

山梨労働局発表

令和6年10月18日

山梨労働局職業安定部

職業安定課長 望月 重一

職業安定課長補佐 望月 雄一

電話：055-225-2857

令和5年度の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等を公表します

厚生労働省では、ハローワークにおけるマッチング機能の強化を図るため、平成27年度から「ハローワークの総合評価」を実施しています。

これは、全国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て4段階の相対評価を行うことにより、マッチング機能に関する業務の質向上や継続的な業務改善を図ることを目的としたものです。(別添1)

今般、令和5年度の総合評価結果が決定しましたので、県内のハローワーク(5所)において、それぞれ重点的に取り組んだ内容や、今後のサービス・業務改善の取組等をまとめた「就職支援業務報告」(別添2)と併せて、次のとおり公表いたします。

たかにし もりと

山梨労働局(局長:高西 盛登)及び各ハローワークでは、引き続き、この取り組みを通じて、利用者の視点に立ったサービスの質の向上に努めてまいります。

安定所名	令和5年度 総合評価結果
甲府公共職業安定所	良好な成果
富士吉田公共職業安定所	標準的な成果
塩山公共職業安定所	良好な成果
韮崎公共職業安定所	標準的な成果
鵜沢公共職業安定所	標準的な成果

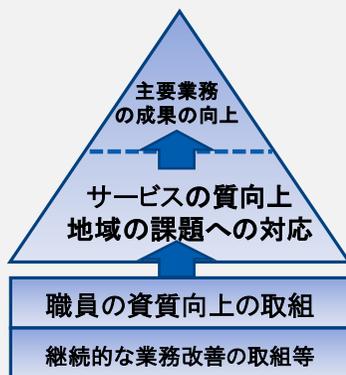
※詳細は「就職支援業務報告(令和5年度)」別添2のとおり

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。
- (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。



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

【参考】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

【参考】ハローワーク総合評価の評価方法

ハローワーク総合評価は、年度単位で実施し、

- ① 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、
- ② 年度終了後に、ハローワークごとに評価指標の目標達成状況等に応じて点数化し、同一のグループ内で相対評価を行う。

① 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)ごとに、年度当初に定めた目標への達成状況を基に、点数を付与する。

A指標の目標達成率



A指標のポイント化係数



〇〇ハローワークの
A指標のポイント

(例) A指標のポイント化係数が100点、目標達成率が105%とすると、 $100点 \times 105\% = 105点$ がA指標の点数となる。

② 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)の目標達成率が100%以上の場合等に、点数を加点する。

(例) 上記①のA指標の目標達成率は105%なので、105点に加え、15点を加点。

③ 評価指標(所重点項目)の実施状況を基に、点数を付与する。

※中長期的な観点から必要となる職員の資質向上のための取組や継続的な業務改善の取組を実施した場合に、取組ごとに点数を付与。

④ ①～③の点数を合計し、ハローワークごとに、総点数を計算する。

〇 11グループのうちの同一グループ内で、ハローワークごとに、総点数を比較の上、**4段階**(「非常に良好な成果」、「良好な成果」、「標準的な成果」、「成果向上のため計画的な取組が必要」)の**相対評価**を行う。

2-1 令和5年度ハローワーク総合評価結果概要（類型別）

- 同一グループ内（注1）で各ハローワークの総点数を比較の上、グループ毎の総点数の平均値を基準として、「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段階（注2）の相対評価を実施。
- 「非常に良好な成果」（類型1）となったハローワークは3所で前年度より1所減少した一方、「成果向上のため計画的な取組が必要」（類型4）となったところは0所となり大幅に改善が見られた。令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、いずれのハローワークでも、事業所訪問など従来の取組が再開し、一定の成果をあげられたといえる。

評価	ハローワーク数	令和5年度 (注3)	令和4年度	令和2年度 (注4)	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
類型1	非常に良好な成果	3	4	0	9	12	10	3
類型2	良好な成果	218	226	224	212	212	197	208
類型3	標準的な成果	207	195	194	212	213	227	217
類型4	成果向上のため計画的な取組が必要	0	9	16	1	0	3	0
		428	434	434	434	437	437	428

