCAサイクルによる目標管理等により中長期的な観点からの業務の質の向上や継続的な業務改善を図ってきたところです。

今般、令和5年度における県内の各ハローワークのマッチング業務の成果、評価の結果、業務改善の実施状況等を次のとおり公表いたします。

富山労働局及び各ハローワークでは、引き続き「ハローワークの総合評価」に取り組み、利用者の皆さまの視点に立ったサービスの質の向上、信頼感の向上に努めてまいります。

○令和5年度に行った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・改善の
取組結果

- ・令和5年度の総合評価の結果は、「良好な成果」4所、「標準的な成果」2所（裏面参照）でした。

評価は、厚生労働省が各ハローワークの規模や業務量等で全国のハローワークを11グループに分け、そのグループ内で各ハローワークの実績等をもとに総合的に判断しております。

評価の評語は、「非常に良好な成果」「良好な成果」「標準的な成果」「成果向上のための計画的な取組が必要」の4類型です。

○富山労働局6所のハローワークの所長が、「就職支援業務報告（令和5年度）」で業務運営の分析を行っております。

令和5年度各ハローワークの総合評価の結果

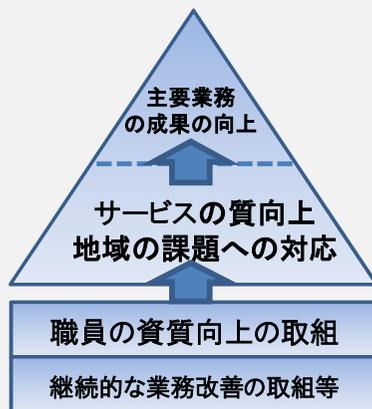
ハローワークの名称	総合評価の評語
ハローワーク富山	良好な成果
ハローワーク高岡	良好な成果
ハローワーク魚津	良好な成果
ハローワーク砺波	良好な成果
ハローワーク氷見	標準的な成果
ハローワーク滑川	標準的な成果

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、審議会（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・業務改善の拡充

- ・ 従来の取組（就職率等の**主要指標**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 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。



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

- ・ 業務の成果を毎月公表
→ 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 相対的に高評価であ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

【参考】ハローワーク総合評価の評価指標の構成(令和5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)
- 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
- 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

ハローワーク富山 就職支援業務報告（令和5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

- ・雇用保険受給者の相談にあたっては、求職者が能動的に就職活動を進めるための支援内容を明確化したリーフレット「あなたの就活プラン」を活用しています。また、同リーフレット裏面の「再就職までの収入をシミュレーションしてみませんか」を活用し、再就職手当の試算等を行うことを推奨しました。その結果、雇用保険受給者の早期再就職者数は対前年比で増加しました。
- ・グループワーク形式により、事例をもとに意見交換を行う「事例検討会」や実際の応募書類をもとに添削を行う「応募書類添削研修」を実施し、就職困難層の支援を強化しました。それに伴い、職員・相談員（以下「職員等」という。）の課題解決支援サービスの質の向上につながりました。
- ・模擬面接マニュアルを新たに作成し、誰が担当しても同じ支援ができるようにしました。また、統括官が模擬面接を行う場に職員等を補助者として同席させ、次回以降、自分で模擬面接が行えるようノウハウの蓄積を図りました。
- ・求人者マイページの普及強化にあたり、事業所向けにマイページ開設・マイページ利用案内リーフレットを作成し、所内に開設したマイページコーナーに配架しました。マイページ登録方法、詳細な事業所情報の提供が可能等のメリットを示し、マイページの活用を促す取組を行っています。
- ・Wワークが可能な兼業・副業求人には、富山所独自コードを設定し、職員等がWワーク可能求人を容易に検索できるようにしました。また、新たな取組として、Wワーク可能な求人の会社説明会を開催しました。開催1週間前に定員に達したため、定員数を増加して対応したことから、Wワークに関心のある求職者が一定数いると思われるため、6年度は、他職種による開催も検討していきます。
- ・求人充足に向けた求人条件向上のための取組として、求人受理時、求人担当者制に基づく条件緩和の提案時等の機会を捉えて、賃金が最低賃金に近い事業所には、「職種別求職希望賃金・求人平均賃金情報」を活用し、平均賃金を示し、賃金の引上げを提案しています。また、求人票の「仕事内容」欄の充実を提案するとともに、「求人に関する特記事項」欄には求人票の項目にない職場環境や福利厚生、研修制度等の事項を記載するよう提案するほか、画像情報登録の勧奨等を行いました。なお、条件緩和に応じ、条件が向上した求人については、変更箇所を強調して、1Fフロアのリフレッシュ求人コーナーに貼り出しを行うとともに、紹介部門から積極的に求職者へ情報提供を行いました。
- ・職業相談窓口を担当する若手職員を対象として、ハローワーク評価に関する業務目標、進捗状況に関する研修及び意見交換会を実施しました。統括官が中心となって、3～4人のメンバーで複数回行ったことにより、若手職員の理解が深まりました。
- ・ハローワーク評価の取組やオンライン紹介の手法等をテーマにしたメール研修を職員等を対象に実施しました。受講後にメールでレポートを提出させ、意見や疑問点をメールでフィードバックすることにより、テーマについての理解を深めることにつながりました。メール研修は職員等の窓口の合間で受講できるため、窓口が手薄になる参集型研修と比較して、効率的に実施できています。

