

**ハローワークのマッチング機能に関する
業務の評価・改善の取組について**

令和2年度就職支援業務報告

福岡労働局

ハローワーク福岡中央 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

令和2年度は、年度当初からの「緊急事態宣言」発令による出勤抑制や外出自粛などに伴い、特に、雇用保険給付部門における感染防止対策を最優先課題とした所内応援体制の構築を図ったため、ハローワークプラザ福岡、マザーズハローワーク天神の閉庁をはじめ、雇用保険受給者初回講習（説明会）の中止、再就職支援セミナー等、能動的支援業務の延期（中止）を余儀なくされたところです。

加えて、雇用調整助成金・休業支援金等の迅速支給に向けた労働局内応援体制構築のための要員派遣など、業務運営に携わる人員が限られる中、人的資源を効果的に活用しつつ、ハローワーク利用者の所内滞在時間をいかに短縮するか、最大限注力いたしました。

こうした状況のもと、当所では特に以下のサービス改善、業務改善に取り組みました。

○ 求人情報の提供など、提案型紹介の強化に資することを目的とした「求職者マイページ」の開設勧奨の推進。

○ 人材不足分野に係る業種への応募意欲の喚起を図るための「業界別セミナー」の改善。

※改善にあたっては、特に、運輸業において、現在、運輸行政においても人材確保支援策を展開していることから、国土交通省九州運輸局担当者を講師として招き、運輸行政の取組などを紹介。

○ SNSを活用した能動的情報発信機能の強化

※新卒応援ハローワークにおいてツイッターによる情報提供を開始（令和3年2月から毎日2～3回程度ツイート）。

（2）社会情勢に応じたサービス・業務改善の取組について

「ウィズ・コロナ」を見据え、令和3年度においては、以下の取組に注力いたします。

① 紹介率向上にむけた取組

ハローワークシステムにおける追加リリース（オンライン求職登録・職業紹介の開始）などを踏まえ、引き続き、求職者マイページの開設推進を図り、提案型紹介に結びつける取組を強化することとし、これらの実効性を高めるため、求職者担当者制の浸透を図ります。

② 雇用保険受給者へのアプローチ

初回講習（説明会）開催に制約を受ける中、希望ニーズに即した求人の提案をはじめ、職業訓練制度の周知など、有益な情報提供機能を強化します。

③ 「非対面型職業相談」への対応

電話による職業相談等の割合が高まることが見込まれる中、“相手が見えない”状況での相談スキルの向上に寄与するため、職員向け

スキルアップ研修の充実を図ります。

④ 求人票記載内容の充実

提案型紹介の推進、紹介率向上に寄与するためにも、求人票記載内容の充実は不可欠であり、特に、「仕事内容」「PCスキル」「事業所メッセージ」「福利厚生（感染防止対策など含む）」「子育て、介護との両立支援制度」に係る項目については、重点的に点検を強化するとともに、充足会議等を通じた職業相談部門との連携（情報共有）強化を図ります。

⑤ 能動的情報発信機能の充実

SNSを活用した就職支援情報等の積極的な発信と情報コンテンツの見直し（セミナー動画の作成など）を行います。

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	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	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	正社員 求人数	正社員 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
実績	6,639	12,588	4,956	86.4%	580	2,710	360	516	96.8%	49,801	3,238	1,604	288
目標	7,862	13,951	4,646	94.6%	754	4,358	496	567	93.4%	64,599	3,978	2,047	360
目標達成率	84%	90%	106%	91%	76%	62%	72%	91%	103%	77%	81%	78%	80%

※ 「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

ハローワーク飯塚 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、新型コロナウイルス感染拡大状況下において、新規求職者が前年比4.1%減、新規求人数（常用）が17.5%減と厳しい状況が続く中、求職者の早期再就職を促し就職率・求人充足率を高めるために求職者担当者制を用い、紹介・相談時において求職者の自選求人以外にもマッチングの可能性がある求人の提案を行いました。また、求人担当者と連携し、求人情報提供を行うなど複数紹介を積極的に推進しました。その結果、就職率は前年度実績に対して7ポイント減少したものの、充足率は前年度実績に対して0.3ポイント上昇しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

例年であれば求人票記載内容以上の情報を得るため職業紹介部門を中心とした事業所訪問を実施していましたが、新型コロナウイルスの影響により実施できませんでした。そのため当所では、所内での各課・部門で業務に関する勉強会を開催しました。また、新規採用職員の所内研修等を実施しました。さらに、全職員・相談員対象に人権研修や厚生労働省の取り組みである公正採用選考についての研修も行いました。

（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拡大状況下にあったため、求職者の方に積極的に声掛けを行い、「密」の状況を作らないよう、かつ、状況に応じた窓口対応を行い待ち時間の短縮を図りました。

また、職業相談部門の大グループ化及び令和3年度の人材確保対策コーナーの設置に向けてレイアウトの変更を行い、より利用しやすく、きめ細かなサービス提供が行えるよう努めました。

ものづくり分野への就職に必要な技能・技術を習得するための職業訓練の周知のため、ポリテクセンター飯塚と連携して「職業訓練の作品棚」を1階ロビーに設置し、訓練内容について作品を通じて視覚的にわかりやすく理解していただく取り組みを行いました。

（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

人材不足分野の就職支援に関して、新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催が難しい中、求職者に求人情報の送付や介護職ミニ面接会を実施しました。その結果、参加事業所5社、求人数35件、参加求職者12人のうち2人が採用となりました。また、管理選考を5回実施し、3人が採用となりました。令和3年度中に「人材確保対策コーナー」を設置し、各分野において面談会等のイベント開催を図