注1 全ハローワークについて、労働市場の状況や業務量が同程度ものでグルーピングし、11グループに分類

注2 4類型の設定方法 ・グループ毎に総点数の平均値を算出し、その平均値を基準として、平均値以上を類型1・2、平均値未満を類型3・4に区分

・類型1・2のうち、総点数が満点以上*を類型1、それ以外を類型2と設定

・類型3・4のうち、グループ平均値の80%未満**を類型4、それ以外を類型3と設定

* 目標達成状況により総得点が満点（目標達成率100%だった時に達する得点水準）を超える場合があり得る

** 規模が大きい1Gは平均値の90%未満、2～5Gは平均値の85%未満と、基準を高く設定

注3 令和6年能登半島地震の影響を考慮し、石川労働局管内の6安定所においては、令和5年度総合評価を実施せず。

注4 令和2年度評価結果については、新型コロナウイルス感染症の影響下での結果であることに留意が必要（令和3年度は相対評価を実施せず）

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

○令和4年度に引き続き雇用保険受給者の早期再就職を促すために、早期再就職UPプロジェクト会議を開催し各窓口からの令和4年度の振り返り、令和5年度改善提案などの意見要望を取りとめ、所内での求職者への掲示物・配布資料や受給者説明会での周知方法の見直しなどを行い、雇用保険受給者の増加も相互的に作用し、早期再就職件数は前年度を大きく上回りました。※令和5年2月2,681件→令和6年2月2,809件（104.7%）

○オンラインを活用した各種業務サービスの活用を促すため、各相談窓口においてオンライン相談やセミナーを積極的に実施しました。職業相談第1部門で新たにオンライン模擬面接を6回実施したことをはじめ、1月からオンライン用の会議室（オンラインルーム）を所内に設置し、各種オンラインイベントを実施していく準備を進めています。

○立地条件もあり求職者総合支援センターの利用者が減少傾向にあるため、窓口が空いている時間に求人のマッチングを実施することを制度化し、年明けより求職者マイページを開設している者に求人情報を送信する「求人マッチングサービス」を開始しました。同サービスを実施することで、職員のマッチング力の向上、求職者への窓口利用促進、求人者への情報提供アピールに繋がっています。

（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

○TTPを積極的に実施し、現場のチカラや業務改善コンクールに掲載されている好事例を所内で水平展開し、各部門で5つの取り組みを実施しました。中でもハローワークオンライン登録者の働きかけの取り組みは対前年度比178.7%（1,199/671人）と効果を上げました。

【5つ取り組み】

1令和4年度「現場のチカラ」からハローワークオンライン登録者への働きかけ（宮城局）の取り組みを実践（職1部門）

2令和4年度「現場のチカラ」から茨城局の「求職者担当者制の実施について「みえる化」と担当職員の資質向上」（茨城局）の取り組みを実践（職3部門）

3令和4年度「現場のチカラ」から「ハローワーク求人掲示改善の取組」（神奈川局）の取り組みを実践（事業所部門）

4令和4年度「現場のチカラ」から「オンライン職業相談のための基本動作・マニュアル作成」（鹿児島局）の取り組みを計画（職4部門）

5第6回業務改善コンクールから「オンラインを活用した学生対象模擬面接の実施」（山形局）の取り組みを一般求職者向けに応用（職4部門）

○満足度調査の結果を受け来所者満足度向上プロジェクトチームを開催し、所内のリーフレット、ポスターの掲示を徹底的に見直し、求職者向け、求人者向け、外部機関のお知らせなどを区分けし、支援に誘導し易い掲示を意識しました。また、総合案内やトイレ、案内看

