



【照会先】

千葉労働局職業安定部職業安定課
職業安定課長 佐藤 幸生
職業安定監察官 寺島 孝幸
(電話)043-221-4081

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
総合評価の結果をまとめました
～コロナ禍の影響を踏まえ、一層のサービス向上に取り組めます～

全国のアローワークにおいては、アローワークの機能強化を図るため、従来のPDCAサイクルによる目標管理を拡充し、アローワークのマッチング機能に関する業務の総合評価、評価結果に基づく業務改善を、2015年度から一体的に実施しています。(別添1)

1 アローワークの総合評価結果 (別添2)

総合評価	アローワークの名称
非常に良好な成果	該当所なし
良好な成果	千葉所、千葉南所
標準的な成果	市川所、館山所、木更津所、茂原所、船橋所
成果向上のため計画的な取組が必要	銚子所、佐原所、松戸所、成田所

2 アローワークの取組状況

各アローワークでは、「特に重点的に取り組んだ事項」、「サービス改善・業務改善を図った事項」及び「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」等を、別添3「就職支援業務報告」としてまとめました。

今後、昨年度の結果とコロナ禍における雇用への影響を踏まえ、令和3年度主要指標等に係る目安値達成のための取り組みを通じて、中長期的な業務の質の向上や継続的な業務改善に取り組んでまいります。

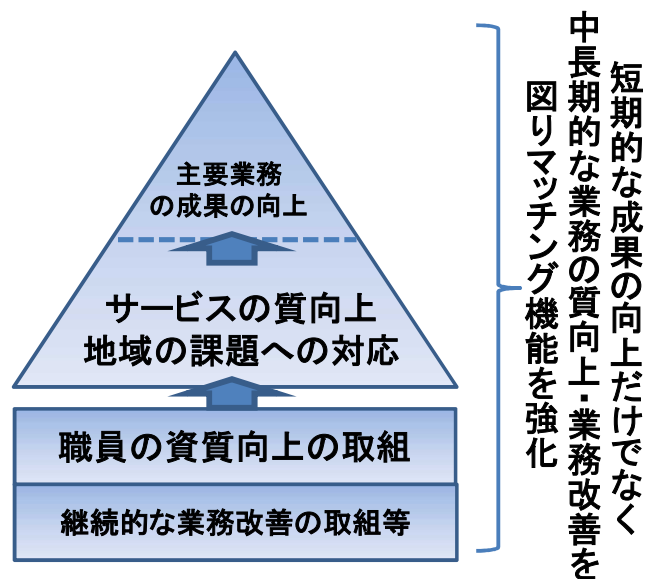
(注) 各アローワークの就職支援業務報告の2 (総合評価) については、「非常に良好な成果」、「良好な成果」、「標準的な成果」、「成果向上のため計画的な取組が必要」の4段階の評価になっております。

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


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、2015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ハローワークごとに、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。



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のグループに分け、その中で比較し評価
- 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、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

ハローワーク総合評価の評価指標の構成

1 全ハローワーク共通の評価指標(主要指標・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

- 就職者数
- 求人充足数
- 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

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(旧学卒ジョブサポーター)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、正社員就職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
- ハローワークの職業紹介により、正社員就職に結び付いたフリーター等の件数
- 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

(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
- 求職者担当制の実施
- 求人担当者制の実施
- 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

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実績を点数化し、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。

- 11グループのうち同一グループ内で、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。

全ハローワークにおけるグループ毎の総点数の平均値等に基づく、評価結果は下表のとおりです。

※令和2年度は新型コロナウイルス感染症の業務への影響等が想定されたが、目標を変更せず実施
千葉労働局管内ハローワーク(11か所)の評価結果は、2か所で良好な成果となりました。

注1) 全ハローワークについて、労働市場や業務量が同程度のもので11グループに分類。

注2) グループ毎の総点数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3、それ以外を類型4と設定

※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2年度の評価結果>

類型	総合評価(標語)	ハローワーク数	
		全国	千葉局
類型1	非常に良好な成果	9	0
類型2	良好な成果	224	2
類型3	標準的な成果	194	5
類型4	成果向上のため計画的な取組が必要	16	4
		434	11

<グループ毎の平均値>

評価グループ	満点	平均点
1G	1164	848
2G	1161	860
3G		913
4G	1149	864
5G		907
6G	1148	873
7G		927
8G		918
9G	1149	876
10G		918
11G		907

別添3:「就職支援業務報告」

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、就職件数の目標達成を最重点とし、併せてコロナ離職者の早期再就職支援を重点的に取り組みました。

特に、求人充足チーム（「子育て女性」「高齢」「若年（氷河期世代）」）においては、求人充足に向けた検討を重ね、求職者ニーズを踏まえた求人開拓や求人条件の緩和提案を実施してマッチングの制度を高めるなど、職業相談部門と求人部門が連携を図り、求職者の再就職支援に取り組んだことにより、目標値を大きく上回る就職者数となりました。

また、雇用保険受給者については、早期支援コーナーでの個別支援にきめ細かく取り組むとともに、コロナウイルス感染予防対策に配慮し、来所によらない通信等による個別支援（電話相談等）に取り組みました。特に人材サービスコーナーにおいては、登録者に求人一覧を送付するなどのサービスを行ったことにより、電話による問い合わせ・相談が増加し、その後の来所相談にも繋がりました。

さらに、就職氷河期世代支援窓口においては、支援対象者の積極的なマッチングによる職業紹介を行うとともに、千葉市との雇用対策協定に基づく会社説明会を開催しました。緊急事態宣言下であり、当初の計画より縮小した開催となりましたが、参加者からはイベント開催に関し感謝の声をいただくこともでき、4名が就職に結びつく成果をあげることができました。千葉市及び参加者からは今後も同様なイベント開催について期待をいただいたところです。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

