

# 令和2年度ハローワーク総合評価結果

## 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

### 目次

○	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（ハローワーク総合評価）の概要	1
○	ハローワーク総合評価の評価指標の構成	2
○	令和2年度ハローワークのマッチング機能に関する業務の実績	3
○	令和2年度就職支援業務報告（ハローワーク青森）	4
○	〃（ハローワーク八戸）	6
○	〃（ハローワーク弘前）	8
○	〃（ハローワークむつ）	10
○	〃（ハローワーク野辺地）	12
○	〃（ハローワーク五所川原）	14
○	〃（ハローワーク三沢）	16
○	〃（ハローワーク黒石）	18
○	令和3年度ハローワーク総合評価の実施について	20

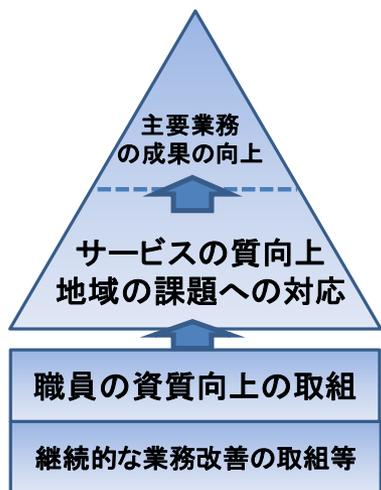
# ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組 (ハローワーク総合評価)の概要

別添1

ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、従来の目標管理・業務改善の拡充、マッチング機能に関する業務の総合評価、評価結果等に基づく全国的な業務改善(ハローワーク総合評価)の取組を平成27年度から実施。

## PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- 従来取組(就職率等の主要指標を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 ハローワークごとに地域の雇用課題を踏まえ重点とする業務に関する**所重点指標**
  - ③ ハローワークごと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**を新たに設定し、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

## 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)の実施状況をふまえハローワークごとに総合評価を実施。  
→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
- ハローワークごと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。

## 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 好事例は全国展開  
労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークによる交流会も開催

## 1 全ハローワーク共通の評価指標(主要指標・補助指標)

### (1)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
- 求人充足件数
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

### (2)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

## 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・所重点項目)

### (1)所重点指標による評価

ハローワークのマッチング機能に関する重要業務のうち、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として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件数
- 障害者の就職件数
- 就職支援ナビゲーター支援による学卒者等正社員就職件数
- 正社員に結びついた就職氷河期世代の就職件数
- 正社員に結びついたフリーターの就職件数
- 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

### (2)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の実施
- 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
- 求人担当者制の実施
- 求職者担当者制の実施
- 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

## 令和2年度の主要指標実績値【ハローワーク別】

### 主要指標

### 就職件数

### 求人充足件数

### 雇用保険受給者の 早期再就職件数

#### 青森労働局

20,360件

19,768件

6,649件

ハローワーク青森

4,524件

4,703件

1,684件

ハローワーク八戸

4,819件

4,668件

1,523件

ハローワーク弘前

3,510件

4,013件

1,106件

ハローワークむつ

1,030件

900件

331件

ハローワーク野辺地

689件

849件

264件

ハローワーク五所川原

1,939件

1,546件

588件

ハローワーク三沢(+和田を含む)

2,581件

2,180件

720件

ハローワーク黒石

1,268件

909件

433件

## 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、主要指標である就職件数（常用）、充足数（常用）、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成を重点的に取り組むこととし、求人内容の明確化を図り、事業所情報を充実させた求人票作りを徹底し、積極的に求人情報提供（8,395件）を取り組んだところ、職業紹介1,012件のうち、358件が就職に結びつきました。また、人材不足業種の求人充足対策を推進するため、求人事業所説明会とミニ面接会を7回開催し、参加20事業所に対して求職者94人が参加しました。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、業務研修として「解雇の基本事項と注意点」や「ハローワークと県との一体的運営の概要と連携」をテーマとした外部講師による研修を職員及び相談員を対象に実施し、のべ103人が参加しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