(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

- ・総合受付から給付課窓口が見えない位置にあり、来所者の誘導が困難だったため、総合受付から給付課まで床面にカラーテープを貼り、動線を示すことにより、スムーズな誘導が可能となりました。
- ・窓口の混雑状況がコロナ禍の頃と変化してきたことから、混雑状況一覧表の見直しを行い、曜日や午前午後の混雑状況に加え、夕方の状況を新たに作成しました。作成した表は、求職者の目に留まりやすい総合受付、待付付近及び玄関フロアに掲示し、求職者の分散化に役立てました。
- ・マイページ開設者の増加を図るため、「マイページで就職活動をより便利に」リーフレットを作成し、窓口で手交するほか、パンフレットスタンドにも配架しました。また、職員等向けに「窓口担当者のためのマイページQ&A」を作成・配付し、職員等がマイページ作成支援を積極的に行えるようにしたことにより、求職者マイページ新規開設者数は対前年同月比で増加しました。
- ・オンライン登録者による勧奨のため、「登録のお礼とハローワークの就職支援サービスのご案内」と各種イベント情報、応募書類添削、面接対策等の個別支援情報を送付していましたが、職業訓練の情報についても送付することとし、更なる来所勧奨を図りました。
- ・就職意欲の高い高齢者が増加傾向にあるため、高齢者就職面接会の開催をこれまでの年2回から4回に増加しました。
- ・高齢者の労働市場動向への理解促進のため、「シニア応募歓迎求人状況」や「採用担当からの声」のリーフレットを新たに作成し、高齢者に配付しました。また、職員等に向けては、高齢者が応募した事業所の採用情報（採否数、採用年齢、採用・不採用理由）をリスト化し、高齢者のマッチングに役立てました。
- ・新たに富山所独自コード（65歳以上応募可能求人）を設定することにより、職員等が高齢者向け求人検索を容易にできるようにし、マッチングに役立てました。
- ・シニア求職者歓迎求人情報をA4で作成していましたが、文字が小さく見づらいとの意見を受け、B4サイズに拡大し、文字を見やすくしました。
- ・就職氷河期世代支援窓口の新規登録者の確保のため、令和4年度から「ミドル世代就職応援コーナー（就職氷河期世代支援窓口）」リーフレットのスーパーやコンビニ等への配付、X(旧Twitter)の活用により専門窓口の周知に努めてきました。令和5年度は、新たに富山市内全部の行政地区センターに周知用リーフレット3200枚を配付しました。また、周知用ポスターを作成し、富山市内の鉄道主要駅9か所に掲示しました。
- ・求人充足会議では、選定した求人について3回程度参集していましたが、複数回参集することは非効率であるため、求人部門・職業紹介部門で役割を分けた形で進めていく体制としました。新たに「求人に対する担当者制の実施要領」を定め、誰が担当しても同じ会議ができるようにしました。対象求人は、就職氷河期世代、子育て中の女性、人材不足分野、高齢者等を対象とした求人を選定し、条件緩和と指導を行い、求人の充足を図りました。また、同一市場圏の清川所との連携によるマッチングを導入し、富山所、清川所のいずれの管内からも通勤可能な求人を選定し、求人充足会議で支援しました。
- ・条件緩和と指導をオンラインで行うことにより、事業所訪問の移動時間が軽減し、求人・職業紹介部門の職員等が複数参加しやすくなりました。また、求人・職業紹介部門の職員が同時に参加することにより、各職員等が事業所の情報を直接収集できるとともに、事業所に対し求職者の声を伝えやすくなり、的確な条件緩和と指導ができるようになりました。
- ・障害者雇用率未達成指導対象企業への指導状況、求職者に関する情報及び面接会開催後の採用状況について、雇用指導官と専門援助部門による月2回の定期的な打合せを実施し、協議内容について部門内で情報共有しました。また、障害者雇用率未達成企業に向け、新たに「ハローワークからのご提案」を作成し、雇用指導官が企業訪問時に指導内容を書き込み手交することにより、企業が障害者雇用について取り組むべきことが明らかになり、障害者の採用へつなげました。