「業務改善推進会議」（業務の進捗管理を行う所内会議）の下部組織として、所内に「ワーキングチーム（広報委員会・職場環境改善委員会）」を設置し、業務・サービスの改善方策を取り纏め提案をさせることにより、業務・サービスの向上に努めると同時に、中堅職員の資質向上に取り組みました。

また、若手職員に対し、「職員研修実施計画」に基づき、雇用環境均等室との連携による「パワハラ防止措置の義務化」、地方自治体との連携による「認知症高齢者に関する知識向上のための共同研修」を実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークガイドの内容や所内の掲示板等について、「きれい・見やすい・わかりやすい」をコンセプトに、随時「ワーキングチーム（広

報委員会)で検討し、利用者サービスの改善に取り組みました。

特にSNSを活用した周知・広報を推進したことにより、各種イベント等はLINEを見ての参加者が増加傾向となり、年度末の開催においては約4割を占め、早期に定員を満了状況となりました。また、LINE登録者は、年度末に2,000人に達したところであり、引き続きニーズに応じた掲載内容を充実いたします。

(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

ハローワークサービス向上の取組として、「初回求職登録者動向調査」(以下「動向調査」という。)を実施し、利用者の動向やニーズ等を職員全員にフィードバックすることにより、利便性の高いハローワーク作りやサービス改善に繋がりました。「動向調査」では、求職者への早い段階での支援の重要性を再認識したため、求職登録時にアンケートを実施するなどにより適格な窓口誘導を促進させ、利用者満足度の高い相談ができるよう基本業務の改善を行うこととしました。また、提案型紹介が就職の可能性を高めていることも明らかとなり、適格な求人求職マッチングによる求職者への情報提供を積極的に実施することとしました。

(4) その他業務運営についての分析等

求職者ニーズを踏まえ、一層マッチング制度を高めることで利用者の期待にこたえることに努めます。

また、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、集合型面接会等の開催が相次いで中止せざるを得ない状況となり、代替措置として、近隣のハローワークと連携し、新規学卒者や介護・福祉関係への就職希望者向けに「企業PR冊子」を作成しました。学卒者向けの冊子については、管内の高校すべてに配布したところ好評を得たため、今後も継続した発行を検討しております。

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 受給者の 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	障害者の就職 件数	公的職業訓練 の修了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	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	4,871	6,111	2,514	116.4%	730	664	437	93.5%	27,248	1,901	357
目標	5,737	6,925	2,687	153.8%	479	646	430	93.4%	29,568	1,969	300
目標達成率	84%	88%	93%	75%	152%	102%	101%	100%	92%	96%	119%

※ 「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

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

就職件数及び充足数の目標達成を最重点事項とし、広域的マッチング（千葉局及び東京局近隣所との共催事業）を計画しましたが、新型コロナウイルスへの感染防止の観点から実施を見送り、また、所独自の障害者、若者等の面接会も中止せざるを得ず、貴重なマッチングの機会を失う状況となりました。

一方、密状態の回避等が比較的容易な予約相談や電話相談が可能な個別支援事業を優先的に取り組むことにより一定の成果を上げました。

また、職業相談窓口への誘導強化に努め、相談状況を踏まえた求人情報の提供や「プラス1紹介」（窓口職員による提案型紹介）等の積極的・能動的マッチングに取り組みました。

更に、管内求人票と画像情報をセットにし、求職者の視覚に訴える情報提供を行い、就職数・求人充足数の増加を図りました。

特に多くの求人充足が期待される船橋・松戸所及び船堀ワークプラザ利用求職者に対して求人情報を提供・配布し、求人充足を図りました。

（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への感染拡大への不安等からハローワークへの来所を希望しない求職者等については、電話による職業相談が可能であることを周知し、郵送による紹介状交付手続きも積極的に行ないました。また、新規求職登録時等において求職者マイページの開設や求職公開・情報提供についても積極的に周知し、利用可能なサービス等について周知しました。

当所職員の事業所訪問や事業所担当者の来所が難しい状況を踏まえ、電話による求人開拓の実施に加え、マイページの利用促進を図るため、案内状の送付、問合せ対応者の増員を行い、求人確保に努めました。

（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

例年実施している自治体との協議会や共催している面接会の全てが中止となる等、関係機関との連携や所内部門間の連携が不十分な状況となり、早急に連携体制を強化することが必要不可欠であると考えます。

3年度は、早期に幹部職員（所長、庶務課長等）による管内自治体の市長及び幹部職員との意見交換を行い（市川市：4月1日、浦安市：4月12日に実施済）、ハローワークと自治体による連携の重要性を再確認するとともに、自治体等との各種協議会も7月までに開催し（生保：6月3日、雇用対策：7月15日に実施済）、連携の強化を図ります。

また、マッチング会議や個別求人開拓等を、感染状況を考慮しながら再開・強化していきます。特に自治体から要望があった生活保護受給者等の支援については、それぞれの希望に合わせた求人開拓を積極的に進めていきます。

さらに、広域的マッチング促進のため、感染防止に配慮しながら管内外の人材不足分野の事業所を対象とした面接会・説明会を積極的に実施します。併せて、電話による求人開拓や職業相談の拡充、求職者・求人者マイページの利用促進等、ウイズコロナに適応したサービスの提供を意識しながら効果的なマッチングに取り組みます。

(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の影響により、「管内求職者は都内事業所に就職」「管内事業所の求人は船橋・千葉地域の求職者により充足」という当所の特色に大きな変化が現れており、就職先が都内から管轄地域内へと移行する傾向が認められます。今後の求職状況を分析しながら、広域的マッチングを中心としたこれまでの支援策の見直しも必要であると考えます。