(3) その他の業務運営についての分析等

○主要3指標に関しては、求職者担当者制の取組の習熟度に個人差がみられるため、担当者制実施者に対してアンケート調査を実施して求職者担当者制の充実を促したり、付属施設である求職者総合支援センターによる求人マッチングサービスを実施しましたが、就職・充足件数ともに目標達成とはなりませんでした。一方、所重点目標は6項目中5項目で目標を達成しました。重点目標には加えなかったが、障害者の就職件数は雇用率が引き上げられる背景もあり前年度を36件上回り過去最高を記録した。主要3指標についても前年比ではほぼ同数値に届いています。紹介件数は前年度を上回っており、今後、紹介成功率を高めるために求職者への課題解決支援が重要となります。

(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

○甲府所においては一般求職者は若年層を中心に減少傾向であり、雇用保険受給者は年間を通して増加傾向です。認定日・認定時間に求職者が集中する傾向にあることから、雇用保険受給者を中心とした効率的な職業相談と、求職者来所減少による比較的手の空いている時間帯におけるマッチング作業等を両立させ、各事業において能動的な就職支援を進めていく必要があります。

そのためには、求職者に対して、オンラインを中心とした通信相談・紹介・セミナー等による効率化と、的確な課題解決支援の提供が必須であり、求職者担当者制を中心に、窓口に関わる職員等に対するOJTや振り返りの機会を増やすなど研修の充実を図り、個々のスキルアップを図りたいと考えています。

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 職水河期世 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 就労自立 促進事業 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 者の割合	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		
令和5年度目標	5,534	6,154	1,547	90.0%	90.0%	789	64.6	65.0%	95.1	1,232	135		
令和5年度実績	5,330	5,940	1,750	93.6%	89.9%	868	78.1	78.7%	95.6	1,227	225		
目標達成率	96%	96%	113%			110%	120%	121%	100%	99%	166%		

※ 「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ます。

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

当所では、求職者担当者制に重点的に取り組みました。求職者担当者制は、求職者ごとに特定の職員が担当し、継続して職業相談を行うことで信頼関係を構築しながら希望する再就職を実現していく取組のひとつです。特に、求職者に対して担当者であることを明らかにする双方向による求職者担当者制にも力を入れました。主要指標である「就職件数」及び「充足数」が前年度において目標を達成できなかったことから、両方の指標に大きく影響する求職者担当者制の充実を図りました。職員一人当たりの対象者人数を大幅に増加させ、前年度は常時3人を担当していたところ、今年度は常時10人を担当するよう実施要領を改定しました。実績データは、全員が見ることのできる共有フォルダにおいて管理することで、管理者が常に進捗状況を把握し、適時助言を行うことで職業相談部門全体として進めてきました。取組目標数に対しての実績数値として、支援対象者数については、上半期目標300人に対して実績362人、下半期目標300人に対して実績456人といずれも目標を達成しました。就職者数についても、上半期目標150人に対して実績150人、下半期目標150人に対して実績231人といずれも達成しました。就職率については、上半期目標50%以上に対して実績41.4%と及びませんでした。下半期目標50%以上に対しては実績50.7%と目標を達成しました。

（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

前年度は「就職件数」とともに、その前提となる「紹介件数」が目標数に及ばなかったことから、「紹介件数」を増加させるために、まずは応募する前の職場見学を拡大していくことを目指し、応募前職場見学の実施要領を新たに策定しました。見学を依頼して承諾を得られた求人には「応募前職場見学可能」の表示を行い、積極的に見学を推進していきました。取組目標数に対しての実績数値として、応募前職場見学可能求人件数の目標232件に対して実績408件、応募前職場見学者延べ人数の目標63人に対して実績82人といずれも達成しました。

また、関連した取組として、ハイブリッド型オンライン企業見学会を開催しました。これは観光関連企業、ハローワーク、求職者をオンラインでつなぐことで、ハローワーク会議室または自宅にいる求職者が居ながらにして複数の企業の見学ができ、直接企業担当者からの説明を聞くことができます。参加企業は3社、ハローワーク会場参加者13人、自宅参加者2人により実施し、企業側、求職者側のいずれにも好評でした。