(3) その他の業務運営についての分析等

- ・オンラインハローワーク紹介については、窓口職員が求職者マイページの画面上でどのように表示されるかわからないため、活用が進んでいないことが判明しました。所独自資料「リクエスト・マッチング」の際の求人票の送付についてを新たに作成し、窓口職員等に配付するとともに、資料をもとにオンライン紹介研修を実施し、システム操作の向上を図りました。その結果、オンライン職業紹介による就職件数が増加しました。

(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

- ・人手不足分野を希望する求職者が少なく、就職件数が伸び悩みました。就職に意欲的な高齢者は増加しているため、無資格でも応募が可能な人材不足分野の警備業や介護職種を提案する取り組みを行っていきます。
- ・高齢者が増加しているため、引き続き高齢者面接会を開催します。開催に当たり、職種を拡大し、製造業等も視野に入れた能動的な事業所の選定を行います。
- ・X、(旧Twitter)の活用については、提供する内容が画一的になっているため、検討委員会で協議し、より多様な情報を発信して、求職者の来所につなげます。
- ・自己就職が多いため、求職者に求職者マイページ開設を勧奨し、オンライン紹介等を行います。職員等からオンライン紹介に係る好事例を収集し、職業相談窓口全体で共有することにより、オンライン紹介の活用を図ります。
- ・会社説明会に参加した事業所に対してフォローアップを強化するため、求職者のアンケート結果をもとに求人条件の見直し等を行い、求人充足力を高めた求人に対し、充足に向けた取組を積極的に実施します。

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	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	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	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 の就職件数
令和5年度目標	5,907	6,486	1,738	90.0%	90.0%	337	468	1,666	225	1,387	203
令和5年度実績	5,382	6,039	1,690	82.0%	96.3%	379	483	1,764	259	1,187	207
目標達成率	91%	93%	97%			112%	103%	105%	115%	85%	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合計となっている。

ハローワーク高岡 就職支援業務報告（令和5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

- ・就職促進のため、常時10人以上を担当とする求職者担当者制を実施し、求人情報の提供、応募書類の添削指導、模擬面接等の支援サービスに取り組みました。また、ハローワークからの能動的なアプローチを実施するため、求職者マイページ開設の勧奨を積極的に行いました。
- ・今年度の新たな取組として、増加傾向にあるパート求職者の就職を促進するため、求人部門と職業相談部門との連携によるパート求人の開拓を実施し、開拓後は紹介及び就職の進捗状況の把握に努めました。
- ・充足促進に向けて、計画的な事業所訪問を実施し、労働条件の見直し等について助言を行うとともに、求人票以上の情報を提供するための「事業所PRシート」の作成や、PRシートと連動した企業説明・面接会を積極的に開催しました。また、高岡市、射水市との共催による企業説明・面接会を3回開催し、多くの企業と求職者との出会いの場づくりに取り組みました。
- ・雇用保険受給者の早期再就職の実現を図るため、初回認定日において、職業相談部門と雇用保険給付課との連携による再就職手当の説明と「収入シミュレーション」の活用による早期再就職に向けた意欲喚起に取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

ハローワークにおける職業相談、求人受理などの業務にあたり、各種労働法の知識が必要になることから、労働基準行政等との共同研修を実施しました。

また、近年、職業相談窓口で増加傾向にある精神・発達障害者の特性について理解を深め、就職支援に役立てるため、精神障害者雇用トータルサポーターによる研修を実施しました。

（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

- ・人材不足分野のマッチングを進めるため、人材不足分野の事業所に対して求人面接会への参加を積極的に勧奨しました。（能動的参加：令和4年度0社、令和5年度6社）
- また、求人充足会議では前年度の1.8倍の36件の求人について検討し、充足支援を行いました。
- ・求職者マイページを活用したオンラインによるサービス提供を促進するため、開設の拡充に向けて、スマートフォンでの求職者マイページ開設推進リーフレットを作成し求職者に開設を推奨しました。開設後は、積極的な求人情報等の提供に取り組むよう窓口職員に指示をしました。

（3）その他の業務運営についての分析等

- ・今年度は新規求職者が増加しましたが、紹介及び就職件数が伸びませんでした。要因としては、就職を急がない在職者や就職に時間がかかる60歳以上求職者の占める割合が増加したこと、その反面、比較的就職率が高い25歳～49歳の求職者が減少したことが考えられます。
- ・雇用保険受給者の早期再就職に向けて9月から職業相談部門と雇用保険給付課との連携による新たな取組を開始し、11月には効果が見え始めましたが、1月の能登半島地震による特例措置により給付制限が1ヶ月に短縮したことにより、残日数2/3に到達する日が早まったことから、早期再就職件数の伸びが停滞しました。

（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

- ・求職者マイページの開設率は増加しましたが、マイページによる求人情報等の提供の取組については職員間で差が見られ、所全体で積極的に取り組んだとは言えない状況でありました。次年度は早々に求職者マイページを活用した支援について職員研修を実施し、求人情報提供の他、オンラインによる相談や紹介についても積極的に実施することとしています。