ります。

生涯現役支援窓口において、更なる対象者の取込を図りつつ就職件数を向上させるため、窓口への積極的な誘導及び高齢者応募対象求人を選定し、庁舎内掲示、ファイル化や求人情報誌を作成する等、高齢者にわかりやすい求人情報提供に努めました。その結果、目標件数を達成することができました。来年度も引き続き当該窓口の充実に努め、高齢者の就職支援を積極的に行っていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

- ① 生活保護受給者等就労支援事業については、管内自治体と「生活保護受給者等就労自立促進事業協議会」を開催し、定期的な支援調整会議及びケース会議の開催など関係自治体との連携を図り、生保受給者の目標就職件数280件に対し285件となりました。引き続き自治体との連携と生保受給者への就労支援に取り組んでいきます。
- ② 飯塚商工会議所の広報誌（「所報」月1回発行）への安定所作成の人材情報（求職者情報）の掲載を依頼し、毎月の掲載により会員企業等への情報提供を行い、企業からの問い合わせも等もあり有用な取り組みとなっています。

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	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	2,479	2,454	819	85.5%	197	95.7%	6,629	1,293	59
目標	2,728	2,529	780	98.1%	297	93.4%	7,260	1,412	55
目標達成率	90%	97%	105%	87%	66%	102%	91%	91%	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

ハローワーク大牟田 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 人手不足対策として、人材不足分野の企業による個別面談方式の会社説明会を開催し、求人者には、求職者ニーズの把握、求職者には求人票以上の情報収集及び職場検討の場を設け、マッチングの向上を図りました。また、職員による事業所訪問を計画的に実施し、企業の魅力など求人票以上の情報を収集し、来所者の目につきやすい玄関ホールに掲示するなどマッチングの可能性を広げました。
- ② 求職者支援として、職員による求職者担当制を実施し、信頼関係を構築しつつ、求職者の課題解決を図り、提案型（プラスワンサービス）による能動的マッチングに取り組みました。
- ③ 新型コロナウイルス感染症の影響により事業所訪問が制限される中、近年安定所に求人を出していない事業所に対し、電話による求人開拓を実施しました。その際、求人者マイページの利便性について説明し、後日「求人者マイページ」を開設しませんか」のリーフレットを事業所あてに送付し、開設率向上に取り組みました。また、求職者のニーズを把握し、求人条件緩和指導に活用しました。
- ④ 各行政機関等へ講師を依頼し、研修を行いました。「個人情報漏洩防止強化について」は、中央労働災害防止協会から講師を招き受講しました。「交通安全講習について」は、警察署から講師を招き受講しました。「労働基準法について」は、監督署から講師を招いて受講しました。このような取組が、職員の倫理及び資質の向上に繋がると考えます。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ① 所内掲示、パンフレットラックの陳列について、内容により掲示場所と掲示数を絞り、求職者から分かりやすい陳列に改善しました。
- ② 庁舎内の掲示板に事業所訪問コーナーのスペースを確保し、収集した事業所情報（画像含む。）や事業所の魅力等について、求職者にPRできるよう取り組みました。
- ③ 全職員輪番制で、庁舎外の清掃に加え、庁舎前後の歩道の清掃を行い、庁舎内外の美化に取り組みました。

（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

- ① 求職者の減少への対応として、ハローワークの利用促進の強化が必要と考えています。当所作成の求人情報誌やハローワークの利用ガイドを管内自治体及び関係機関に定期的に持参または送付することで、市民の方々へ安定所の利用促進を図っていきます。さらに、近隣のコンビニ、商業施設にも配架し、若年求職者の掘り起こしも含め幅広く利用を促していきます。
- ② 求人充足支援サービスとして、求人充足会議をより活性化し、求人・事業所部門と職業相談部門が連携しながら、求職者ニーズを十分把握したうえで、事業所訪問を実施していきます。訪問により直に求人者に対し求職者のニーズを伝え、求人条件の緩和指導を行うと

ともに、求める人材像など求人票以上の情報を収集し、より多くの求職者が就職に繋がるようフォローアップを図っていきます。

- ③ 高年齢求職者の増加に対応するため、シニア歓迎求人に係る情報誌の作成、ミニ面談会の開催など就職支援の強化を図っていきます。
- ④ 求職者担当制による支援の中で、求職者マイページの周知、利用勧奨、求職者マイページを活用した来所時の求人情報の提案等能動的マッチングを推進していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

- ① 令和2年度の紹介率は、87.9%で前年度から11.1ポイント低下、平成27年度と比べると39.9ポイントも低下しているため、紹介率の向上が課題です。令和3年度においては、所独自に紹介件数の年間目標、月間目標、さらに1日の目標を部門別に設定し、求人への提案（プラスワンサービス）などの能動的マッチングを推進していきます。
- ② 新型コロナウイルス感染症の影響で、高年齢者の事業主都合離職者が大幅に増加し、高年齢求職者への就職支援の強化及びニーズに応じた求人の確保が課題であり、職業相談部門と求人・事業所部門が緊密に連携し、緊要度の高い高年齢者層への積極的支援及び高年齢者のニーズに応じた求人の確保並びに求人条件緩和指導に取り組めます。
- ③ 医療・福祉、建設業の求人が全体の約半数を占めており、割合も年々高まっています。当該職種の充足対策が当所の充足数及び就職数に大きく影響するため、医療・福祉を中心に求人へのフォローアップ、求職者への働きかけ、面接会・職場見学会の実施を積極的に推進していきます。

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	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	2,826	2,724	894	87.9%	150	256	8,229	1,434	72
目標	3,114	2,825	895	99.0%	150	270	8,492	1,590	68
目標達成率	90%	96%	99%	88%	100%	94%	96%	90%	105%

※ 「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

ハローワーク八幡 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、充足件数、就職件数、雇用保険受給者の早期再就職件数を重点的に取り組むため、全職員に対しミーティング等で定期的に進捗状況について周知を図り、意識づけを行いました。具体的には、日々のデータをグラフ化したものを全職員の目につく場所に掲示し、進捗状況をいつでも確認できるように取り組みました。

