



厚生労働省福島労働局発表  
令和3年10月21日(木)

担	【照会先】 福島労働局職業安定部職業安定課 課長 秋元 初雄 課長補佐 矢内 聡
当	地方職業安定監察官 梅原佐登志 TEL 024(529)5578 FAX 024(536)4200

## ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価に係る 令和2年度総合評価の結果について

福島労働局（局長 河西直人）は、ハローワークの求人・求職のマッチング機能の一層の強化を図るため、令和2年度に実施した総合評価の結果をとりまとめました。

総合評価は、従来のPDCAサイクルによる目標管理を拡充し、マッチング機能の総合評価を行うことで、ハローワークの業務改善につなげ、更なる機能強化を図ることとしております。このため、労働市場の状況や業務量、体制が同じような全国のハローワークで11のグループを作り、その中で比較・評価を行うもので、年度当初にマッチング機能に関する数値目標を設定し、翌年度に業務の評価・改善を行うものであります。（別添1、2、3参照）

今般、令和2年度の評価結果が下記のとおりとなりましたので、各ハローワークの就職支援業務報告と併せて公表いたします。

### 記

#### 総合評価の結果

① 「良好な成果」（評価類型2）

福島所、郡山所、須賀川所、相双所

② 「標準的な成果」（評価類型3）

いわき所、会津若松所、白河所、二本松所

#### 参考

評価類型1：非常に良好な成果

評価類型2：良好な成果

評価類型3：標準的な成果

評価類型4：成果向上のため計画的な取組が必要

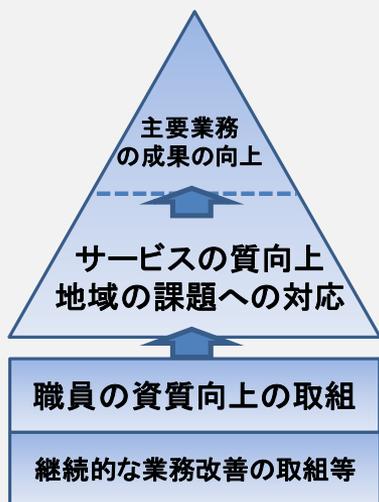
- 平成27年度から、目標管理・業務改善の取組拡充等を柱とする「ハローワーク総合評価」を開始。
- 例年、すべてのハローワークにおいて業務毎に目標値を設定し、その達成状況等に応じた4段階の相対評価等を実施。次年度以降の業務改善に繋げる。また、取組状況や評価結果は公表し、審議会(労働政策審議会(本省)や地方労働審議会(労働局))にも報告。 ※令和3年度は、コロナ禍の影響を踏まえ、目標値に代えて、過去3年度の実績との対比等、一部変更。
- (1)目標管理、(2)実績公表・相対評価、(3)評価結果に基づく業務改善といった一連の流れを続けることにより、サービスの質の向上に向けた取組を継続的に実施。

### (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 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**新たに設定**し、目標管理を実施。

別紙1

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。

別紙2



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) 評価結果等に基づく 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

次年度以降も  
(1)～(3)を実施

## 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(受理地ベース)
- 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
- 障害者の就職者数
- 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
- 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
- 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

### (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・求職者担当制の実施
- 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。

〇 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。

令和3年度

ハローワーク総合評価の  
決定(令和2年度内容分)に係る  
就職支援業務報告



福島労働局職業安定部

# 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実績

## 【マッチング機能に関する中核的な指標】(主要指標)

( )は年度目標値

	労働局計	福島	いわき	会津若松	郡山	白河	須賀川	相双	二本松
就職件数 (常用)	24,743件 (27,361)	4,743件 (5,128)	4,803件 (5,621)	3,815件 (4,338)	4,393件 (4,949)	1,792件 (1,881)	1,807件 (1,830)	2,111件 (2,284)	1,279件 (1,330)
充足件数 (常用)	24,109件 (26,420)	4,978件 (4,922)	4,529件 (5,318)	3,591件 (4,097)	4,623件 (5,139)	1,635件 (1,627)	1,527件 (1,777)	2,112件 (2,317)	1,114件 (1,223)
雇用保険受給者の早期再就職件数	6,606件 (7,530)	1,219件 (1,357)	1,270件 (1,524)	863件 (1,129)	1,554件 (1,628)	441件 (435)	404件 (561)	533件 (514)	322件 (382)
総合評価		良好な成果	標準的な成果	標準的な成果	良好な成果	標準的な成果	良好な成果	良好な成果	標準的な成果