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	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	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	3,912	4,257	1,149	90.0%	90.0%	161	164	95.1%	142
令和5年度実績	3,593	3,782	1,142	82.5%	95.5%	220	162	98.3%	153
目標達成率	91%	88%	99%			136%	98%	103%	107%

※ 「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。

ハローワーク魚津 就職支援業務報告（令和5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

○各指標に対する取り組み
 ・ 当所では、ハローワーク総合評価の主要指標である①就職件数と②求人充足数の目標達成を再重要と考え、①就職件数については、当所独自の求職者アンケート、就活プラン様式を用いて、ハローワークの支援に対する期待度が高い求職者を求職者担当者制に取り込み、マッチングによる求人情報の提供、予約制による職業相談、応募書類の添削指導、模擬面接など様々なメニューによる就職支援を積極的に行い早期再就職を図りました。②求人充足数については、事業所見学（事業所PRシートの作成提案）、求人要件緩和の提案等に取り組みました。求人要件緩和については、求人充足会議で選定した求人などをダイレクトメールや窓口で情報提供の際に、求職者からの声の聞き取りに努め、事業主への提案に活用し、その後、求人の内容が変更となった場合は「リフレッシュ求人コーナー」に求人を見せ、応募の促進を図りました。

また、増加傾向にある65歳以上の高齢者に対しては、「生涯現役支援窓口」において、ハローワークの支援に対する期待度が高い求職者を的確に把握して担当者制に取り込み、的確なニーズ把握に努めた上で、その希望にマッチした求人の検索・提供や応募書類の作成援助など、個人に応じた支援メニューにより、早期再就職につなげました。また、A3サイズで印刷し、文字が見やすくなるよう配慮した「60歳以上応募可能求人一覧」を週1回（月曜日）作成、情報提供してマッチングに努めました。

○中長期的な職員の資質向上に向けた取組
 ・ 個々の求職者が抱える課題が確実に把握でき、その解決に向けた就職支援を行うための「就職支援プランシート」の活用により効果的な就職支援を実施していますが、その解決が困難な事例については部門内で共有し、また、その解決方法を話し合う事例検討会を適宜開催し、その検討した結果を職業相談部門で共有することで職員の資質向上を図りました。

・ 求人事業所の職務内容や作業工程を理解したうえで、職業紹介時に詳細な情報を提供することを目的として、全職員が輪番で事業所見学を行うとともに、見学した事業所の現場写真や確認事項を全職員に情報共有し、円滑かつ効果的な職業相談が行えるよう努めました。

(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

・ 求職者マイページの開設と利用の促進のため、職業相談窓口で操作説明を行っています。操作について難しいケースなどがあると対応に時間がかかることや、マイページを開設しても、活用していない求職者が多くあったため、「マイページ簡易操作マニュアル」を作成し、マニュアルを活用した基本的な操作説明を行い、登録や説明に時間がかかりそうな場合や難しい場合は、新たに設置した「求職者マイページ相談コーナー」へ案内し、詳しい職員が説明を行うことにより、スムーズな登録ができるようになりました。

また、わからないことがあれば、「求職者マイページ相談コーナー」で相談ができることも周知しました。さらに、「求職者マイページ活用セミナー」を開催し、利用の促進を図りました。その結果、求職者マイページの開設数と利用率が向上しています。

・ 総合受付前の掲示板の閲覧者が少ないため、掲示内容と方法を見直し、求職者の希望する条件をピックアップした求人票、内容を見直した求人票（リフレッシュ求人）及び急募の求人票を掲示し、求職者の目を引くように、改善を図りました。

また、ハローワークの支援内容やセミナーなどの情報をまとめ、新たに設置した「ハローワークにできることのコーナー」において掲示し、案内リーフレットの持ち帰りができるよう工夫しました。

更に、人材不足分野と就職氷河期の専用のパンフレットスタンドを設置し、各分野（介護・看護・保育・建設・運輸・警備）ごとに情報をまとめ、わかりやすくしました。

(3) その他の業務運営についての分析等

地方公共団体（入善町）と連携のうえ「合同就職面接会・企業説明会」を年2回開催し、UIターン推進等、就職の促進に努めたところ、地元企業の理解度アップと雇用促進に大変効果があることから、令和6年度においても、継続実施するとともに、他の地方自治体とも連携を図り共同開催していきたいと考えています。