(3) その他の業務運営についての分析等

指標のひとつである雇用保険受給者の早期再就職については、目標を達成したことから、各種取組は継続していきますが、現在、求職者全体が減少傾向にある中で、雇用保険受給者の存在感は増してきています。早期の再就職はもちろんのこと、ニーズに沿った紹介を増加させるべく、若手人材を中心にプロジェクトチームを創設し、配付しているリーフレットを見直すなどの取組により雇用保険受給者へのアプローチを積極的に行う業務を推進していきます。

(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

新型コロナウイルスに関する行動制限解除後の観光需要回復は著しく、当所管内観光地での観光客も大幅に増加してきています。特に海外からの観光客が増加しており、宿泊・飲食の利用が伸びていることから、宿泊業・飲食業での求人意欲が高く、人手不足感がさらに強くなっています。したがって、その分野における応募前職場見学及びオンライン企業見学会に引き続き取り組むことでマッチングを促進していきます。

さらに、日常的な企業情報の増量を目指して、人材不足分野の事業所を中心に画像・動画情報を収集し、マイページ及び所内ディスプレイに表示することで求職者への応募勧奨を進めていきます。

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

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	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	2,528	2,202	510	90.0%	90.0%	330	64.6%	100					
令和5年度実績	2,067	1,870	553	77.4%	97.2%	283	82.4%	144					
目標達成率	81%	84%	108%			85%	127%	144%					

※ 「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ます。

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

当所では、就職件数、充足件数及び雇用保険受給者の早期再就職の目標達成を目指し、求職担当者制、求人担当者制及び認定日におけるマッチング・求人提案を中心に各種取り組みを積極的に実施しました。

特に、新規求職者数が前年度と同程度で推移する中、就職件数の向上のため求職者担当制において、常時担当数と毎月の新規担当数を設定することで、支援対象者数1,200人（前年度812人）に対して求人情報の早期提供やきめ細かな就職支援等を行い、就職件数605件（前年度395件）、就職率50.4%（前年度48.6%）と前年度実績を上回る結果となりました。

また、新規求人数は前年を下回り推移していたことから、事業所訪問等による求人開拓を積極的に行い、新規等求人開拓件数は127件（前年度126件）と前年度を上回りました。さらに、求人担当者制では、対象求人数277人（前年度177人）、充足数85人（前年度63件）となり、管内求人の人材確保に一定の効果을上げました。

その他、生活保護受給者等の就職件数の向上に向け、就労自立促進事業協議会を管内市毎に実施し情報の共有や連携体制についての依頼を行うとともに、山梨市の出張相談を毎週確実に実施する等により、就職率124.6%と県下トップの実績をあげました。

（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

前年度に実施した利用者アンケートでは、「案内などが少ない」という意見が複数あったため、職員研修等により利用者への声掛け等の接遇サービスの徹底を図るとともに、デジタルサイネージも活用しながら所内掲示の改善を行いました。その結果、今年度の利用者アンケートでは案内や接遇等については改善を求める意見はなく、満足度も求職者100%、求人者95.3%と高評価となりました。

(3) その他の業務運営についての分析等

今年度は、新規求職者数は2,848人（対前年度比：99.5%）と前年度と同程度でしたが、新規求人数は4,098人（対前年度比：76.9%）と前年度を大きく下回りました。今後も求人充足サービスを重点としながら、職業相談窓口での求職者ニーズも踏まえつつ、職員の求人事業所への訪問等を積極的に行い、新規または1年以上ハローワークに求人申込みを行っていない事業所からの求人受理件数増を目指します。

(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

今後も、就職件数及び充足件数等の向上のため、各担当者制の取組や求人充足会議について毎月分析・改善等の検討を行うとともに、地域の雇用を守るため、より多くの方にハローワークを利用していただけるよう求人・求職者マイページの利便性を積極的に周知します。特に、人材不足分野の就職・充足の促進については、求職者及び求人の担当者制において強化するとともに、定期的な管理選考の開催などの取組みを図っていきます。

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						
令和5年度目標	1,192	944	197	90%以上	90%以上	142	76						
令和5年度実績	1,145	839	240	95.3%	100.0%	189	88						
目標達成率	96%	88%	121%			133%	115%						