また、コロナ禍において、雇用保険受給者を中心に3密回避を図るために、簡易相談に係るアンケート（相談票）の活用、電話相談等の積極的な周知を行いました（相談票による職業相談：7, 244件、電話による求職登録：73件・職業相談：520件・職業紹介：264件）。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

全職員に対しミーティング等で常に進捗状況等について情報の共有化を図りました。また、コロナ禍において非常に厳しい状況ではありましたが、職業相談窓口職員に対して、管内事業所の現状把握やハローワークの事業所サービスを勧めるために求人・事業所部門と連携のもと事業所訪問を実施いたしました（10人により49件訪問）。

（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防止対策としてリーフレットラック等の整理を行い、待合スペースの拡充とフロアナビコーナー設置による利用者の円滑な窓口誘導を心掛けました。雇用保険受給者に対しては失業認定申告書の記入方法の説明や簡易相談票の受け付けが行える認定案内コーナーを設置することで庁舎内での滞留時間の削減を図りました。また、総合案内においてはアクリル板設置に伴い掲示物等の整理を行い、わかりやすい案内を実施することでほとんど苦情なくサービス改善に努めました。併せて、ハローワークサービス憲章について研修を行い、職員の接遇向上に努めました。

また、掲示しているポスター・リーフレット等の期限についても常時チェックを行い、利用者サービスの改善を図りました。

（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

常に利用者の目線でサービス提供を行うため職員、相談員等全員に対して「接遇」に特化した研修を行います。併せて利用者により良いサービス提供ができるよう職員の資質の向上を図るため、幹部職員以外の職員が講師となる職員研修を行います。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度の新規求職者数は対前年比で局全体ではマイナスでしたが当所は2.4%のプラスとなりました。特に60歳以上で14.5%増、さらに65歳以上では18.6%増となっています。また、コロナ禍の影響から新規求人数は対前年比15.5%のマイナスとなり、雇用状況は非常に厳しいものとなりました。今後、高齢化が進んでいる当所管内において65歳までの雇用確保措置の定着促進と併せて高年齢者の雇用確保を行うため、地方自治体や労働局、産業雇用安定センター等関連機関とも連携を深めながら、必要な就職支援等対応を強化していく必要があるものと判断します。

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	生活保護受 給者等の就 職件数	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	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	人材不足分 野の就職件 数
実績	4,854	4,616	2,348	76.4%	377	431	392	99.4%	18,500	2,514	1,696
目標	5,214	5,247	2,275	88.8%	348	525	374	93.4%	20,393	2,718	1,908
目標達成率	93%	87%	103%	86%	108%	82%	104%	106%	90%	92%	88%

※ 「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

ハローワーク久留米 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み

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、3密回避対応に重点的に取り組みました。具体的には、来所を求めない職業相談・職業紹介を実施するため、電話相談の実施や所独自のチラシを作成し「求職者マイページ」活用を促進しました。

また、就職件数及び充足件数についてはコロナ禍の影響で目標には届かなかったものの、雇用保険受給者の早期再就職促進については、支給日数や早期再就職による再就職手当額等を計算できるエクセルファイルをハローワークシステムのデスクトップに配置し、認定日の相談時に個々応じた資料をその場で作成・提供して具体的な状況を把握いただくことで、就職意欲を喚起できるような取組を実施して目標を達成しました。

さらに、求職者に対する課題解決支援サービスの一環として、「求職活動に課題を抱える者」「就職氷河期世代の求職者」「福祉・建設・運輸・警備職希望者」を主な対象者として求職者担当者制による就職支援を実施しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、福岡労働局主催のキャリアコンサルティング研修に職員3名を受講させるとともに、職員の資質向上を図るため、佐賀労働局鳥栖所と交換業務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

人手不足が顕著な産業や職種の理解促進及び職種転換を促すことを目的として、令和元年7月に設置した人材確保・就職支援コーナーにおいて「事業所PRボード」を設置するとともに定期的に「事業所説明会・面談会」を実施しました。

また、求人充足会議については、これまで、求人部門が会議当日提案した求人を検討し重点支援求人を選定するスタイルであったが、これを改め、一定期間未紹介の求人一覧表を会議前に事前に配布するとともに、求人部門・職業相談部門それぞれが提案したい求人を提出することにより、連携を深め相乗効果を引き出しています。

（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

ハローワークシステム刷新の追加リリース第2弾における「オンラインハローワーク紹介」「オンライン自主応募」が可能となることからこれらの新機能の周知及び求職者・求人者マイページの開設促進に重点的に取り組んで参ります。具体的には地方自治体や経済団体等

に周知広報依頼を行うとともに、ハローワーク利用者に対しては所独自パンフレットの配布等により積極的に案内します。

一方で真に相談が必要な求職者への対応として、求職活動が上手くいかない求職者を窓口に誘導し、マンツーマン支援に積極的に取り組むことで、課題解決支援サービスの充実に努めて参ります。

また、求人者への対応としては、「働き方改革」に対応できていないために求人提出に至っていない求人者への指導、援助を通じて、魅力ある求人のさらなる確保に努めます。

(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により雇用への影響も長期化しており、特に求人の減少が続いている中、求職者の再就職支援を迅速・的確に進めるため、求職者ニーズの高い良質求人の確保のため、事業所訪問等においては制約がある状況であるが、郵便・電話等により求人開拓を積極的に推進します。

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	生活保護受 給者等の就 職件数	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	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	5,003	5,060	1,953	87.6%	401	604	474	14,582	2,465	1,569	166
目標	5,659	5,566	1,908	99.6%	383	656	464	16,983	2,765	1,813	150
目標達成率	88%	90%	102%	87%	104%	92%	102%	85%	89%	86%	110%