また、令和6年1月に管内自治体の魚津市と黒部市と雇用対策協定を締結しました。令和6年度において、早期に実施計画をまとめ、雇用対策の事業を確実に実施していきます。

(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

・ 新規求職者を年齢別で見ると、就職意欲の高い若年求職者の大幅減少が就職件数の低下につながっており、この若年者をいかに窓口へ取り込むかが喫緊の課題となっています。これに対応すべく、特に若年者に対して、就職に関する各種支援・サポートをしていることを積極的にアピールすることを考え、リーフレットの内容を見直し、今年度も、市役所や若い人が集まる図書館、道・海・魚の駅、大型スーパーへの配置依頼や1月に開催される「二十歳のつどい」での配布を依頼しました。また、地元ケーブルTVにハローワークの支援メニューについて配信するなど、若者の取り込みにも力を入れています。今後も引き続き、ハローワークの支援メニューやイベントの情報を発信し、ハローワークサービスの周知と利用促進を図っていきます。

・ 求人者支援については、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、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、事業所訪問等により、積極的に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、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、マイページ・オンライン機能の活用により求人・求職者のマッチングがより効果的、効率的に行うことができるよう取り組みます。

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	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	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	1,726	1,520	487	90.0%	90.0%	83	97	53
令和5年度実績	1,565	1,321	477	72.4%	98.9%	176	106	65
目標達成率	90%	86%	98%			212%	109%	122%

※ 「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充足数の合計となっている。

ハローワーク砺波 就職支援業務報告（令和5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、就職の目標達成を最重要と考え、態様別の求職者担当者制（5形態に区分：若者・フリーター、看護・介護職種希望者、母子家庭の母等求職者、職業訓練受講者、60歳以上高齢者）の実施により、求職者ニーズを踏まえた積極的な求人情報の提供や応募書類の作成指導、模擬面接などによる、きめ細かな個別支援を実施するとともに、採否通知書の事業主からの声を基にしたリーフレット「知りたい！採用理由／不採用から学ぶこと」を新たに作成し、求職者の応募時や不採用が続いた場合などの助言の際に活用し、紹介成功率の向上に努めました。
 充足の目標達成に向けては、従来から実施している求人充足会議（週1回開催）で選定した対象求人に対する、求職者への情報提供や事業所訪問、ミニ面接・説明会の開催等による支援を継続するとともに、チェックリスト「人材確保のためにできること」等を活用し、求人事業主に対し求人の要件緩和や求人票の記載内容の充実について積極的に助言を行いました。また、事業所訪問等で得られた情報については、画像を中心とした「事業所見学シート」にまとめ、求職者への情報提供等に積極的に活用しました。
 さらに、求職者の就職活動を活性化するとともに、管内求人（砺波市、南砺市、小矢部市）との連携による「企業説明会&面接会」を3回、人手不足感が強い「介護・看護のお仕事説明会」を1回開催したほか、ミニ面接・説明会を65回（うち、小矢部出張所でも毎月1回以上で計19回）実施し、求職者に対し積極的に参加を促すことで就職意欲の喚起に努めました。

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、求職者担当者制における困難な事例について、相談部門職員全員による事例検討会を開催し、若手職員の相談技法の向上を図るとともに、面接支援レベルの向上と標準化を図るため、経験の浅い職員を中心にOJT研修として模擬面接の場に同席する機会を確保しました。

(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

今後のサービス提供にあたって重要なプラットフォームとなるマイページの活用促進が課題でした。
 求人者マイページについては、リーフレット「マイページを利用してスマート求人申込み！」を見直すとともに、新たに作成した「求人者マイページのよくあるご質問」を活用し、マイページの利用促進を図りました。
 一方で、求人者マイページからの求人申し込みが増えることによる求人者のハローワーク離れが懸念されたことから、求人者向けに、ハローワークの活用方法及び求人申込後の流れ、求人票作成のポイント等を周知するためのリーフレット、「事業主のみなさまへハローワークとなみを徹底的に活用してみませんか」を新たに作成・活用することで、ハローワークの求人者支援メニューの周知の強化に取り組みました。
 求職者マイページについては、登録手順や入力時のエラー対処方法などを掲載したリーフレット「スマホで簡単！求職登録」を新たに作成し、よくあるエラーの対処方法を掲載したことで、窓口職員側も登録の説明がスムーズに行えるようになり、求職者マイページ開設までの時間短縮につながりました。また、求職受付の窓口でオンライン登録を勧め、相談窓口ではマイページ開設の案内と同時に職員が求人検索方法を一緒に実施し、マイページ開設後に利用者が簡易に求人検索できるように支援を行いマイページの活用促進を図りました。
 また、マイページを通じたオンラインサービスの推進に向け、オンラインによる情報提供・職業紹介の技術の向上と標準化のため、統括官が講師となり「オンライン紹介研修」を実施しました。
 さらに、離職票交付時にオンライン登録の利用を勧奨する所独自リーフレットを雇用保険適用窓口で配付し事前登録を勧めることで、来所時の待ち時間短縮に努めています。