※ 「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ます。

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

当所では、マッチング業務の強化を最重要と考え、求職者担当者制及び求人担当者制の取組を重点的に進めることとしました。具体的には、求職者担当者制（双方向型・一方向型）の対象者数を常時3人以上から15人以上に増やしたほか、応募書類の添削指導などの個別支援を引き続き積極的に進めるとともに、応募する前の不安を払拭するための応募前職場見学にも取り組みました。また、求人充足会議を見直し、いかに担当者がモチベーションを保ちつつ取り組めるかに重点を置き取り組んだほか、求人担当者制の支援対象事業所などを職員が訪問し、把握した求人票以上の情報をマッチングに活用したり、求人者マイページを通じた求人充足サービスの取組メニュー等の情報提供にも努めました。

求職者担当者制（双方向型）については、非常勤を含む職業相談部門の全職員が効果のあった取組事例を共有し、一丸となって取り組んだ結果、支援対象者697名のうち293名の就職（就職率42.0%）に結び付けることができました。また、応募書類の添削指導等は201名に実施し、103名の紹介就職（就職率51.2%）という実績でした。これら取組は、所全体の就職件数1,536件のうち26%（396件）を占めており、個別支援の効果、重要性を再認識する結果を残すことができました。

また、これら個別支援とは別に雇用保険受給者に毎認定日、指定職業相談日（給付制限中の認定日応当日）に前日マッチングした求人を提供するなどした結果、早期再就職件数は目標を大きく上回り、高い水準とすることができました。

その他、①希望職種の確実な把握、入力、②求職票の完全記入（登録）、③就職支援セミナーの受講勧奨、④毎相談時のマッチング求人提供、⑤定期的に発行する求人一覧の充実など、改めて基本業務の徹底、強化に取り組みました。

(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

前年度に実施した利用者アンケートでは、「応募要件を満たす求職者のより多くの紹介」の満足度が低かったため、応募前職場見学を通じて求職者の就職と求人者の人材確保に繋げることを目的に、「応募前職場見学可能求人」の確保を進めているところですが、就職支援メニューの一つとして求職者への周知等を更に強化することとしています。加えて、職員が同行する「ツアー型事業所見学会」の取組も新たに実施し、求人充足を図りました。今後も継続して実施いたします。

また、マッチング求人や各種情報の提供のためにも求職者マイページの開設、利用を引き続き勧奨するとともに、求人者にもメリットを説明してマイページの開設を進めました。

(3) その他の業務運営についての分析等

昨年度終わりから、管内の主要産業である製造業のうち、特に半導体製造装置製造業関連からの求人が大幅に減少し、製造業からの求人が4割減となる一方、製造業を希望する求職者が前年同期の3割増となるなど、製造分野での有効求人倍率が2倍台から1倍台に大幅落ち込みました。このため、製造分野での合同求人者説明会及びツアー型事業所見学会を開催し、マッチングを図った。今後も継続して実施いたします。

(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

ハローワークからの提案や求人事業所自らの賃金、就業時間、休日等の見直し等により、求人充足可能性を高めた求人の中から、ハローワークが選定した求人を所内の「ちゅーもーく求人コーナー」に、当該求人の変更点が一目で分かるようにポップ類を活用し掲示するとともに、当該求人を取りまとめた専用情報誌を作成し、求職者が当該情報誌を持ち帰り自宅等でも見られるように工夫等を行った結果、平均紹介率が大幅に上昇するなど、求人条件緩和の取組効果が顕著であることから、さらに充実させていきます。

また、求人充足会議が形骸化しないように、年度当初に統括官が、当該会議の方向性（会議の活性化と充足率の向上に向けて）を紹介・求人両部門の職員に説明し理解を得るとともに、充足会議で検討した求人を担当者制で支援し、その中で、求人内容をリニューアルしたものを「ちゅーもーく求人」として、積極的に求職者に情報提供を進める等により、当該支援による求人の充足率が大幅に向上するなど、取組効果が顕著であることから、さらに充実させていきます。