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	氷河期世代の正社員 就職件数	正社員求人数	正社員就職件数	生保受給者の就職 件数	マザーズ重点支援 対象者の就職率
実績	2,038	1,729	2,310	111.2%	261	11,032	847	459	95.6%
目標	2,404	2,143	2,138	135.5%	257	10,403	993	290	93.4%
目標達成率	84%	80%	108%	82%	101%	106%	85%	158%	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

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主要指標に対する取組

当所では、主要指標である「就職件数」及び「雇用保険受給者早期再就職件数」の目標達成が重要と考え、雇用保険受給者の認定日全員相談のほか、求職者ニーズ等を踏まえた求人の提案や「プラスワン紹介」（窓口職員による提案型紹介）などの能動的マッチングに取り組むとともに、伴走型の求職者担当者制の実施、応募書類の作成指導及び模擬面接など求職者支援の強化に努めましたが、新型コロナウイルス感染症の感染状況が続く中、令和2年度の新規求人数が令和元年度と比較して2割以上減少したことや、各種イベント（茨城局常陸鹿嶋所等との連携によるウェルカム65オーバー生涯現役応援企業合同面接会など）が開催出来なかったなどの影響もあり、就職件数及び充足数の目標は達成出来ませんでした。

また、雇用保険受給者に対しては、初回説明会において再就職手当（概算支給額）の周知や早期再就職のメリットを説明し、早期再就職の意欲喚起に努めることとしていましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止（以下、「感染拡大防止」という。）の観点から、初回講習を中止せざるを得なくなり、十分な効果を得ることが出来ず、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標も達成することが出来ませんでした。

なお、一億総活躍社会の実現に向け、令和2年4月より開設した「生涯現役窓口」では、システム刷新によりパソコン操作・検索の利用が困難な高齢者に対して、高齢者向け求人情報誌や紙媒体での求人情報の提供等を行い、伴走型の職業相談を実施したことにより、目標40件に対して62件の就職（目標達成率155%）を達成することが出来ました。

新型コロナウイルス感染症に対応した雇用対策としては、各自治体が進める新型コロナウイルスのワクチン接種について、管内自治体と連携しワクチン接種の担い手である看護師・保健師の急募求人への迅速な対応を図るため、対象求職者の選定によるマッチングに注力し、看護師の人材確保に取り組み、地域の医療体制の確保に大きく貢献することが出来ました（30名の求人に14名の採用。）。

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、先輩職員（メンター）が新規採用職員（メンティー）に対して行う個別支援活動（メンター制度）を実施しました。なお、メンターにはメンティーの担当業務を経験している3年目の職員に担当させ、メンティーである新規採用職

員のモチベーションの向上や担当業務の知識向上、及びメンターの人材育成意識の向上に取り組みました。

また、課題解決サービスとしての職業技法の向上を図るための職員研修や、労働関係法令など職業安定行政職員として業務遂行に必要な基礎的知識を付与する研修に力を入れたほか、ハローワークでの働き方改革を進めるためのデジタル化の推進・教育に取り組みました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

個別求人開拓や事業所訪問等の実施に感染拡大防止の観点から一定の制約があったため、マッチングの制度を高める取組として、求人票に記載が無い情報の収集と、事業所の画像情報の収集を積極的に行いました。

また、コロナ禍における職業訓練等の学び直しが就職への近道となることから、窓口での公共訓練のメリットを丁寧に説明し、「新たな雇用・訓練パッケージ」の取組を積極的に行いました。

(3) 今年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

管内自治体の首長や自治体担当者からの意見・要望等を踏まえ、感染拡大防止対策を図りながら、児童扶養手当を受給している母子家庭世帯等を対象とした「ひとり親全力サポート」におけるハローワーク出張相談会の取り組みについて、リモートでの実施も含め充実・強化を図ります。

また、ウイズコロナを見据え、新型コロナウイルス感染症の影響により離職せざるを得なかった非正規雇用で就業していた女性求職者や55歳以上の高齢者に対して、「求人票郵送によるプラスワン紹介（非対面型の提案紹介）」を実施します。

さらには、システム刷新のメリットである求人者マイページから事業所の画像情報を登録するよう周知・広報を積極的に推進し、求人・求職のマッチング精度を高める取組を進めます。

(4) その他業務運営についての分析

コロナ禍においても、求人・求職のマッチングに資する取組としての各種面接会や就労支援セミナーについては、各自治体や求人者・求職者、各種支援団体から開催を望む声が高く、障害者雇用の促進や人手不足分野の充足対策として、特に面接会の開催は重要な方策の一つです。このため、感染拡大防止対策に努めながら、小規模の管理選考（ミニ面接会）等から順次開催を実施することといたします。

2 総合評価 (※)

成果向上のための計画的な取組が必要

※ 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	生涯現役支援窓 口での65歳以上 の就職件数
実績	1,506	1,164	349	93.0%	95	3,765	775	62
目標	1,851	1,345	418	114.8%	174	3,941	795	40
目標達成率	81%	86%	83%	81%	54%	95%	97%	155%

※ 「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

ハローワーク館山 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、求人充足支援及び再就職に向けたマッチング支援を重点的に進めるため、例年実施している面接会・説明会やセミナー等を複数開催することとしておりましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の状況から、これらのイベントが開催できない状況が続くなど、業務運営等に一定の制約を受ける手探りでの業務展開となりました。