※ 「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

ハローワーク小倉 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、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、雇用失業情勢が急激に悪化する中、当所では、人手不足分野の人材確保支援等に重点的に取組むとともに、いわゆる就職氷河期世代の方や高齢者の方等に対する就職支援を積極的に行って参りました。

医療・介護、運輸、建設、警備等の事業所で人手不足が深刻化する中、「人材確保・就職支援コーナー」において、広告用ボードを活用した求人事業所のPR、事業所見学会、ミニ会社説明会・面接会、合同就職相談会、タクシー試乗・説明会等を開催して、求人の充足とマッチング支援に取り組みました。

また、就職氷河期世代に係る取組として、令和2年4月より「就職氷河期世代活躍支援ふくおかプラットフォーム」を基盤として、小倉本所及び小倉新卒応援ハローワーク内に「ミドル世代サポートコーナー」を設置し、求職者の状況に応じ関係機関と連携しながらチーム支援を中心とした相談を実施しました。北九州若者サポートステーションとも連携しつつ支援を行いました。

さらに、生涯現役支援窓口における支援として、雇用保険の高年齢求職者給付金を受給する求職者の方を支援窓口へ誘導し、求職者のニーズやこれまでの職務経験を踏まえた職業生活の再設計や求人情報の提供等の支援を実施するとともに、「人材確保・就職支援コーナー」とも連携することにより、就職件数や充足件数の向上に取り組んで参りました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の資質向上を図るため、福岡労働局主催のキャリアコンサルティング研修を8名の職員に受講させました。各部門に於いて、業務研修、新任者研修等を計画的に行い職員の資質向上に向けた取組みを行いました。

（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影響により事業活動の縮小を余儀なくされ、労働者の雇用維持に取り組む事業主を支援するため、福岡労働局と連携して、令和2年6月に雇用調整助成金の相談・申請受付窓口を所内に開設し、飲食・サービス業等をはじめとする事業所に対して、雇用調整助成金の特例措置等の周知及び迅速支給に取り組んで参りました。

「人材確保・就職支援コーナー」において、公益社団法人福岡県トラック協会から講師の方を招聘して、「トラックのお仕事セミナー」を2回開催しました。

（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

今後も人手不足が見込まれることから「就職支援・人材確保コーナー」において、業界・企業とも連携し、個別求人開拓を行うなど求人充足、求職者支援（特に有資格者、経験者等）の充実・強化を実施していきます。

高齢求職者の増加は今後も続くことから「生涯現役支援窓口」での職業相談の充実、高齢者向け求人の確保等を強化し、

高年齢者層の就職支援を引き続き実施していきます。

少子化の中、子育て中の求職者等が働きやすい求人（子育て応援求人）の確保を重点的に行い、子育て中の方の就職支援を実施していきます。

就職氷河期世代に対する支援施策の周知を行った上で、北九州若者サポートステーション、小倉新卒応援ハローワークとの連携によるチーム支援を中心とした就職促進を図ります。就職促進策として「応募書類の作成」などのセミナーを開催します。

コロナ禍の中、求職者の態様に応じ、求職者担当者制の活用を含む課題解決サービスに取り組みます。求職者ニーズの的確な把握・支援を実施していきます。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響が続く中、引き続き、雇用調整助成金等の周知及び活用促進に取り組むことにより、労働者の雇用維持を図る事業主支援に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1月中国の武漢を中心に発生した新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、令和2年度上半期は、就職件数の目標達成率（86.3%）、充足件数の目標達成率（87.1%）と大きな影響を受けました。

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	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	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	5,304	6,230	2,277	86.2%	507	423	93.5%	23,042	2,627	1,845	264
目標	5,589	6,417	2,114	94.8%	514	320	93.4%	24,000	2,850	2,009	247
目標達成率	94%	97%	107%	90%	98%	132%	100%	96%	92%	91%	106%

※ 「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

ハローワーク直方 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、「正社員に結びついた就職氷河期世代の無業者の就職件数」及び「正社員就職件数」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、求人事業所の求人充足対策として、事業所サービスの充実化や、求職者への求人票以上の事業所情報の提供に努めました。

特に正社員求人は、求職者が視覚的に事業所理解できるよう所内壁面に事業所PRシートを作成し掲示など行いました。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。

また、就職氷河期世代を中心にマンツーマン支援にて積極的に求人情報に努めた。その結果として、コロナ禍においても「正社員に結びついた就職氷河期世代の無業者の就職件数」については、年間目標101件を上回る119件とす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

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、令和元年度より、紹介部門及び求人担当部門職員・相談員を中心とした管内事業所訪問を計画的に実施していましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、この訪問を一時中止し、その代わりに所内でのミーティングを充実させることとしました。

（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防止対策を徹底しました。ソーシャルディスタンスを意識する掲示や、来所者端末の案内札を繰り返し使用するプラカードから、使い捨ての紙の案内札に変更し、接触感染の不安を解消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

当所管轄地域は人材不足分野への就職件数が560件と目標の732件を大きく下回る結果となってしまいました。

今後は、人材不足分野の求人情報誌を新たに作成し、求職者へ情報提供の充実を図ります。

さらに、求人部門と職業相談部門の充足会議においても、人材不足分野求人、正社員求人について、重点支援対象求人の選定時に特に意識して選定するよう徹底します。

（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が求人、求職活動全般に影響を大きく及ぼしており、今後も緊急事態宣言の発令等で、経済活動が停滞する懸念があります。直方所の有効求人倍率も令和2年度は0.98倍と前年度を0.21ポイント減少しました。

新規求人開拓も緊急事態宣言下ではできない状況ではありますが、求人マイページ登録を推し進め、来所なくスムーズな求人受理ができるよう整備し、より多くの求人（特に正社員求人）を受理できるよういたします。