※就職件数 ハローワークの紹介により常用就職した件数

充足件数 ハローワークの常用求人(受理地ベース)の充足件数

雇用保険受給者の早期再就職件数 雇用保険基本手当の所定給付日数を3分の2以上残して就職した件数

(注) 令和2年度は、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である。

# ハローワーク福島 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

・就職件数については、年度当初において、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、各種の説明会やセミナーの開催が中止となり、来所勧奨による職業紹介も控えることが求められる中、紹介件数の向上を意識した窓口での能動的マッチングによる職業紹介の実施、双方向制の求職者担当制による積極的な求人情報の提供やきめ細かな就職支援により、就職件数の増加を図った。

年度後半においては、窓口での積極的な求人情報提供に加え、来所勧奨型の職業紹介を実施し、また、重点的に支援が必要な者については、積極的に「早期就職支援コーナー」へ誘導し、求職者担当制による集中的な支援を実施した。

・求人充足については、求職者のニーズを踏まえた求人の確保に努めるとともに、開拓求人等については、重点支援対象求人として選定し、求人者担当制によるフォローアップの外、失業認定日における職業相談を含む職業相談時において、積極的に求人情報の提供を行った。

・医療・福祉、建設、警備、運輸等人材不足分野については、「人材サービスコーナー」を中心に窓口での積極的な求人情報提供の外、関係機関・団体との連携による説明会・面接会の開催、業界に特化した職場説明会・見学会の開催により潜在的求職者の開拓、求人充足の促進を図った。

・雇用保険受給者の早期再就職促進については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止していた雇用保険説明会及び求職活動に関する初回説明会を令和2年12月から再開し、求職活動方法の説明や再就職手当等早期再就職のメリットの説明を行い、早期再就職の促進を図った。

・雇用対策協定に基づく自治体（福島市、伊達市）との連携については、新型コロナウイルス感染防止対策を図りながら、各種の面接会や説明会等を開催し一定の成果をあげた。また、地域における大量離職者発生時においても、関係自治体と連携・協力して雇用対策本部を設置・運営するなど協定による効果を発揮した。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

・全職員・相談員を対象として「キャリアコンサルティングプロセス」及び「職業相談応答事例集」を用いた職員研修を実施し、基本的な傾聴技法の習得と紹介スキルの向上に努めた。また、労働局で実施されるキャリアコンサルティング研修への積極的な送り出しを行った。

(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雇用保険説明会及び求職活動に関する初回説明会の開催を中止していたことに伴い、通常雇用保険説明会において説明している失業給付の詳しい内容や、初回講習の内容の説明を窓口で対応することとなり、一人当たりの説明に要する時間、待ち時間が増加するとともに、求職活動の方法、早期再就職のメリット等の説明も十分にできない状態となっていたが、令和2年12月から参加人数を通常より半減のうえ開催回数を増やして「密」にならない環境を確保するとともに、健康チェックを実施するなど感染防止対策を実施したうえで再開することにより、待ち時間等の縮減や説明内容の充実による早期再就職の促進を図った。

(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

・就職氷河期世代専門窓口「ミドルエールコーナー」の利用促進、支援内容の充実を図るため、コーナーの積極的な周知広報の実施、福島所本所利用求職者のコーナーへの積極的な誘導、若者サポートステーション等関係支援機関への働きかけによる利用者の「掘り起こし」、就職氷河期世代専用・歓迎求人確保、各種セミナー・ミニ面接会の開催を実施することとする。

・雇用対策協定締結から3年目、2年目となる伊達市、福島市と共同で実施している各種事業について、より効果的なものとなるよう事業内容や連携体制の見直し・拡充を図るとともに、新たな事業の展開についても検討しながら、事業内容の充実・強化を図ることとする。

(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拡大防止のため、年度当初または年度全体を通して、各種会議、説明会、面接会等のイベントや事業所訪問、来所勧奨型職業紹介などが実施しにくい状態となっており、年度後半からは、感染防止対策をとりつつ実施しているものの、一定の制約の下において、効率的、効果的な実施が困難な状態となっている。

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	就職氷河期 世代正社員 就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	生活保護 受給者等 就職件数	障害者の 就職件数	フリーター等 の正規雇用 就職件数	マザーズ ハローワーク 事業就職率
実績	4,743	4,978	1,219	108.1%	322	12,153	2,163	309	327	584	94%
目標	5,128	4,922	1,357	113.5%	386	13,131	2,270	206	326	690	93%
目標達成率	92%	101%	89%	95%	83%	92%	95%	150%	100%	84%	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

# ハローワークいわき 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、管内事業所における人材確保対策を重点に捉え、求人充足数の目標値達成を目指し求職者担当者制、求人者担当者制、さらに求人充足会議（求人連絡会＝毎週3回開催、未充足求人フォローアップ会＝毎週1回開催）や所内の事業所情報コーナーを充実させ、早期求人充足に向けマッチングからフォローアップまでの支援強化を図りました。