こうした状況の中、新型コロナウイルス感染症の感染リスクを負い、様々な事情によりご来所いただく求職者・求人者の皆様方のお力になれるよう、きめ細かい丁寧な職業相談等のほか、求職者に寄り添った、プラス1サービス（窓口職員の提案による追加支援）等の求職者就職支援サービスや、求人部門と紹介部門との連携による求人充足会議を通じた求人充足支援サービスなど、コロナ禍でも対応可能な効果的取組みを中心に支援サービスを展開しました。

また、感染状況を見極めつつ、感染拡大防止対策を施した面接・説明会「わくWORK」や、職員による事業所訪問についても精力的に取り組みました。

コロナ禍での出控えによる求職者の減少や事業活動の縮小等による求人の減少等の影響もあり、「就職件数」や「充足件数」といった主要指標は目標達成には至らなかったものの、「正社員就職件数」、「生活保護受給者等の就職件数」、「生涯現役窓口での65歳以上の就職件数」といった、地域ニーズ等を踏まえた所重点指標については、求職者ニーズを踏まえた良質求人の確保やきめの細かい丁寧な職業相談等のマッチングサービスを心掛けた結果、目標を上回る大きな成果を上げることができました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員の専門的知識と支援スキル向上を図るため、求人特別援助部門職員に対して、障害者雇用に関する研修を1回実施し、障害者の就職支援にかかる専門性の向上に取り組みました。また、「わくWORKぷち」（1社単独での説明・面接会）の開催に向けた事前準備・情報収集などに、職業相談部門の職員が主体的に参画、事業所訪問によるヒアリングを通じて、求職者に提供する画像情報や詳細な求人情報を収集して、能動的マッチングに必要な専門的知識の習得・蓄積のほか、求人の充足支援の観点から求職者ニーズを踏まえた求人内容となるよう助言を行うことをとおして、事業所との信頼関係の構築に取り組みました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

従来の職業相談・職業紹介で対応が難しい就職困難性の高い精神・発達障害のある求職者に対する支援として、就労支援プログラム（就労準備グループワーク16回・就労定着グループワーク8回・就労ガイダンス1回）を関係機関と連携し運営しました。参加者からは、「障害による生きづらさ・働きづらさを抱える参加者同士で多くの気づきや連帯感が得られ、就職に向けて有意義であった」という声をいただき、また、支援者間においても、「個々の参加者の障害特性や個性をより多面的に共有することができる」との感想をいただきました。福祉や医療関係の機関との連携にもコロナ禍での制約はあるものの積極的に取り組み、安房地域におけるハローワークの就職支援機関としての存在感と役割を引き続き、示すことができました。

(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

安房地域は、県内でも少子高齢が著しく進行していることから、「生涯現役支援窓口」を中心とした高年齢求職者の再就職支援、求人情報の提供に加えて、求人者支援員による高年齢者向求人の開拓や「60代歓迎」求人一覧表を作成・提供などを展開しており、今後も更なる高年齢者の就職支援の強化に取り組んでいきます。

説明・面接会においては、コロナ禍により例年同様の開催は出来ないことが想定されるものの、感染拡大状況を慎重に見極めながら、市町で実施する企業紹介イベント（オンライン）等と積極的に連携するなど、創意ある求人者・求職者支援に取り組んでまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

当所は、房総半島の最南端を管轄しており、労働市場においては求人充足が管内就職による比率が約9割以上と高く、また、就職率（就職数／新規求職者数）が約40%となるなど、他に競合する職業紹介媒体もなく、求人者、求職者のハローワークに対する期待度は極めて高い状況にあります。そのため、コロナウイルスの感染状況を見据えながら、館山市との雇用対策協定に基づき、各種イベントを積極的に開催するなど、自治体と密接に連携を図り、求人者・求職者支援を展開してまいります。

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	氷河期世代の正 社員就職件数	正社員求人数	正社員就職 件数
実績	1,293	1,256	296	103.4%	84	4,082	569
目標	1,597	1,390	353	114.2%	86	4,344	543
目標達成率	81.0%	90.4%	83.9%	90.6%	97.7%	94.0%	104.8%

※ 「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

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

主要指標の目的達成が最重要であると考え、求人者と求職者のマッチングを最重点に、求人部門、職業紹介部門連携の下、「分野別説明面接会」を年間6回開催しました。参加企業には、「事業所PRシート」を作成していただき、事業所での作成が困難な際は、職員が事業所訪問を行い、事業所ヒアリングにより求人者ニーズを把握し、「事業所PRシート」を作成しました。当該「事業所PRシート」を所内掲示等することにより、求人者・求職者のマッチングを推進しました。

工夫した開催例として、「医療・福祉分野」では、『医療・福祉WEEK』を2部構成で開催し、【第1部】では、医療・福祉のジャンルについての説明及び個別相談、【第2部】では、新型コロナウイルス感染拡大予防のため、2週間日替わりで、36社の参加により説明面接会を実施しました。

また、「運輸分野」では、自治体及び関係団体との連携により大型ショッピングモールで「運転のお仕事説明面接会」を開催しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な職員の育成を図る観点から、管内自治体と相互業務についての共同研修を実施しました。ハローワークからは、「雇用保険制度」「職業相談・紹介」について、自治体からは、「自治体の雇用・就労に関する取組」「補助金制度」について説明、意見交換を行い、相互業務について理解を深めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

雇用保険受給者が増加し、失業給付受給手続きの事務処理の待ち時間が長時間になっていることへの対策として、コロナ禍における「密」を回避するために、雇用保険認定日において職業相談窓口で全員相談を先に実施し、「受給資格者証」、「失業認定申告書」の内容を確認し、給付係へ引き継ぐこととし、認定事務処理の待ち時間を短縮しました。