(3) その他の業務運営についての分析等

管内における就業地別有効求人倍率は非常に高く、管内事業所の人手不足感の高まりが地域の大きな課題となっています。人口減少・少子高齢化による生産年齢人口の減少が進む中、雇用に関する課題について、市とハローワークが連携を強化し、より効果的・効率的に対策を講じていくため、管内3市（砺波市、南砺市、小矢部市）と雇用対策協定を締結しました。
 また、地域における人材育成に資する職業訓練制度の活用促進に向け、募集中の訓練のリーフレットを待合の椅子に掲示するなど、求職者の視覚に訴えるPRを積極的に行うとともに、「職業訓練（ハートトレーニング）のご案内」のリーフレットを新たに作成、それを活用し、訓練担当ではない者を含め、すべての相談窓口職員が職業訓練希望者に対して、基本的な制度説明を行うことができるようにすることで、受講者の増加を図りました。

(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

管内では就業地別有効求人倍率が非常に高い状況が続いており、さらにはハローワークにおける若年求職者が減少傾向にあることから、ハローワークを利用していない求職者の掘り起こしや、オンライン登録者を含めハローワークに登録はしていても求職活動に積極的でない求職者等に対する能動的な働きかけを強化し、求人に応募する求職者の増加を図ることとします。
 マイページを通じた求人受理が8割以上となり、求人事業所との信頼関係の維持・向上が大きな課題です。求人者の充足可能性を高めるためにも、求職担当者との同行による事業所訪問等の機会を増やし、求職者目線に立った求人条件の見直しや求人内容を充実させるための助言を行うとともに、求人票以外の事業所情報の発信のため事業所PR方法等についても助言を行い、人材確保に向けての支援を強化します。また、求人充足支援会議の充実や要件緩和や求人への充足支援対策の強化にも取り組みます。
 職員の専門性の向上を図るため、統括官による1on1ミーティングによる求職担当者制や求職者担当者制の支援内容の振り返りを通じた指導を強化するとともに、事例検討・ケース会議、業務研修等を計画的に実施します。
 管内3市との共同による「企業説明会&面接会」を年3回実施しましたが参加求職者が年々減少傾向にあることから、令和5年度に締結した雇用対策協定に基づき、市とも連携を強化し、参加人数の増加を図ります。
 さらに、市との連携強化により、事業所・求職者双方に向けてのハローワークのサービスメニューの周知を強化します。

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	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)	④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	②障害者の就職件 数	⑥公的職業訓練修 了3か月後の就職 件数
令和5年度目標	2,245	1,747	523	90.0%	90.0%	109	127	83
令和5年度実績	2,027	1,643	516	76.9%	96.7%	315	140	115
目標達成率	90%	94%	99%			288%	110%	138%

※ 「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。

ハローワーク氷見 就職支援業務報告（令和5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

- 早期再就職を希望し、ハローワークの支援に対する期待度が高い求職者を中心に、求職者担当者制を実施し、郵送や求職者マイページによる求人情報の提供、応募書類の作成指導、模擬面接の実施等、様々なサービスを一貫して行うことで早期の就職に努めました。
- 就職が決まらず求職期間が長引く求職者等、課題を抱える求職者に対しては、所内のケース会議等にて情報を共有するとともに課題解決のための方策を検討する等、きめ細かな支援に努めました。
- 雇用保険受給者に対しては、初回講習や失業認定日において、求職期間長期化のデメリット、再就職手当制度を活用するメリットを丁寧に説明するとともに、個々の求職者の希望条件に適した求人情報を窓口にて提供し早期再就職を促進しました。
- 求職者の職業理解を促すために、職業訓練説明会、福祉・介護の就職支援セミナー及び企業説明・面接会への参加勧奨を積極的に行いました。毎月のイベントカレンダーについては、令和5年度より富山労働局のホームページにも掲載し、求職者が計画的に求職活動を進めることができるよう情報提供を行っています。
- 求人への充足支援については、求人充足会議や求人更新連絡時の機会を捉え、記載内容見直しの提案に努めました。また、計画的に事業所訪問を実施し、求人票だけでは伝えることができない事業所情報の収集を図り「事業所PRシート」の作成を行いました。事業所PRシートについては、求職者へ窓口や郵送にて提供、富山労働局のホームページへの掲載等で活用しております。
- 高校3年生に、管内企業の魅力を伝えるための場として「高卒求人企業説明会inひみ」を氷見市、氷見商工会議所と共同で開催しました。参加者、参加企業のアンケート結果の満足度が高く、氷見市、氷見商工会議所からも高い評価をいただいています。