青森県との雇用対策協定に基づき、学卒・若年者の就職促進のため、ジョブカフェと連携し、就職面接会・企業説明会・各種セミナーを開催するとともに、ジョブカフェ、若者サポートステーションとの3者によるチーム支援などにより、若年者の就職促進に取り組みました。

### （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

求人者マイページの利用がまだまだ低調な状況にあるため、求人者マイページの機能が充実することをふまえ、オンラインによる求人票の作成・提出及び画像情報の添付について求人者に対して周知を図り、マイページを活用したサービスの向上に努めるとともに、企業情報の提供によるミスマッチの解消に役立てていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

求職者の高年齢化が進んでいる中で、シニア面接会を昨年に引き続き開催し、好評を得ています。人口減少が進んでおり、高年齢求職者の活用は重要性を増しており、令和3年度においても継続開催し、内容の充実を図ります。

当所管内は、小売・サービス業を営んでいる企業が多く、観光に付随する宿泊、飲食、販売に関連する求人の割合が大きいですが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による地域経済状況への影響から前年度に比べ新規求人が2割以上減少しています。地域の雇用状況が急激に悪化していることから、求人の量的確保など必要な対策に取り組んでまいります。

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	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	正社員求人件数	正社員就職件数	生涯現役支援窓口 で65歳以上の就 職件数
実績	4,524	4,703	1,684	103.1%	348	302	10,176	1,984	90
目標	5,068	5,298	1,958	114.5%	187	282	12,090	2,302	88
目標達成率	89%	88%	86%	90%	186%	107%	84%	86%	102%

※ 「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

# ハローワーク八戸 就職支援業務報告（令和2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

当所では主要指標である「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、求職登録期限間近の求職者に対する再登録勸奨状と求人情報を送付（355人）し、就職意欲の喚起と就職支援に取り組みました。また、就職支援セミナーの開催（129回）、事業所訪問や電話開拓による正社員求人の確保（同求人数14,348人）に取り組みました。

求職者担当者制の要領を見直し、実施状況を各自が簡潔に入力可能となり、かつ、その結果がリアルに反映・共有されるよう見える化したデータを共有ファイルに作成した上で、統括以下の職員も含め計21人で求職者担当者制に取り組み、支援対象求職者139人に対し、情報提供求人数5,585件、紹介件数217件により就職件数が106人になりました。

求人充足会議の要領を見直し、会議参加者を輪番制として24回開催しました。会議内での情報交換により参加者の知識・専門性の向上や事業所訪問等の迅速な求人支援が図られ、対象求人61件に対して15件の充足が図られました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員等の専門性向上の観点から、職業訓練関係、働き方改革全般、同一労働・同一賃金関係と3種類の研修を実施しました。特に令和3年度から中小企業にも義務化され求人受理にも影響を及ぼすものと思料される同一労働・同一賃金関係の研修にあたっては、労働局雇用環境・均等室に講師を依頼し、合計36人が参加しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・高年齢求職者から求人票の文字が小さいとの声をふまえて60歳以上の求人を毎週抽出し、見やすい早見票を作成し正面玄関脇へ掲示しました。早見票には求人番号がわかる紙片を備え付け、応募・相談希望の際はその紙片により受付するなど効率化を図りました。
- ・新型コロナウイルス感染拡大による来所者の大幅減少を見据え、4月に来所によらない求職申し込み方法の案内等の弾力的な取扱いを明示したリーフレットを作成したところ、増加した電話による問い合わせにも円滑に対応することができました。

(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

- ・人材不足分野に対して重点的に対策を講じるため、人材確保対策コーナーを設置し、支援対象求人の確保（新規支援対象求人数 5,553 人）や、関係機関との連携による求職登録、就職支援を実施したところ、573 人の就職が実現しました。今後は、求職者ニーズの把握に努め、人材不足分野の事業所へ積極的にアプローチし、企業説明会、見学会、就職面接会などを開催し、さらなるマッチング向上を図ります。
- ・障害者の就職支援においては、障害の種類・程度によりコロナウイルス感染症に罹患した場合、重症化する恐れが高い求職者もいることから、支援メニューも感染リスクに配慮しながら可能な範囲で再開・拡大していく予定ですが、令和 3 年度においては障害者面接会の開催にあたり参加企業を少数とし複数回開催する予定としています。