（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

コロナ禍による事業所訪問の中止・延期、求人者マイページからの求人受理の増加等の影響により、事業所との対面相談できる機会が減少

しており、求人者・求職者のマッチングに必要な事業主の知見に基づく生の情報収集等を行うことが困難な状況です。今後は、ウィズコロナを見据えた事業所訪問の実施、対面以外の方法（電話、メールなど）による求人情報の収集、求人充足のフォローアップに取り組むこととします。

(4) その他業務運営についての分析等

年間を通じ、開催した説明面接会は6回、参加事業所数59社、参加求職者240名、延べ面談数267件、採用数35件でした。コロナ禍でありましたが、一人当たりの面談時間、徹底した消毒等により感染拡大防止に細心の注意の上実施し、就職・充足ともに高い実績が得られました。

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	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件 数		
実績	2,138	1,894	746	106.2%	165	13,653	1,100	71		
目標	2,565	2,079	944	121.0%	124	15,256	1,093	70		
目標達成率	83%	91%	79%	87%	133%	89%	100%	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

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

当所管内は人口減少と高年齢化が年々進んでいる地域であるため、管内事業所への就職が最重要項目と考え、これまで地方自治体と連携をいただき定期的な面接会（「地元ではたらくフェア」）や近隣安定所と合同での面接会（「ウエルカム65 オーバー生涯現役応援企業合同面接会」）を開催してきましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から全て中止となりました。

新型コロナウイルス感染症の影響による離職で雇用保険受給者が増加するなか、求人数も大幅に減少したことから求職者担当制などの丁寧な相談を心掛けることで、紹介件数については前年度を上回る結果となったものの、ほとんどの指標は目標数値に届かない結果となりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から職員の出勤抑制等もあり、計画的な職員の資質向上に向けた研修は出来ませんでした。一方、若い職員を中心に担当業務や関連業務に係る知識を深める機会と捉え、先輩職員の指導のもとOJTを実施する結果となりました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

求人数が大幅に減少する中、正社員求人の確保に向け、事業主には正社員求人のメリットを丁寧に説明するなどし、新規の常用求人の50%以上が正社員求人となりました。

また、上半期は新型コロナウイルス感染症拡大の防止の影響を大きく受け、紹介件数は低調でしたが、下半期は職業相談部門全員が安定所に来ていただいた求職者を「手ぶらでは帰さない」といった認識を共通に持ち、積極的に能動的マッチングを実施する事で紹介件数は前年度実績を上回る結果となりました。

（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

前年度以上の紹介件数にも関わらず、就職件数及び充足数が低調な結果となった一因は、職業相談や求人受理といった業務において、基本的な業務が励行されていないところが見られました。職業相談においては、コロナ禍での課題解決支援サービスが行えていないことから、求職者担当制を強化していく必要があります。また、求人受理については、求人内容の正確性や充実化など十分といえない部分も一部でみられたため、令和3年度からは定期的な研修を実施することで、求人への質の向上につとめ正確でわかりやすくすることとします。

また、コロナ以前は地方自治体をはじめその他の関係団体とも連携した事業を展開してきましたが、コロナの影響により連携が途絶え、事

業の展開出来ませんでした。関係団体との信頼関係を深め、より一層の連携を図る必要があります。

(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拡大防止に慎重な対応をおこなったことが、従来は地方自治体や他所と連携し実施してきた就職面接会や障害者就業・生活支援センターとの共催事業など、様々な取り組みを取り止める結果となりました。このことは、単に就職件数や求人充足数などの指標の低下ということだけではなく、地域における労働力需給調整機関としての存在価値を低下させることにも繋がりがねないといっても過言ではなく、今後、地方自治体などの関係団体とは早急に信頼関係を構築し、開催できなかったイベントをはじめとする各種事業についても新型コロナウイルス感染症拡大の防止を図りながら再開を図ることが急務です。

2 総合評価 (※)

成果向上のための計画的な取組が必要

※ 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	正社員就職数		
実績	884	709	264	100.1%	44	2,227	416		
目標	1,159	811	283	116.5%	67	2,376	439		
目標達成率	76%	87%	93%	85%	65%	93%	94%		

※ 「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

ハローワーク茂原 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

新型コロナウイルス感染症の感染拡大が雇用面に影響を及ぼし、その関連による離職者が増加するなど就職支援の強化が求められるなか、当所では「就職件数」の目標達成を最重要課題と考え、十分な感染防止対策を講じたうえで、求職者に対して相談窓口への誘導・利用勧奨の徹底、求人情報の積極的な提供等職業紹介の充実強化に取り組みました。特に雇用保険受給者に対しては、緊急事態宣言下の期間を除き、失業認定日に雇用保険受給者の全員相談を実施し、求人情報の提供や求職者支援サービスの説明を丁寧に行うなど、就職に結びつける支援に注力しました。

また、参加人数の制限など感染防止対策を講じたうえで、面接対策等の求職活動に関する実践的なセミナー（1回）や事業所面接会（3回）、模擬面接支援（68回）を開催しました。

さらに、新型コロナウイルス感染症の拡大により、失業期間がより長期化することが懸念されるため、新たに設置された早期再就職支援コーナーの利用案内リーフレットを作成し、誘導強化と早期あっせんに取り組みました。

また、求人充足会議は「求人充足提案シート」を活用した書面開催とし、紹介担当者から幅広く意見を求め、部門間の連携・意思疎通を図り、マッチング対象求人としての取上げや求人条件の緩和などにつなげ、求人の充足につなげました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の知識・技能の向上を目的として、求人・相談両部門の若手職員を中心に「職業紹介件数を増やすための検討会」を開催しました。紹介件数を増やすことが就職件数の増加につながることの検討を契機とし、それぞれの部門の課題の共有、求職者及び求人者ニーズの把握、効果的な支援サービスについて検討し、理解を深めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者に占める高齢者の割合が年々増加していくなか、高齢者への支援強化を図るため「生涯現役支援窓口」利用拡大や求人情報等の改善に取り組みました。これまでA4版で作成していた「週間求人情報」及び「高齢者雇用に積極的な求人情報」については、より見やすくする