(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

- 前年度はツアー型会社説明会を企画しましたが参加企業・参加求職者が少なかったため、今年度は中止とし、氷見所内で開催する会社説明・面接会の回数を増やし開催の周知、勧奨を強化しました。
- 会社説明・面接会の開催回数については、能登半島地震により1月・2月は開催できませんでしたが、年間22回（4年度21回）実施しました。
- 福祉・介護分野の人材不足解消のため、毎月「福祉・介護の就職支援セミナー」を開催しておりますが、会場となる相談室が狭く参加人数に制限があったため、求職者がより参加しやすいように会議室に切り替えました。また、セミナー単独の案内リーフレットを作成し、窓口にて徹底した参加勧奨を行いました。その結果、参加人数が増加し、介護分野の職業訓練や求人へ関心を持って頂けるようになりました。
- 早いタイミングでの求人情報提供、ハローワークの利用促進のため、求職者マイページの開設を強化しました。求職者が理解しやすいようにリーフレットを作成し、窓口で丁寧に操作方法を説明することで開設数増加に繋がりました。
- 法改正、制度改正、行政施策等について情報が行き届いていないと感じていたため、雇用・労働分野の情報をまとめた月刊ハローワーク氷見通信を新たに創刊しました。氷見商工会議所の会員1,600事業所に配付し、積極的な情報提供、周知を行いました。

(3) その他の業務運営についての分析等

- 精神障害・発達障害を持つ求職者の就職促進のため、精神障害・発達障害について理解を深め、支援者になってもらうことを目的とした「精神・発達障害者しごとサポーター養成講座」を氷見市、氷見市社会福祉協議会と共同で開催しました。今後も一人でも多くサポーターとなっていただけるように継続して開催していきます。
- ハローワーク氷見1階の求人・職業紹介部門のレイアウト等を大幅に見直しました。相談ブースを増設し高さのあるパーテーションを設置することでプライバシーが守られ、落ち着いて相談できる環境が整いました。これによりさらにきめ細かな支援を実施できるようになりました。
- 令和6年1月1日の能登半島地震により、氷見市管内の事業所や求職者は多大な被害を受けました。一部の事業所においては、建物や設備の損壊、断水により休業を余儀なくされました。このため、富山労働局、ハローワーク氷見、氷見商工会議所の共催で雇用調整助成金セミナーを開催し地震による特例措置について周知を図るとともに雇用の維持についてお願いしました。なお、雇用調整助成金の申請については、4月末現在で約50件となっております。また、求職者の多くは、家屋の一部が損壊する被害を受けており、不安定になった気持ちを整えてから活動をしたいという声も聞かれ、求職活動は慎重にならざるを得ない厳しい状況となっており、就職件数や充足件数の減少の要因の一つになっていると考えます。

(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

- 職業訓練受講者の確保のため、部門全体で訓練コースの募集状況等を共有し、職業訓練受講の働きかけを行います。さらに、通常の職業訓練説明会以外に製造分野の職業訓練説明会を開催します。また、公的職業訓練修了3か月後の就職件数向上のため、特にIT関連やWEBデザイン等の資格取得を目指す訓練コースの訓練生については、求職者担当者制により早い時期から、求職者マイページを活用した求人情報の提供、予約相談等、個別支援に取り組みます。
- 高齢の求職者が増加傾向にあり、高齢者の応募可能求人や歓迎求人の確保が課題となるため、勤務時間・勤務日数・仕事内容の細分化等の求人票の見直し提案を実施し、就職に結びつくよう支援の強化を図ります。また、とやまシニア専門人材バンク・キャリア人材バンク・シルバー人材センター等ハローワーク以外の機関とも連携し、これらの機関の情報についても提供します。
- 求職者の多種多様なニーズに対応するため、リクエスト求人の受付や求人募集がしばらくされていない事業所に対しコンタクトを取り、新規求人開拓に取り組めます。
- 人材不足分野の事業所を中心に人材確保を課題とする事業所が多いため、求人票の見直しや事業所PR方法の助言を的確に行います。

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	公的職業訓練修了3 か月後の就職件数
令和5年度目標	833	562	227	90.0%	90.0%	39	32
令和5年度実績	682	503	210	74.5%	97.8%	40	28
目標達成率	81%	89%	93%			102%	87%

※ 「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。

ハローワーク滑川 就職支援業務報告（令和5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

・就職件数目標の達成を図るための取組を職員一同で検討したところ、新規求職者の35%を占める高齢者に着目すれば良いのではないかの意見がありました。少子高齢化により、求職者の年齢が上昇しており、元気な高齢者からの相談が増加しているとの声もあり、①「60代、70代専用おしごと探し情報コーナー」を新設、②高齢者求人情報一覧表をA4からA3にサイズアップして見やすくする、③「60代、70代を応援します」のポスターの掲示等により、ハローワーク滑川は高齢者を応援しているとの姿勢を前面に出すなど、高齢求職者の積極的な支援に取り組めました。また、所の独自コード（A60:60歳以上応募可、A70:70歳以上可）を設けることにより、職員による高齢者向け求人検索を容易にし、情報提供をスムーズに行うことができるようにしました。高齢の求職者からは「ハローワーク滑川は年寄りに優しいとこやね」と言ってもらえることが増えました。60歳以上就職件数は令和4年度の247件から令和5年度は234件と減少はしたものの、利用者満足度の向上等も見られ、取組を継続・発展させていきたいと考えています。