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	人材不足分 野の就職件 数
実績	1,517	1,359	451	93.5%	119	3,940	810	560
目標	1,736	1,477	457	99.4%	101	4,116	941	732
目標達成率	87%	92%	98%	94%	117%	95%	86%	76%

※ 「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

ハローワーク田川 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」及び「充足件数」の目標達成を最重点と考え、求職者担当者制によるマンツーマン支援への誘導を積極的に行い、毎週実施している「マッチング対策会議」で選定した正社員求人を中心とした重点支援対象求人の情報提供・提案紹介等に取り組みました。その際、新型コロナウイルス感染症の影響（以下、「コロナ禍」）による来所者減少が想定されたことから、電話や郵送での情報提供・提案紹介等を積極的に実施しました。また、「看護職」に特化した求人情報を作成、管内の看護師・准看護師資格所持者に郵送で情報提供に取り組みました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- i 当所では例年、管内事業所10社から15社を選定し、職業紹介関係職員の資質向上の一環として、職業紹介業務関係職員・職業相談員が管内の事業所訪問を計画的に実施し、実際の事業活動の見学等を通じて、より深く事業所及び関係職種を理解を深めながら的確な職業紹介に繋げるための知見の蓄積を目的とした取組を継続的に実施しています。令和2年度は、コロナ禍により、事業所訪問は2社に止まりました。
- ii 全職員（全職業相談員含む）対象の接遇サービス研修を実施することとあわせ、総合案内業務を全職員で行うことで、接遇マナーの向上に取り組みました。
- iii 全職員対象に「ハローワークのマッチング機能に関する業務」研修を実施し、所全体で取り組む意識を構築しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

庁舎1階玄関フロアには求職者向けパンフレットラック（以下、「ラック」）、庁舎2階事業所部門入り口踊り場には求人者向けラックを設置していますが、期限切れパンフの放置や煩雑に配置されている状態でした。そのため、所幹部会でラック委員を任命し、その委員が週に2～3回、ラックのチェックを実施することで期限切れパンフ等の放置等は改善されました。

（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 令和2年度も求人提出企業の事業所見学を複数回計画していましたが、コロナ禍により2社のみの事業所見学に止まりました。事業所見学は、事業所内の仕事内容等を理解（収集した事業所の外観、作業風景、使用する機械などの情報を求人票やスタッフインタビューと

ともに安定所玄関フロアに掲示) し、希望する求職者とのマッチングに役立つことから、今後もコロナ禍に留意しながら実施します。

② 毎月第2木曜日に福祉関係の「ミニ面接会」を計画していましたが、コロナ禍で3回のみの実施に止まりました。福祉関係事業所からの「ミニ面接会」参加の要望も多く期待も高いことから、今後もコロナ禍に留意しながら実施します。

(4) その他業務運営についての分析等

高校生の職業意識形成事業の一環として、平成27年度から毎年、田川所管内の高校1, 2年生を対象に自治体と連携して、地元鉄道会社の協力を得ながら、「就活列車事業」に取り組んでいます。令和2年度は、コロナ禍により中止しました。「就活列車事業」は、高校生の職業意識形成に重要な役割を果たしていることから、今後もコロナ禍に留意しながら実施します。

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	生活保護受 給者等の就 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	1,757	1,496	510	89.0%	225	144	4,284	943
目標	1,940	1,594	556	93.8%	221	111	4,253	1,012
目標達成率	90%	93%	91%	94%	101%	129%	100%	93%

※ 「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

ハローワーク行橋 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、主要指数である就職件数、充足件数、雇用保険受給者の早期就職件数の目標達成に向けて、全職員が常に意識づけできるように進捗状況をグラフ化して掲示し、積極的に取り組みました。

まず、就職件数、充足件数については、求人受理時に、仕事内容の記載を充実させるなど、求職者が理解しやすい求人票の作成に取り組み、併せて、定期的に求人充足会議を開催して、重点支援対象とする求人を選定して充足支援に取り組みました。

また、雇用保険受給者の早期就職件数については、担当者制を活用した職業相談の実施や認定日における職業相談での積極的な求人情報の提供を中心に取り組みました。その結果、充足件数についてはわずかに目標に及びませんでした。就職件数、雇用保険受給者の早期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

管内事業所の実情や仕事の理解を得るなど、専門性を向上させることを目的とした事業所訪問・職場見学を実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

令和2年8月にレイアウトを変更してマザーズコーナーを充実させました。従来に比べスペースを拡大し、相談窓口の傍にキッズコーナーを新設、毎週金曜日の午前中には保育士がお子様の見守りを行っており、子育て中の利用者からは「落ち着いて相談ができるようになった」などと好評をいただいております。

また、小倉高等技術専門校、戸畑高等技術専門校と連携して各訓練科の生徒が制作したパンフレットスタンドを当所の玄関フロアに設置することで、より多くのチラシの配架が可能になりました。併せてパンフレットスタンド作品を通して具体的に訓練内容のアピールも行えるようになりました。

（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・業務改善の取り組みについて

令和3年度もコロナウィルス感染症による影響は継続すると思われ。求人者が感染を懸念して来所を控えたり、従来のような事業所訪問が制限されたり、求人票記載内容以上の情報収集や未充足求人のフォロー等が困難になることが予想されることから、今後は「求人者マイページ」の開設を勧奨し、業務改善に取り組みます。求職者についても来所を控えることが予想されることから「求職者マイページ」の開設を勧奨し、インターネットを活用した各種情報提供、「オンラインハローワーク紹介」「オンライン自主応募」の利用促進に

も取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

当所は都市部とは異なり、紙媒体での「求人情報誌」に期待する求職者も多いため大型商業施設等に「求人情報誌」を配置していますが、利用者がわかりやすい場所に設置できるよう当該施設等にご協力いただき、設置場所を変更して利用促進に資することができました。