ためA3版に拡大し、配架場所についても専用のスペースを確保し、また、情報紙の表紙に「生涯現役支援窓口」が支援担当窓口である旨を記載し、積極的に周知し、利用拡大に努めました。

また、コロナ禍で初回講習会が実施できないなか雇用保険受給者やコロナ関連離職者を主として、模擬面接などの支援を、感染防止対策を講じ計68回実施し（再掲）、早期あっせんに取り組みました。さらに、より積極的な情報提供を図るため各種資料を雇用保険給付窓口や職業相談窓口にも新たに配架し、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

新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響を受け、これまで多くの人に参加いただいたセミナーや面接会などのイベントの開催が困難となるなか、オンライン上で仕事探しのサービスを受けられる求職者マイページや求人サービスを受けられる事業所向けの求人者マイページの登録及び利用拡大について、今年9月にシステムが刷新され、より効果・効率的な利用が可能となりました。マイページ開設の優位性を求職者に対しては求職登録時、さらにこれまで未作成であった求職者に対してもハローワーク利用の機会を捉え、また、求人者に対しては求人提出時等に登録勧奨を積極的に行い、利用者にとって効果的かつ効率的な求職活動ないし採用業務を行えることをPRし、コロナ禍における適切・的確なサービスの提供に努めてまいります。

さらにオンラインを活用してのセミナー、説明会、職業相談等の実施についても、より一層拡大し取り組むこととし、コロナ禍においてもハローワークがその有する職業紹介機能を十分発揮できるよう取り組んで参ります。

（4）その他業務運営についての分析等

令和2年度においては、雇用保険受給者に対する初回講習会、求職者向けセミナーや面接会等について以前と同様の規模・方式での開催が困難な状況となりました。これまでの実施方法を見直す必要が生じ、一部については見送り、一部については書面による代替開催とし、また、十分な感染防止対策を講ずれば実施可能で、かつその方法によることが効果的であるものについては、人数制限や分散化（回数増）などをしたうえで開催することとし就職支援に努めました。今年度においても、感染防止、費用対効果、代替手法の適否等を慎重に検討しつつ、厳しさを増す雇用情勢下で、就職支援に努めて参ります。

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	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	2,050	1,611	591	106.6%	118	5,305	895	75
目標	2,534	1,798	680	133.2%	150	4,707	897	50
目標達成率	80%	89%	86%	80%	78%	112%	99%	148%

※ 「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

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

コロナ禍により、雇用保険説明会及び初回講習会の開催を見送っていることから、受給資格決定の手続き時に早期再就職のメリットを説明するとともに、失業認定日來所時に「支援メニュー一覧」、「訓練関係パンフレット」等を配付して、職業相談窓口への誘導を重点におき、緊要度及び求職者ニーズの的確な把握に努め、求人情報の提供等マッチングに注力して、雇用保険受給者の早期再就職支援に取り組みました。

職員の資質向上、人材育成を図ることを目的に、中堅職員が講師を担い新規採用職員及び若手職員に対して、雇用保険給付担当職員へ職業紹介業務研修を職業紹介担当職員へ雇用保険給付関係研修を相互間で実施し、双方業務の理解を深め、コミュニケーションの重要性を理解し合い連携協力の強化に取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため事業所訪問等が困難であったことから、求人更新時等を活用して、分かりやすい求人票の作成や、求人内容の見直し等の助言をはじめ、求人者マイページの利用促進に向けた周知広報を積極的に展開し、マイページの開設に繋げるなかで、来所によらない利便性の高いサービスの向上に取り組みました。

雇用保険受給手続きの際の待ち時間を解消するため、初めて手続きに来所された求職者に対して、まず雇用保険給付窓口で給付手続きと併せて求職相談をワンストップで実施し、業務効率化による適切な推進に取り組むとともに、待ち時間の解消及び利用者の滞留防止を図りました。

（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自治体との連携強化

コロナ禍により、感染拡大防止等の観点から、自治体との連携による各種イベント（支援セミナー、面接会等）の開催中止をはじめ、各種業務運営についても、一定の制約から受動的な実施が求められる状況にあったため、今年度は各種事業において自治体との連携強化を図り、地域ニーズ等を踏まえた実効ある取り組みを推進することとします。

特に、ふるさとHWの利用促進を図るため、改めて流山市及び我孫子市に対して、ふるさとHWの周知広報を依頼をするとともに、地元企業の雇用促進を図るため、ふるさとHWを拠点としたミニ面接会等のイベント開催に自治体と連携して取り組みます。

また、就職氷河期世代の就職・社会参加の実現のため、地域若者サポートステーション及び松戸市と定期的に連携会議を開催し、その中で効果的な就職支援に繋げることができるよう、「氷河期世代向け就職面接会」を開催します。

②職業相談窓口への誘導

マイページ登録の促進を図るため、認定日来所の書類返戻の際にリーフレットを配付し職業相談窓口への誘導を図り、マイページ登録のメリット等の説明及びサービス支援メニュー等の周知に取り組みます。

また、職業訓練コースの周知による訓練窓口への誘導と併せて、人材サービスコーナーへの誘導を図るため、認定日待合室では人手不足分野に係る職種のビデオ放映、ポスターの掲示及びリーフレットの配架を行い、窓口への誘導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