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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	障害者の就職件数	ハローワークの職 業紹介により正社 員求人結びついた 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	生涯現役支援窓口 での65歳以上の就 職件数
実績	4,819	4,668	1,523	108.2%	297	137	14,348	2,332	95
目標	5,376	5,071	1,592	120.6%	329	299	14,109	2,547	78
目標達成率	89%	92%	95%	89%	90%	45%	101%	91%	121%

※ 「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

# ハローワーク弘前 就職支援業務報告（令和2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、主要3指標の目標達成を最重要と考え、各種取組を新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、取り組みました。

職業紹介につながる職業相談を意識し、各種支援サービスのうち、求職者の求職条件に合致する常用求人情報の積極的提供（来所勧奨型紹介・計画紹介を前提とした求人情報の提供）を取り組み、目標達成率93.3%と目標達成に至らなかったものの、年間450件情報提供を行い、紹介件数142件・就職件数54件と一定の効果がありました。

正社員求人確保については、求人者支援員による事業所訪問を計画しましたが、10月に弘前地区での新型コロナウイルス感染拡大により計画の見直しを図り、求人企画部門全職員での電話による求人開拓を粘り強く実施し、目標達成率108.6%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から、「職業紹介業務向上研修」、「PDCA目標管理研修」、「職業訓練関係業務研修」を実施し、職員・相談員等に対する知識等の付与を通じた資質向上に取り組みました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

マザーズコーナーを1階フロアに設置していましたが、令和2年3月からプライバシー等に配慮し、2階へ移動しマザーズコーナー専用スペース（個室）を設けました。利用者からは、子供連れでも気兼ねなく相談出来ると好評を得ております。

### （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

従前より人材不足が深刻な医療・福祉、建設、警備、運輸等の分野について、来年度は、人材確保に資する対策を講じるため「人材確保対策コーナー」を設置し、人材確保対策推進事業を実施する予定であり、求人と求職のマッチング機能を強化し、ミスマッチの改善を図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

各種支援サービスの提供・実施に当たっては、紹介業務担当者一人一人のレベルアップが必要であり、紹介基本業務のあり方の再考を図ると共に、紹介技術のスキルアップ等に向け、求職者の多様なニーズに合わせ安定した職業相談・紹介を行えるようになるため、各種研修等の充実を図ります。

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 特記事項

マザーズコーナーにおける就職率については、目標値を93%に設定し、令和元年度：106%、令和2年度：103%と目標を達成しました。このことは、予約相談による担当者制を実施することで信頼関係を構築し、求職者個々のニーズを十分に把握したうえで求人情報提供が行われたことにより就職率向上に結びついていると分析しています。

4 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	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
実績	3,510	4,013	1,106	101.1%	244	7,943	1,647	103%	88
目標	4,505	4,801	1,141	108.4%	183	7,312	1,813	93%	85
目標達成率	77%	83%	96%	93%	133%	108%	90%	109%	103%

※ 「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

# ハローワークむつ 就職支援業務報告（令和2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

当所では、主要3指標「就職件数（常用）」「充足件数（常用・受理地）」「雇用保険受給者の早期再就職件数」及び所重点指標「就職氷河期世代の正社員就職件数」を特に重点的に取り組みました。具体的には、（1）良質求人確保のため、職員による事業所訪問による情報収集、（2）求人担当者制・求職者担当者制の実施によるマッチングの強化、（3）雇用保険受給者に対する認定日毎の全員相談及び事前マッチングによる的確求人の提案、（4）むつ市、大間町と連携した出張相談の実施を粘り強く実施した結果、目標達成率は、「就職件数（常用）」91.9%、「充足件数（常用・受理地）」97.6%、「雇用保険受給者の早期再就職件数」104.1%、「就職氷河期世代の正社員就職件数」80.0%となりました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では、求人充足促進の観点から、求人事業所画像情報を事業所訪問時に撮影し、来所者端末を通じて求職者に提供してきましたが、新型コロナウイルス感染症の感染状況をふまえ、求人者マイページを活用して企業パンフレットや就業風景等を登録することにより、来所者端末及びハローワークインターネットサービス利用者にPRできることを積極的に勧奨してきました。