また、今年度はコロナウィルス感染症拡大防止の観点から2回の緊急事態宣言が発令され、求職者に対し対面式での職業相談の機会が減少したことで十分な就職支援が行えない中、通信（電話、郵便）も積極的に活用して職業相談・職業紹介を行いました。

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	公的職業訓 練修了3か 月後の就職 件数	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	2,166	1,906	786	81.6%	131	135	3,682	978
目標	2,144	1,919	783	81.5%	75	110	4,401	1,019
目標達成率	101%	99%	100%	100%	174%	122%	83%	95%

※ 「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

ハローワーク福岡東 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」、「充足件数」及び「雇用保険受給者早期再就職件数」の目標達成を最重要事項と位置づけ、①P D C A進捗状況の回覧や毎月の目標に対する達成度グラフの掲示、②管理職による職業相談部門の各担当者毎の業務取扱件数（紹介・就職件数）の把握及び③職業相談スキル向上のため職業相談部門合同の業務研修や非常勤職員ミーティング等を実施しました。これらにより職業相談部門が一体となり、目標やその到達度についての共通認識を継続的に持つことができました。また、全員が新型コロナウイルス感染防止に関する共通の認識をもちながら、求職者に対する窓口への誘導や求人提案・複数紹介などに積極的に取り組むこともできました。その結果、「就職件数」の目標達成率は96%で目標値をわずかに下回りましたが、「雇用保険受給者早期再就職件数」は106%と目標を達成す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

若手職員に対して求人業務や職業相談・紹介業務に関する研修を行い、担当業務以外の業務知識を習得させることにより職業安定行政に関する幅広い知識を有する人材を育成することに務めました。特に新規採用職員については、O J T研修等を実施し、業務に関する必要な知識・技能の早期習得を図るとともに、メンター制度を取り入れて先輩職員がさまざまなフォローを行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

人手不足が慢性化している介護分野の求人充足に向け、「介護基本セミナー」を年8回開催し、セミナー開催日に併せて「介護職ミニ面談会」を1回開催しました（セミナー参加者計127名）。

生活保護受給者等の就職支援については、より効果的・効率的な就労支援を実施することから、ハローワークと自治体の福祉部門の役割分担と連携方法を明確にするとともに、自治体の保護課新任ケースワーカー等に対する研修を行いました。

（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

新型コロナウイルスの影響で、求人充足支援のための事業所訪問や求職者向けの各種就職支援セミナーなど一部の業務を積極的に行うことができず、「就職件数」のほか特に「充足件数」は目標達成率が87%と大きく落ち込むこととなりました。

今後も引き続きコロナと共存していかなければならないとの認識の下、来所されなくとも良い支援やサービスの充実にしっかりと取り組んでまいります。具体的には、オンライン職業相談の効果的な実施、オンラインハローワーク職業紹介を推進するための前提条件でもある求人者マイページや求職者マイページの開設の促進、それを踏まえての求人記載内容の充実や提案紹介の推進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

「求人に対する紹介率」が目標に届かない状況でしたので、(3)の取組に加えて求人充足会議を充実・強化し、一つ一つの求人の充足支援にも積極的に取り組んでまいります。

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	生活保護受 給者等の就 職件数	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	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	4,974	4,124	3,069	94.7%	438	501	516	16,758	2,429	1,573	182
目標	5,139	4,738	2,869	101.2%	419	571	458	20,369	2,559	1,830	146
目標達成率	96%	87%	106%	93%	104%	87%	112%	82%	94%	85%	124%

※ 「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

ハローワーク八女 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

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、来所者が減少しただけでなく、応募に対して慎重になる求職者が多くなり、紹介に至らない相談が増加しました。

このため、当所では、就職意欲を喚起するため、コロナ禍においても、感染対策を講じた上で企業説明会を毎月2回実施し、企業と求職者（主に雇用保険受給者）との出会いの場を提供しました。

また、下半期においては、可能な限り紹介につながる相談を意識した職業相談を行うことを部門内で徹底し、紹介件数増加のための取組を行いました。その結果、紹介件数は上期に比べ下期は6.0%増加し、前年度からの減少率も上期の▲22.3%が下期▲10.6%と一定の成果を上げることができました。

（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拡大防止のための取組として、来所によらない職業相談、職業紹介が円滑に行われるように、実施方法について具体的な手順書を作成し、部門内での取扱いを徹底しました。

また、当所で作成している求人情報誌について、従来まではハローワークでの配架及び自治体関連施設への設置により配布することとじていましたが、設置場所まで出向かなくても求人情報誌を取得できるよう、福岡労働局ホームページ内の八女所のページに掲載するようにしました。また、容易にアクセスができるように、二次元バーコードを載せたチラシを併せて作成しました。

（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

令和3年9月に予定されているシステム刷新により、オンラインによる応募機能が追加されることを踏まえ、オンライン自主応募ではなく、オンラインハローワーク紹介の利用促進による業務の効率化を目指します。

具体的には、積極的な提案紹介を行うなど、求職者に対する窓口相談を充実化し、窓口利用をPRしつつ、事業所に対しては求人者マイページの開設を促進し、オンラインハローワーク紹介に結びつく環境を整えます。

また、企業説明会については引き続き実施することにより、求職者に対する就職意欲の喚起を図るとともに、「可能な限り紹介につながる相談を意識した職業相談」についても継続して実施し、紹介件数を増加させる取組を行うことにより、就職件数増加を目指します。

(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拡大による緊急事態宣言の発令等により、来所者数が減少しました。
また、感染への不安及び先行きへの不安等から応募を躊躇される求職者が多く見られました。