・職員が直感及び経験則に基づいてお勧めできる求人を「ハロー職員がいいなと思った“推し事（おしごと）”」として、毎月5〜8件の求人票を当所入口のインフォメーションボードに貼り出すことにしました。窓口では、その求人について問われることが度々あり、効果がある取組と考えています。

・「株式会社〇〇に行ってきました！」リーフレットを入口のインフォメーションボードに貼り出すことにしました。従来以上に職員の事業所訪問を積極的にを行い、可能な範囲で作業風景や食堂、休憩室などを撮影しました。リーフレットは写真をメインとし、求職者の直感に訴えるものとししました。また、見学シーンに必ず当所職員を映し込み、「あっ、写真に写っていた職員だ！」と職業相談が弾みきつかけとなるような工夫をしました。実際に相談窓口では話題になることも、ままありました。（令和5年度事業所訪問：21社）

(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

・社会経験の浅い若年層において、応募書類の添削サービスと模擬面接のニーズが増えてきています。そのため、それらのサービスをもっと知ってもらうために周知リーフレットをリニューアルするとともに、パンフレットスタンドの配置や掲示方法の見直しを図りました。併せて、書類作成指導と模擬面接振り返りを今まで以上に丁寧に行うようにし、自信を持って面接に挑めるように背中を押しています。

・週刊求人情報をリニューアルしました。従来はフルタイム&パートの求人をB4サイズ2〜3枚綴りで作成・配布をしていましたが、作成に手間がかかるなどの課題があり、また、求職者からフルタイムとパートは別シートのほうが良いというご意見もありました。そこで、慣例的に載せていた情報を思い切っけてカットし、フルタイムとパートそれぞれでA4サイズ1枚ものスッキリした形にリニューアルしました。ただし、求職者にとって有益な情報はカットすべきではなく、イベント情報などはQRコードで職業訓練情報はHPアドレスを掲載することにより、むしろ品質と情報量が向上したものとなりました。

・「求人のためにリクエストはありませんか？ハローワークが求人を開拓します」という求職者向けのリーフレットを作成し、積極的な周知を行いました。土地柄が、控えめな求職者が多く感じていたため、もっと積極的に企業に応募してほしいと思い、希望に基づきハローワークが事業所と交渉し求人を促すこと、ハローワークでの相談により応募可能事業所が広がることもあることを前面に出し、職業相談・紹介につなげるよう取組んでいます。

・職業訓練の案内が見づらいのご意見がありました。そのため、庁舎エントランスに「訓練INFORMATION」コーナーをリニューアルし、POPや親しみやすいキャラクターづくりなどで目を引くようにしました。また、応募期限の案内表示も工夫し、訓練受講者数の増加に取り組めました。（訓練受講者数：令和4年度68人、令和5年度79人）

(3) その他の業務運営についての分析等

・立山町及び立山舟橋商工会と連携し、地元企業への就職促進を目的とした合同就職面接会&企業説明会を前年に引き続き開催することができました。地元住民と地元企業の雇用促進につながる取組となっており、来所者や求職者マイページでの積極的な周知を行ったことから、多くの参加者を募ることができました。

・職員の育成を図る観点から、最近の労働関係施策や法改正、物流の2024問題等の知識習得のため、魚津労働基準監督署及び魚津公共職業安定所との合同研修を開催しました（令和5年11月）。研修では、職業安定行政からは最近の雇用失業情勢や各種助成金制度の解説を行い、労働基準行政からは労働条件明示の改正点やトラック運転士の改善基準告示の改正などの説明を受け、以降の業務の遂行に大変役立つ研修となりました。

(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

・スマホでハローワークの求職登録や求人検索、応募ができるようになったため、来所者数、相談数、紹介件数及び就職件数が減少の一途をたどっています。また、民間転職サイトの台頭や若者のハローワーク離れが言われており、危機感をもってサービス改善・業務改善に取り組まなければなりません。そのため、少なくともハローワーク滑川で求職登録された方に対しては、次のサービスを強化していきます。

- ① 求職者マイページへの有益な情報発信（令和6年度から週1回以上）
- ② 安全で清潔、わかりやすい案内表示と装飾で訪れやすく親しみやすい庁舎づくり（こまめな庁舎内外の点検、わかりやすいPOP表示などのさらなる工夫）
- ③ 今まで以上に親切で丁寧なハローワーク職員対応（キャリアコン有資格者による所内研修を上半期に実施）

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	公的職業訓練修了3か月後の就職件数
令和5年度目標	1,332	1,011	344	90.0%	90.0%	63	50
令和5年度実績	1,216	848	354	74.5%	96.6%	71	49
目標達成率	91%	83%	103%			112%	98%

※ 「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。