また、大規模雇用調整実施に伴う離職予定者を対象に開催したアシストハローワークにおいて、「気になる事業所、説明を聞いてみたい事業所」についてアンケート調査を行い、リクエストのあった企業の企業説明会を開催したところ、就職に結びつきました。

### （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

ハローワークシステム刷新により、求人者及び求職者サービス提供方法が大きく変更しますので、変更内容の周知と丁寧な説明が必要だと考えています。この周知及び説明については、あらゆる機会を捉えて分かりやすい説明を行うこと、また関係機関との連携や様々な媒体を活用した積極的な周知を展開します。

そのため、職員の説明能力の向上、事前マッチングによる的確な求人提案の精度の向上、職業相談技法の向上のため、職員研修の充実を図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、製造業、宿泊業、飲食業の業績が不振であったため、新規求人（常用）数が4,273件となり、対前年比651件減少しました。また、雇用調整助成金の活用により、雇用維持が一定図られてきたものの、下半期において大規模な雇用調整が行われたことにより、令和3年3月現在、有効求職者数は1,505人となり、前年同月比384人増加し、雇用保険受給者実人員は403人となり、前年同月比184人増加しました。中高年齢層が多いため、求職者ニーズをふまえた求人確保と事業所説明会やミニ面接会を開催し、マッチング強化を図る必要があると考えています。

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		
実績	1,030	900	331	80.1%	16	2,100	439		
目標	1,120	922	318	90.4%	20	2,122	448		
目標達成率	91%	97%	104%	88%	80%	98%	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

# ハローワーク野辺地 就職支援業務報告（令和2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、主要指標（就職件数、充足件数）の目標達成に向けて取組を強化するなか、特に雇用保険受給者の早期再就職支援に重点を置いた取組を実施しました。具体的には、毎回の認定日において雇用保険受給者全員との職業相談を実施し、早期再就職のメリットと就職日に応じた個人ごとの再就職手当支給額を記載した「早期再就職プラン」を交付・説明することや、就職準備や応募書類の書き方などの理解促進のための就職支援セミナーへの積極的な受講を促すなどして、早期再就職への意欲喚起にも取組みました。（ただし上半期においては新型コロナウイルス感染防止の観点から受給者全員との相談については行うことができませんでした。）

また、紹介歴のない求職者、雇用保険受給者に対しては、適格紹介を前提とした求人の事前準備や職業紹介等を実施し、これらの取組により、雇用保険受給者の早期再就職件数は目標を達成しました。

#### 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、PDC Aサイクルによる目標管理研修や、職業紹介業務、助成金業務に係る研修を実施し、職員の資質向上を図りました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

早期再就職等の実現のため受講を促している就職支援セミナーについては、新型コロナウイルス感染防止対策として、参加人数を会場収容人数の半分に抑制し、マスク着用のお願、飛沫防止アクリル板の設置、十分な換気等の対策を行い、安心して参加いただけるよう工夫しました。（ただし、上半期は中止）

また、受理した求人については、より分かりやすい内容の求人となるよう記載内容の充実に努めるほか、求人充足会議を毎日開催し求人内容の確認や求人者の意向等を所員が共有することで、円滑に求人情報の提供が出来たことや、条件緩和された求人、急募求人、事業所の画像情報については所内掲示板に貼付し、条件緩和した項目等が求職者の目につきやすいようにPOPにして表示しました。

さらに、管内自治体（野辺地町、横浜町、東北町、六ヶ所村）のホームページに、週刊求人情報及び月1回発行の福祉関連求人情報を掲載し、潜在求職者の掘り起こし及び求人・求職のマッチングに努めることや、週刊求人情報の下段に自治体ホームページに掲載している旨を記載して広く周知を図りました。

### （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

就職件数、充足件数が目標に達しなかったことから、求人情報の提供に関して、雇用保険受給者に対する毎回の認定日相談における事

前のマッチングや、給付制限者、就職氷河期世代の求職者、紹介歴のない求職者に対し引き続き積極的に取り組むことや、窓口での職業相談、就職支援セミナーへの誘導に関して、引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を十分に行い取り組むこととします。