新規求職者数が全国上位の求職者型ハローワークとして、東京都内のハローワークをはじめ近隣ハローワークと連携を密にし、求職者ニーズを踏まえた良質求人の開拓及び能動的マッチングに重点を置き、就職件数並びに充足件数の促進に注力することとします。

2 総合評価 (※)

成果向上のために計画的な取組が必要

※ 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	紹介率	氷河期世代 の正社員就 職件数	正社員求人 数	正社員就職 件数	障害者の就 職件数	就職支援ナ ビゲーター による正社 員就職件数	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 担当者制に よる就職率	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
実績	6,492	4,533	4,109	124.8%	986	21,582	2,740	781	490	615	96	1,634	369
目標	8,508	5,492	4,076	152.1%	784	23,070	3,241	990	1,030	565	93	1,969	400
目標達成率	76%	82%	100%	82%	125%	93%	84%	78%	47%	108%	102%	82%	92%

※ 「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

ハローワーク船橋 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「就職件数」の目標達成に向けた取組を特に重点的に進めるため、懸念されている新型コロナウイルス感染防止対策を徹底し、より安心、安全にハローワークを利用していただくため、来所によらない電話での職業紹介・相談及び求職登録を所内掲示や窓口等により周知し実施しました。また、来所された方の不安を解消するため、いち早く窓口にはアクリル板、受付や検索機には飛沫防止シートを設置するとともに、利用できる端末の間隔を広くし、定期的に消毒をするなど、安心して使用できる環境を提供しました。例年開催されている各種面接会等については、1日に集客し開催することによる感染リスクを避けるため、1～2週間にわたり1日あたり1～2社に分散したうえで予約制により感染防止対策を徹底し開催しました。

特に人材不足分野のミニ面接会（介護）につきましては、1日1社ずつでの開催となりましたが、105件面接があり18名の方が採用となりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談業務を担当する全ての職員及び幹部職員に対し、「キャリアコンサルタント受検応援メルマガ」（キャリアコンサルタント受験意欲の喚起と受験対策のためのメルマガ）を配信し、資格取得の奨励と技能向上の意識啓発を図りました。

また、労働局主催の窓口技能向上のための各研修に職員を積極的に受講させることにより資質の向上に努めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① マッチング支援の取組

マッチング支援として、大規模なイベント等の取組を自粛することとなりましたが、コロナ禍におけるイベント開催の在り方を検討し、以下のとおり可能な取り組み方法で実施しました。

【京葉わかもの就職面接会】

- ・東京都、千葉県内の近隣ハローワークと連携、船橋市の協力もいただき、1月22日～28日の5日間に、1日2社ずつ（計10社）予約制で実施しました。結果は、面接数67件、採用者数10名となりました。
- ・事業所アンケートでは、「たいへん有用であった」8社、「有用であった」2社と好評を得て、コロナ禍にあっても広域エリアでの若年求職者と企業とのマッチング機会を創出できたことで、ハローワークの存在意義をご理解していただけたものと認識しています。

【人材不足分野に関するイベント】

- ・建設業、タクシードライバー、介護、それぞれの「情報発信イベント（約1ヶ月間）」として、特集冊子の窓口配布、各事業所提供の画

像・資料等の掲示に加え、待合席設置のモニターで業界を動画で紹介し、来所者に幅広く目にさせていただくことで、セミナー等と同様の周知を行うことができました。

- ・ イベント期間中は各相談窓口での情報提供を積極的に行い、また「介護情報発信イベント」では1日1社ずつのミニ面接会を開催し、参加事業所数22社、面接数105件、採用者数18名となりました。

② 求人充足サービス支援の取組

事業所向けリーフレット「わかりやすく、応募したくなる求人票を作りましょう！」を職種ごとに作成し、求人窓口や更新求人票の返送時に同封するなど、魅力的な求人票作りに向けた働きかけを行いました。

③ 新規精神障害求職者への就職にかかる情報伝達の均一化及び効率化

雇用保険手続きにおける求職登録後の精神障害者への個別説明を講座形式にし、情報提供の質の均一化及び説明の効率化を図りました。具体的には、従来は窓口で安定所や就労支援機関サービス内容や就職までの流れを個別に説明していましたが、トータルサポーター（障害者の就職支援を専門に行う職員）が作成した「就職活動の進め方講座」を動画により月1回開催するとともに、資料として基礎知識の情報冊子も活用し理解の促進に努めています。また、部門内の他の職員にもその内容を共有し基礎知識の付与をしました。

(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

コロナ禍で制約がある中、当面は大規模な面接会やセミナーを実施することは困難ですが、その時々状況下において適切な実施に向けた検討を行います。

電話等での相談や紹介については、引き続き状況を踏まえ取組を実施していく必要がありますが、求職者の状況に応じて窓口利用によるインセンティブ、メリットを周知し、窓口への誘導により助言を行うなど、対応を検討していく必要もあると考えています。

わかもの向けの就職支援として、特にオンライン（ズームもしくはユーチューブ動画配信など）での企業説明会の実施も効果的と考え検討しています。

(4) その他業務運営についての分析等

当所管内の居住者は都内に通勤している者も多く、特に正社員の就職を考えるうえでは、管内求人とのマッチングだけで取り組むことには限界があるため、東京及び千葉の近隣ハローワークとの京葉マッチング会議、京葉わかもの就職面接会の実施は重要であり、感染対策を徹底し、可能な形で今後とも継続する予定です。

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	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	障害者の 就職件数	就職支援ナビ ゲーターの支援 による正社員 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	4,291	3,037	3,846	112.2%	752	17,571	1,830	398	528	100%	418
目標	5,932	3,693	3,678	140.2%	531	19,674	2,347	544	893	93%	366
目標達成率	72%	82%	104%	80%	141%	89%	77%	73%	59%	107%	114%