2. 特記事項

特段なし。

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5年度目標	1,673	1,488	241	90.0%	90.0%	181	104						
令和5年度実績	1,536	1,375	251	97.8%	80.9%	195	101						
目標達成率	91%	92%	104%			107%	97%						

※ 「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ます。

ハローワーク 就職支援業務報告（令和5年度）

別添2

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

ハローワーク相談窓口の利用者が減少傾向にある中、①ハローワークを利用したことのない方への周知・広報、②ハローワークを利用される方の動機や期待をいち早く把握し、就職支援メニューに満足していただくことを重点的に取り組みました。

- ① 地方自治体や学校等とも連携して、求人情報誌やハローワークの就職支援メニューを積極的に周知・広報しました。
- ② 求職者に対して求職者担当者制で対応し、履歴書や職務経歴書等の添削、面接練習、同行職場見学などの支援を行いました。
さらに、就職活動が不調な求職者については、就職の妨げとなっている課題を特定し課題解決支援サービスを確実に実施する必要があるため、職業相談担当職員の相談スキルの平準化と向上を目的として職員研修を実施しました。
また、今後の支援をどのように進めるべきかを複数の職員で検討するため、ケース会議（事例検討会）を定期的に開催しました。

就職活動が不調な求職者（事例検討会を開催した者） 令和5年度53人 就職件数27件 就職支援後の就職率50.9%

（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

前年度の課題を受けて、サービス改善・業務改善を検討し、実施しました。具体的な数字で評価することができませんが、利用者からの評判は良く、さらなる改善も検討しているところです。

ハローワークの周知・広報

- ① 執務内 ～デジタルサイネージの活用～
- ② 利用者へ ～雇用保険受給者以外の方へのリーフレットの作成～
- ③ 庁舎外 ～自治体や関係機関等と連携した周知～

利用者が満足するサービス提供

- ① 求職者担当者制の積極的展開による課題解決支援サービスの充実
- ② 事業所担当者制による事業所訪問による充実支援サービスの強化
- ③ 職業相談部門と事業所部門の連携を強化する求人充足会議の充実

(3) その他の業務運営についての分析等

当所の管内（市川三郷町、富士川町、身延町、早川町、南部町）の人口減少と高齢化の進行に伴い、労働力人口減少と地域経済の縮小という課題に直面しています。地方自治体も同じ課題で奮闘していますが、職業安定行政で担うべきことは、地域における就労支援の拠点として、働く人が安定した職業生活を送り、事業主が必要な人材を採用することを継続して支援していくことです。

そこで、求人充足に重点を置き、事業所訪問による情報収集に取り組みました。

結果としては、目標を下回りましたが利用者から「事業所及び求人内容がイメージしやすい」との声もありました。また、所内にてミニ面接会を開催したり、求人情報誌を作成し利用者の多い場所で配架する等の求人者支援を行いました。

(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

当所管内の人口減少と高齢化の進行に伴い、利用者の減少が続いています。管轄内の各町、道の駅、主要な商店等に、月2回求人情報一覧表を配架し、ハローワークを利用していない者に対しても、利用促進の周知広報を実施してきました。過去に、ハローワーク身延が廃止され、当所に管轄が合併となった影響から管轄範囲が広く、一部の利用者から時間がかかって遠いとの声もあります。

令和6年度は、求職者に対する就職支援として、求職者マイページの積極的な開設と活用を促進します。この取組により、ハローワークまでの距離が遠い求職者にも、平等に情報発信が出来、オンライン自主応募、オンライン紹介、直接リクエスト、支援内容や対象者の属性に応じた情報発信等の機能を活用していただくことが出来ます。

また、求職者マイページを持つ方が増えることによって、求人の条件に合致する求職者の情報をとりまとめ、積極的に個々の求人者に当該情報を提供し、求人充足支援も実施していきます。

2. 特記事項

特になし

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5年度目標	1,050	728	174	90.0%	90.0%	90	64.6%						
令和5年度実績	959	630	190	91.1%	97.8%	77	58.3%						
目標達成率	91%	86%	109%			85%	90%						

※ 「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ます。