また、ハローワークシステムの刷新において、オンラインハローワーク紹介やオンライン自主応募が可能になりますが、新型コロナウイルスの影響も大きく、来所を求めないサービスの提供が課題となるなど、求人者・求職者マイページを活用したサービスの向上に努めてまいります。

#### (4) その他業務運営についての分析等

現在でも感染拡大の収束の時期が見通せず、今後も景気の後退、経営の悪化に伴う労働環境、労働条件の悪化も懸念される場所ですが、求職者一人一人に寄り添った支援を行っていくことや、雇用確保のための求人開拓、求人条件の緩和などに努めてまいります。

さらに、事業主等からの助成金等に関する相談については、迅速かつ円滑に対応することや、地方自治体、商工会等との連携により管内における労働環境の維持、労働条件の確保に努めてまいります。

## 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 員に結び付いた就 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		
実績	689	849	264	66.9%	16	2,563	320		
目標	715	906	232	73.5%	27	2,114	312		
目標達成率	96%	93%	113%	91%	59%	121%	102%		

※ 「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

# ハローワーク五所川原 就職支援業務報告（令和2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、主要指標（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、特に、能動的マッチングの推進を図るため、窓口誘導の声かけや求職者担当者制（双方向性）による積極的な求人提案等の支援、求人充足のフォローアップを兼ねた職員による事業所訪問（見学）等を意識的に取組みましたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の影響から積極的に展開することができず、十分な取組とはなりませんでした。

結果として、主要指標（目標達成率：就職件数 87.4%、充足件数 87.5%、雇用保険受給者早期再就職件数 88.8%）は、いずれも目標値を下回ったことから、コロナ禍における取組内容を検証し、課題を克服しつつ、より効果的な取組を進めてまいります。

#### 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、所内研修として「職業訓練内容研修」「職業相談に役立つ働き方改革関連法研修」を実施し、職員・相談員等に対する知識等の付与を通じた資質の向上を図りました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ 求人の質の向上に向けた取組として、求人申込書をそのまま入力するのではなく、項目ごとに確認しつつ記載内容の助言を行うとともに、項目間に整合性のある記載を徹底し、見やすく、わかりやすい求人票の作成、求人内容の充実に努めました。

- ・ コロナウイルス感染防止対策として、就職支援セミナーは、密を避けるため定員を通常の6割程度にとどめたことにより参加できない求職者に対しては、窓口相談への誘導を積極的に行いました。併せて、参加できない求職者のフォローとして、今後においては、職員等が講師を務めるセミナーを開催し、開催回数を増やすことにしています。

また、認定日においても、密状態が懸念されていたこれまでの時間ごとの一斉方式から呼び出し方式に変更したことにより、認定会場のみならず、その後の認定日相談の段階でも、概ね密状態は回避できています。

(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

条件緩和に応じた求人者は充足の期待が高いことから、充足対策の一環として、条件緩和された求人票は、所定の掲示スペースに張り出し、周知を図っていますが、手狭で低い場所に掲示しているため、多くの求職者の目に触れにくい状況にあります。そのため、同様に掲示している最新の求人票や求人事業所画像情報を含めてレイアウトを見直し、それぞれが求職者の目に付きやすく、アピール度が高められる掲示方法の見直しに取り組むこととしています。

(4) その他業務運営についての分析等

当所は、依然として、有効求人倍率が労働局平均を大きく下回っている状況にあることから、求人・求職の動向等を分析した上で、求職者ニーズの高い職種・業種等に重点を置いた求人開拓及び質・量面を意識した求人確保に努めてまいります。

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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	就職支援ナビゲーターの支援による 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	正社員求人数	正社員就職件数
実績	1,939	1,546	588	83.7%	225	132	3,299	935
目標	2,218	1,767	662	92.8%	103	109	2,916	966
目標達成率	87%	87%	88%	90%	218%	121%	113%	96%