※ 「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

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、主要指標の目標達成を重点的に進めることとし、以下の取り組みを行いました。

- ア. 福祉人材サービスコーナーにおいて「特設掲示コーナー」を設置し、「求人票」、「写真」、「人事担当者によるPR文」、「ハローワーク紹介で採用となった従業員の声」15社分の掲示を行いました。同掲示はからべ庁舎においても実施しました。
- イ. フリーター、就職氷河期世代等の方を対象とした職業紹介の担当者制に取り組み、192名の方を支援し57名の再就職を実現しました。
- ウ. 上記の対象者を除いた職業紹介の担当者制に取り組み、40名の方を支援し、16名の再就職を実現しました。
- エ. 職業訓練コーナーで訓練修了時までには就職が決まっていなかった方に対し、3ヶ月間求人票を郵送で提供する支援を実施しました。
- オ. 佐倉市と連携し、佐倉市地域職業相談室において生活保護受給者の就職支援のための出張相談を毎月1回実施しました。
- カ. 成田空港内に雇用相談窓口「ナリタJOBポート」を開設し、毎週火曜日に職業相談等を実施しました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取り組み

からべ庁舎と成田駅前分庁舎間の業務連携をスムーズに行うため、人材不足分野（介護・看護・保育・建設・警備・運輸）の職業紹介・求人受理に携わる職員で年3回連絡会議を開き、業務の効果的な運営について検討を行いました。

(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

所重点指標の「就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数」の実績が低調であったため、支援対象者の把握方法を徹底するとともに、中心になって就職支援を行う担当者を定め支援に取り組むことと致しました。

(4) その他業務運営についての分析等

当所は、管内雇用保険被保険者数約11万人のうち、成田空港関連企業（約650社）の雇用保険被保険者が4万5千人（約41%）と高い割合を占めますが、コロナ禍により成田空港関連企業の業績が大きく落ち込んだ結果、求人数、就職件数ともに伸び悩みました。今後は求人開拓を重点的に行い、求人件数の回復に取り組んでまいります。

2. 総合評価

成果向上のため計画的な取組が必要

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 紹介で就職に結 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	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
実績	2, 373	2, 039	1, 327	81.7%	164	8, 557	902	269	139
目標	3, 267	2, 330	1, 334	129.0%	322	9, 677	1, 248	281	135
目標達成率	72%	87%	99%	63%	50%	88%	72%	95%	102%

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、就職件数及び充足件数の目標達成を最重要と考え、求人充足サービスの充実及び求人・求職のマッチング機能の精度向上に取り組みました。求人充足会議（求人部門と紹介部門が連携して実施する求人充足に向けた支援方策の検討会議）を定期的に開催することにより、求人者及び求職者双方のニーズの的確な把握と共有に努めました。なお、求人充足会議では4つのPTを設置し積極的な支援方策の検討を行い、実践したことで求人の充足促進を図りました。

また、コロナ禍ではありましたが、電話・書面等を活用し各自治体と連携することにより、セミナー・面接会を開催する等、地域に根ざした取組を行いました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員の働きやすい職場体制を整備するとともに、来所者に対する充実したサービスが行えるように取り組みました。

また、所属部門を超えた職員・相談員間での意見交換を積極的に実施することで、個々の職員がハローワーク業務全体の中での自身のなすべき役割を再認識するとともに、利用者サービスの向上にも効果がありました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

フロア掲示物の「見やすい展示」、「わかりやすい陳列」に重点を置き、ポスターの掲示や手に取っていただきやすいパンフレットの配架等による周知で、「気づかないため利用できなかった」等の事象を発生させることの無いよう意識して取り組みました。

また、求職者の動線を意識し、各種支援メニューをタイムリーに情報提供を行うことを徹底しました。

（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

新型コロナウイルス感染拡大の影響により求人数が減少している状況にあり、事業活動の縮小等により離職を余儀なくされた求職者や早期に再就職を希望する求職者が更に増加していくことが見込まれます。

対策として、求職者のニーズや属性に応じた応募が見込まれる求人の確保（事務職・高齢者向け等）に努めるとともに、紹介期限切れで無効となった求人の再提出等についても積極的な働きかけを実施いたします。

また、求職者支援訓練、職業訓練の受講促進にあたり、周知・啓発活動を強化して積極的な受講勧奨を行います。

(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の影響により求人数、紹介件数、就職件数等は減少しました。要因は、感染防止の観点から各自治体との連携等を縮小したことや、ミニ面接会やセミナー等のイベントが例年どおり開催できなかったことがあげられます。

また、大幅に増加した雇用調整助成金等の問い合わせや雇用保険受給者に迅速な対応をすることを再優先に業務運営を行ったことも要因の一つとしてあげられます。

今後はハローワークシステムの刷新に伴い、利用者の利便性が高まる一方で、パソコン利用ができない求職者にとっては、ハローワークの利用を控えることも懸念されることから、環境の変化に対応し、その先を見据えた職業紹介業務の体制を確立していく必要があると考えております。

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	生活保護受 給者等の就 職件数	障害者の就職 件数	学卒ジョブサ ポーターの支 援による正社 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	正社員求人数	正社員就職件 数	生涯現役窓口 での 65 歳以上 の就職件数
実績	3,461	2,767	1,567	99.2%	278	336	490	93.8%	15,353	1,496	172
目標	4,360	2,916	1,622	123.0%	231	579	489	93.4%	14,542	1,612	145
目標達成率	79%	94%	96%	80%	120%	58%	100%	100%	105%	92%	118%

※ 「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