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	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 就職件数
実績	1,857	1,731	606	95.3%	206	4,529	962	82
目標	1,961	1,824	638	102.1%	198	4,622	992	45
目標達成率	94%	94%	94%	93%	104%	97%	96%	182%

※ 「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

ハローワーク朝倉 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、①「就職件数」、②「充足件数」、③「雇用保険受給者の早期再就職件数」、④「生活保護受給者等の就職件数」及び⑤「人材育成」に係る目標達成を最重要事項と位置づけ、重点的に取り組みました。うち、①「就職件数」（目標件数1,270件）については、個々の求職者に応じた求人情報の提供やきめ細やかなマンツーマンによる就職支援等を実施した結果、1,159件（目標達成率91.3%）となりました。②「充足件数」（目標件数1,091件）については、求人充足会議の充実をはじめ、求人部門と職業相談部門の連携を強化し、求人についての情報を両部門の職員等全員が共有し、積極的な情報提供によるマッチングに努める等により1,062件（目標達成率97.3%）となりました。③「雇用保険受給者の早期再就職件数」（目標件数381件）については、早期再就職意欲喚起のために受給資格決定時及び初回認定日相談時に積極的に求人提案を行うことにより就職喚起を行い、特に緊要度が高い雇用保険受給者への求職者担当者制への誘導強化に努めた結果、367件（目標達成率96.3%）となりました。④「生活保護受給者等の就職件数」（目標件数51件）については、「朝倉地域生活保護受給者等自立促進協議会」の開催をはじめ、各委員（管内福祉事務所等）を訪問しての連携強化、ケースワーカー等自治体職員との連携に係る研修・意見交換会の積極的な開催等の取組を行いました。とりわけ児童扶養手当受給者が来所された際には、支援窓口への誘導を積極的に行い丁寧な職業相談に努める他、関係自治体へ定期的な巡回相談を行う等により、76件（目標達成率149.0%）と目標を大きく上回る就職件数を達成することができました。⑤「人材育成」については、日常的なOFF-JT、OJTの実施により所内応援体制の確立を図るとともに、例年実施している年間研修計画に加え、全職員に対するアンケートを踏まえ、業務に関連した幅広いテーマで所独自の研修を計画し、延べ19回に渡る研修（勉強会）の実施により、職員の資質向上等に努めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

令和2年1月のシステム刷新を踏まえ、特に来所者端末による求人検索が困難な高齢求職者に対しては、受付から相談窓口への誘導を積極的に行い、窓口での求人検索、求人提案による就職支援の実施の他、「シニア応援求人」の求人票を紙媒体でファイル編綴し、来所者端末によらない求人情報提供及び「シニア向け求人情報誌」を月2回発行し、求人情報の提供、来所勧奨、窓口誘導を実施しました。加えて、65歳以上求職者の採用実績がある事業所の名簿を作成し、職業相談部門にてその情報を共有することにより、65歳以上求職者へ積極的な求人情報の提供が行える体制を整備し就職支援を実施しました。一方、求人充足会議事務処理要領の改訂を行い、従来、来所勧奨型紹介に向けた情報提供で終了していたものを、充足会議内で選定した支援対象求人については、情報提供後の追跡を行い、求職者から得た情報を求人担当へフィードバックし、求人内容の充実や条件緩和の提案を行い、充足可能性を高めるよう改善しました。この他、コロナ禍により就職活動を手控える動きが見られる中で、来所者端末を利用された求職者には、受付で必ず窓口利用勧奨の声掛けに努めました。特に、雇用保険受給者には、初回認定日相談時に積極的な求人提案、初回認定日から1か月以内に求人情報の提供を行う他、窓口利用者には、プラスサービスによる求人情報の提供及び職業紹介を実施しました。

（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

① 求人者及び求職者マイページの開設に関し、事業所画像情報等の充実及び求職者マイページ経由での求人情報提供等を図るとともに、

令和3年9月の追加リリース第2弾（オンラインハローワーク紹介、オンライン自主応募等）等、今後順次実施される追加リリースを見据え、これまで以上の積極的な求人者・求職者マイページ開設勧奨に取り組めます。

- ② 雇用継続・維持に向けた支援をはじめ、労働行政における様々な支援について、地域の関係機関（他省庁等含む）との連携等により、引き続き積極的な情報発信及び支援に取り組めます。
- ③ ウィズ・ポストコロナ時代を踏まえ、労働市場の変化やハローワーク業務への影響等を見据えた改善を行うとともに、的確なマッチングの実施（求職者担当者制・予約相談の推進）に取り組めます。

(4) その他業務運営についての分析等

- ① 求人関係については、コロナ禍による経済活動縮小等の影響から、業種により差異はあるものの総じて求人数の減少となりました。（新規求人数の前年同月比では、令和2年4月の製造業の58.6%減、食料品製造業の37.9%減に続き5月には運輸業が56.5%減、建設業が48.6%減、特に7月には管内の原鶴温泉関係も含む宿泊業・飲食サービス業94.7%減が目立ちました。その後もこれらの業種を中心に下げ幅が拡大しました。）
- ② 求職関係については、年度前半を中心に感染懸念等による利用の手控えが目立つ一方で、年度後半を中心に求職活動期間の長期化により有効求職者の増加となりました。（新規求職者数の前年同月比では、令和2年4月はほぼ前年同月並でしたが、5月は13.2%減となるなど、利用手控えが目立ちました。一方で、有効求職者数に関しては、雇用保険受給者の給付日数延長とも相まって、令和2年度の全ての月において、前年同月を上回りました。）

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
実績	1,159	1,062	367	85.2%	113	6,030	580
目標	1,270	1,091	381	91.2%	123	5,706	666
目標達成率	91%	97%	96%	93%	91%	105%	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