※ 「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

# ハローワーク三沢 就職支援業務報告（令和2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、前年度、充足件数が目標値を8%（189件）下回ったことから「就職件数」「充足件数」「求職者に対する紹介率」の増加を目指す取り組みを展開しました。また、障害者法定雇用率の引き上げが予定されていたため、障害者の就職を後押しする好機と捉え、「障害者の就職件数」についても、重点的に取り組みました。

新規求職者の減少傾向が続いていたため、求人・求職のマッチングを重視し、紹介率を引き上げることにより就職件数の上乘せを図るため、職業相談の際には求職者の希望を出来るだけ詳しくつかむことに注力し、求人の提案を積極的に展開しました。

求人事業所に対しては、求職者アンケートにより得られた「求職者にとって魅力ある求人票の内容」を提示し、よりよい人材を集めるため、求人条件見直しについて提案し、条件変更を行った求人については、手書きPOPで改善箇所を示すなど、求職者へのアピール方法も工夫した結果、分かり易いと求人、求職両者から好評を得ています。また、事業所訪問や担当者の来所時に収集した情報については、所のエントランスや雇用保険説明会場入り口付近等、求職者が立ち止まって必ず目にする場所に『事業所紹介』として掲示し周知に努めたところ、事業所見学の希望や応募を検討する求職者の増加が見られました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、ハローワークの業務評価・改善の取り組みを効果的に実施するため、所独自資料「PDCA目標管理の進め方」を活用した研修を実施しました。また、マッチングスキルの向上を目指すため、紹介結果を分析し、全体へフィードバックをすることを着実に実施した結果、紹介成功率が徐々に上昇するなど取り組み効果が見られました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

雇用保険受給者早期再就職促進のため、認定日の全員相談を求人担当も含めて全所体制で実施していますが、その際には双方向の相談となるよう各窓口担当が留意し、求職者の希望にあった求人を出来るだけ提供するように努めています。これにより、一般職業相談及び紹介業務について、紹介担当以外の職員も対応出来る体制が確立されました。

また、地元自治体と連携し、自治体が運営しているケーブルテレビで、求職者の掘り起こしを目的として、ハローワークが行う各種支援や、各種セミナーの開催案内等HWサービスメニューについて、求人情報とは別枠で随時放映し周知を行っています。

(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

当所管内では、地域の人口減少、少子高齢化の進行により、中高年求職者の割合が高まっています。求人充足のためには、中高年労働力の活用が不可欠と思われ、事業所に対し中高年求職者がこれまでの経験を経て得た知識や技術の活用の有用性について周知する等、中高年求職者の支援について強化していきます。

所の重点指標としていた障害者の就職件数が目標 130 件に対し 83%の 108 件に終わりました。新型コロナウイルス感染症の感染を避けるため、障害を持つ求職者の活動が鈍ったこと、また、積極的に実習等が組めない状況であったこともありますが、支援機関との連携した活動も制約されてしまったための結果と思われ、今年度は感染防止対策を徹底した上で、支援機関との連携を強化して業務に当たることとしています。

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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	正社員求人数	正社員就職件数	障害者の 就職件数
実績	2,581	2,180	720	96.1%	5,195	1,125	108
目標	2,873	2,414	718	98.8%	4,989	1,208	130
目標達成率	89%	90%	100%	97%	104%	93%	83%

※ 「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

# ハローワーク黒石 就職支援業務報告（令和2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

○事業所PRボード（移動式ホワイトボード）を活用した求職者への事業概要等の周知及び会社説明会等の開催

当所では、就職、充足促進及び人材不足分野業種の人手不足解消を目的として、事業所PRボードを活用した求職者への事業概要等の周知を行い、求人票以上の情報を提供することで、応募（面接）機会の確保・向上を図りました。

また、この取組に参加した場合には、会社説明会&ミニ面接会（5回開催、参加者85人、相談者12人）も組み合わせて実施可能であることを事業所に周知し、参加勧奨に努めています。会社説明会参加事業所からは、「求職者にPRする機会」が得られたことに対し感謝されています。

○雇用保険受給者に対する早期再就職のメリット周知による早期就職件数の促進

当所では、意欲喚起による早期再就職件数の向上を図るため、受給資格決定時に①失業長期化のデメリット及びメリット（早期就職するほど再就職手当の支給率がアップすること。）を記載したイラストの配布、②雇用保険説明会開催時における再就職手当の活用勧奨、③初回認定日に「支給残日数に応じた受給者毎の再就職手当支給額シミュレーション」を交付のうえ説明し、意欲喚起に繋げています。

この取組が功を奏し、雇用保険受給者早期再就職件数の目標達成率は、114%となりました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

○認定日の混雑緩和（3密回避）及び来所者の待ち時間短縮を目的とした認定日の増設

コロナ感染症拡大により個別延長給付の対象者が著しく増加したため、9月から木曜日だけだった認定日に火曜日を追加して混雑緩和（3密回避）と認定日に来所する受給者の待ち時間短縮を図りました。

○認定日の待ち時間を活用したスライド上映

不正受給防止及びコロナ感染拡大防止を目的とした「ソーシャルディスタンス」の啓発に係る「パワーポイントスライド（基本手当・特例一時金用）」を作成し、認定日当日スライド上映しています。

(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

○会社説明会&ミニ面接会開催時における相談者数の向上

会社説明会参加者 85 人に対し、ミニ面接会に参加した求職者が 12 人で相談に至った割合が 14.1%と低調だったことから、事業所訪問する際は、当該取組を周知して幅広い業種に対し参加を勧奨します。これにより、相談者数の増加を目指します。

## 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		
実績	1,268	909	433	97.5%	33	2,050	578		
目標	1,401	995	378	106.0%	20	1,859	686		
目標達成率	90%	91%	114%	91%	165%	110%	84%		

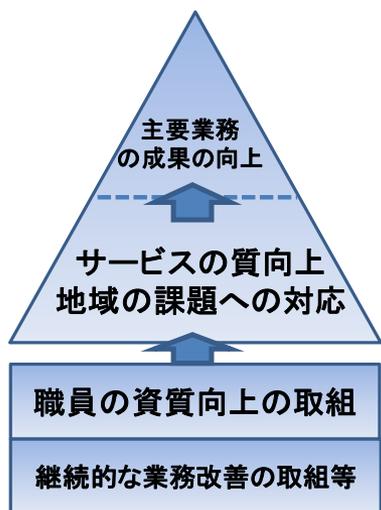
※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

ハローワーク総合評価において、業務ごとの実績を管理・分析し、その状況を公表するとともに、次年度以降の業務改善に繋げていくことは、ハローワークが地域における役割を果たしていくために、必要かつ重要な取組である。

新型コロナウイルス感染症による労働市場やハローワーク業務への影響をふまえ、令和3年度は、その実施方法を一部変更した上で、業務改善に繋げる方法により実施する(赤字部分が、例年と変更した内容)。

## 業務ごとの実績管理

- ① 就職率等の主要指標
- ② 業務の質に関する補助指標
- ③ ハローワークごとに地域の雇用課題を踏まえ重点とする業務に関する所重点指標について、毎月の実績把握とともに、ハローワークごとに設定する**目標値に代えて、例年における当該項目の実績との対比**等により進捗管理。
- ④ ハローワークごとに、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所重点項目については、例年同様に取り組む。



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

## 取組状況の公表・分析

- 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)の実施状況をふまえハローワークごとに令和3年度の取組結果及び業務改善の取組等をまとめ、各労働局が公表。
  - グループごとの相対評価は行わず、ハローワークごとに**過去実績との比較により振り返りを行う**こと等により、所長が当年度の取組結果について分析を行う。



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に関する所長の分析、**指標ごとに過去3年度実績と対比した実績**などを公表

- ハローワークごとの取組結果を、労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。

## 好事例の収集・横展開など 継続的な業務改善

- ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、個別のハローワークへの改善指導や好事例の横展開を実施
  - ① 取組状況や結果に応じ、業務改善が必要なハローワークに対する労働局からの問題状況の改善指導
  - ② 本省において全国的に好事例を収集し、全国展開するとともに、労働局においても好事例などをとりまとめ、公表・横展開する。