ハローワーク福岡南 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、人材不足分野対策を最重要と考え、労働局配置の就職支援コーディネーターと連携を図り、事業所説明会やセミナーを行いました。説明会は、保育所、介護事業所を中心に10月以降計4回開催し、参加事業所は計6事業所、参加者は計32名のうち1名が採用に結びつきました。また、12月に運輸業及び1月に警備業のセミナーも開催しました。

子育て支援の連携を目的として管内5自治体（大野城市、筑紫野市、太宰府市、春日市、那珂川市）を全て訪問し、2月に1回、3月に1回、各自治体の子育て支援担当者・保育士確保担当者を対象としたハローワークツアー（見学会）を実施しました。また、自治体主催の保育士求人面談会に職員をオブザーバー派遣（3回）するなど関係が深まり、次年度以降も継続を望む感想が自治体から寄せられました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

求職者向けサービスとして力を入れている応募書類添削は、職員各自の裁量で行うことが多いため、技術の底上げと基本的な考え方の統一を図るため「職務経歴書の添削と事例検討」の研修を実施しました。少人数のグループワークでお互いの添削内容に対して意見交換を行い、応募書類の善し悪しは採用の可能性を高めるものであるかどうかで決まるものであり、同じ事例に対しても色々な考え方や視点、手法があることなど添削に当たっての色々な「気づき」を知る機会になった、という感想が多く出され、理解も深まりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者マイページを活用した求職活動に目を向けてもらう目的で「就職のためのIT活用セミナー（基礎編）」を実施しました。新型コロナウイルス感染防止対策として、セミナーの人数は毎回6人以内と絞り、職業相談窓口だけでなく雇用保険受給窓口でも積極的に参加勧奨を行い、能動的な取り組みと所内の連携により、新たなサービスを実施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

魅力あるハローワーク、信頼できるハローワークとして認識してもらえる組織を目指し、利用者ニーズの把握と情報収集、情報提供がバランスよくできる体制作りを行います。そのために、事業所のみならず管内の自治体等からの情報収集を継続し、令和3年9月のシステム刷新によるオンラインでの求職登録、求職者マイページからのオンラインハローワーク紹介やオンライン自主応募の適切かつ効果的な活用のほか、令和2年度に実施した「職務経歴書の添削と事例検討」の研修内容を活用した職業相談におけるプラスワンサービスの向上に取

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感染症による雇用への影響が長期化する中で、安定所の混雑回避のために来所を求めない取組も必要となつてい
ます。これまでの通信紹介に加え、今後はオンラインでの求職登録、求職者マイページからのオンラインハローワーク紹介等も重要な就職
支援のひとつとなることから、効果的な活用ができるように運用方法にかかる実践的な研修を実施し、職員のシステム操作等基礎力向上
と資質向上のための研修講師を務めることができる人材育成に取り組み、職業紹介業務の充実・強化を推進します。

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	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	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	正社員 求人数	正社員 就職件数	人材不足分 野の就職件 数
実績	5,000	4,238	3,302	86.9%	321	307	389	93.5%	15,115	2,455	1,598
目標	5,370	4,593	3,287	99.0%	267	396	310	93.4%	17,493	2,640	1,821
目標達成率	93%	92%	100%	87%	120%	77%	125%	100%	86%	92%	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

ハローワーク福岡西 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、新型コロナウイルス感染症の影響により、通常の職業相談業務によるマッチングが難しかったこともあり、求人求職ともに「売り」となるポイントのヒアリングを強化し、マイページ等を活用した提案を積極的に実施しました。また、取組の好事例を職員間で共有し、求人者求職者への提案精度の向上を目指しました。

また、増加した雇用保険受給者への支援を強化し、担当者制によるマイページを活用した求人情報の提供や電話相談等に積極的に取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談の中で、コロナ禍での就職活動に不安を持つ若年層が多く存在することが判明したため、45歳未満の職業経験の浅い方を対象とした少人数参加型セミナーを開催しました。エンカウンターグループワーク方式によるセミナーと、ツールを利用した自己理解を深めるセミナーを実施し、参加者から高い評価を得ることができた結果、その後の個別支援への移行が円滑に進みました。

ワーク型のセミナーの企画から運営まで職員が実施することで、知識と経験を積むことができ、資質の向上につながりました。また、窓口の相談では得られない求職者の反応や表情を直接把握できたことは、よい経験となりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

職員に対するアンケートから、利用者にハローワークのサービスを十分に伝えられていないとの結論に至ったことから、アプローチ方法を見直し、視覚に訴える取組みを新たに行ったことで、それぞれのサービス利用者増加につながりました。

具体的には、所内掲示コーナーを見直し、就職支援メニュー別に利用者の生の声を掲示しました。このことで、職業訓練や各種セミナーなどの利用促進につながりました。

また、動画を活用したハローワーク利用方法の案内や就職ガイダンスや職業訓練案内の動画をホームページ上で公開するなど、窓口での説明時間の短縮を図ることで待ち時間も短縮され、3密を回避し、より安心して相談できる体制をと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

新型コロナウイルス感染症対策のため、事業所との直接接触する機会が大幅に減少したことから、従来の複数回接触による求人充足支援方法からの見直しを検討する必要性が生じました。

求人受理の時点で、応募の可能性を高めるため、「聞き取りシート」等を活用した、求人票記載内容以上の情報の収集をこれまで以上に強化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

当所では、求職者全体に占める若年層の率が低い状況にあります。自治体との連携やインターネット等の情報発信力を強化し、ハローワークの利用経験がなく、支援が届いていない層へのアプローチに注力してまいります。

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	生活保護受 給者等の就 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	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 就職件数
実績	3,555	2,091	1,366	103.5%	225	212	5,461	1,544	106
目標	3,864	2,171	1,366	118.1%	257	228	5,736	1,769	100
目標達成率	92%	96%	100%	87%	87%	92%	95%	87%	106%

※ 「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