また、人材不足分野の産業・職種の事業所を主な対象とした「ミニ面接会」の開催や、管内自治体（いわき市）と締結した「いわき市雇用対策協定」に基づく連携したタイアップ型就職面接会の開催により就職促進を図るなど、管内労働力確保に取り組みました。

- ・ ミニ面接会 → 16回開催
- ・ タイアップ型就職面接会 → 3回開催

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の業務対応能力向上を図るため、PDCAサイクルを活用した各種数値目標達成のための取り組みの進捗状況を月ごとに管理し、強化すべき取組や改善に向けた取組を検討し、各課・部門において管理者から説明・指示を行っています。

また、わかもの・フリーターとともに安定就職につながるよう、就職氷河期世代への支援を目的とした取組に関する研修を実施し対象求職者への適切な対応ができるよう努めています。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

人手不足等の職種の人材確保のため設置した「人材確保コーナー」窓口の利用促進を図るため、周知用チラシを作成のうえ所内において配布するとともに、求人検索機のラック一台ごとのブースに張り出し周知を行いました。

また、求人展示コーナーには、業界別に区分けしたガイドブックを配架し人手不足分野の職種のPR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

月間有効求人倍率が1倍を超える状況で推移するなか、企業における人材確保が一層重要となっており、職業相談技法の向上を図りながらハローワークのマッチング機能を有効に発揮させ、求人充足率の向上につなげます。

ハローワークシステムの刷新に伴う各種機能について、求人者、求職者双方の有用性の周知を推進し、新規機能を活用した新しいサービス（マイページを活用したオンラインサービスの運用）の展開とともに窓口における対面型の対応と平行して利用者サービスの向上を図っていきます。

(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感染防止を図りながらの業務運営を余儀なくされており、大規模なイベント等の開催が困難であったことから、小規模の「ミニ面接会」や「企業説明会」などの開催により参加事業所や参加対象者を絞りこむなどし、効果的实施に努めました。

また、職業スキルの向上、再就職促進を目的とした公的職業訓練の受講あっせんを積極的に推進し、職業訓練受講修了者に対しては求職者担当者制などによるきめ細やかな支援により再就職支援を実施しました。

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 特記事項

#### 雇用対策協定に基づく事業計画の推進

管内自治体のいわき市と締結している「いわき市雇用対策協定」（いわき市長、労働局長にて締結）に基づく事業計画を確実に実施することで、地域に根ざした職業安定行政の一層の展開が図られています。

### 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	生活保護受 給者等の就 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 たフリーター 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
実績	4,803	4,529	1,270	95.3%	240	16,948	2,723	142	357	488	95.8%
目標	5,621	5,318	1,524	103.5%	354	16,466	2,760	128	404	567	93.4%
目標達成率	85%	85%	83%	92%	67%	102%	98%	110%	88%	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

# ハローワーク会津若松 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

ア コロナ禍の中、求人数が前年度に比べ著しく減少したため、電話による求人開拓を積極的に実施し、従来からの正社員求人等の良質求人確保に加えて、求人の総量確保を行った。確保した求人については、求職者担当制等により求職者に対して積極的に能動的マッチングを行い、さらに求人担当者制及び求人充足会議等による求人充足支援を行い、就職件数、充足件数及び紹介率の向上に努めた。

イ 雇用保険受給者の早期再就職促進対策として従来から実施している「再就職手当試算表」の交付や「今日からスタート仕事探し」リーフレットの交付などに加え、新たに①初回認定日における求人事前マッチング、②認定日以外に来所した者（意欲の高い者）への手厚い支援（複数の求人提案）、③初回講習会の充実（集団指導による各種支援サービスへの誘導）を積極的に行い、雇用保険受給者の早期再就職を促進した。

ウ 10月を所独自に「障害者就職促進強化月間」と定め、積極的に障害者の就職促進に取り組んだ。また、「令和2年度障害者就職面接会」が新型コロナウイルス感染拡大より中止となったため、それに替わる障害者に対する就職支援として、ハローワークに専用タブレットを設置し、リモートによる面接や職場見学、事業所からの説明を行う「障害者リモートマッチングコーナー」を設置して障害者雇用を促進した。

エ 会津若松市との雇用対策協定に基づき「高校2年生を対象とした合同企業説明会」及び「働き方改革推進セミナー等」の各種共同事業を行った。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

ア 第一回「職業相談・紹介業務」＆「キャリアコンサルティング」研修（基本的な技能の習得）

イ 第二回「職業相談・紹介業務」＆「キャリアコンサルティング」研修（課題解決型支援ツールの習得）

ウ 第三回「職業相談・紹介業務」＆「キャリアコンサルティング」研修

エ 「各種助成金制度」業務研修

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

#### ① 求職者への取り組み

ア マッチング機能の強化として「1人1日2件以上の情報提供（イチイチニー取組）」及び「アクティブ・マッチング・プロジェクト」を実施

イ 課題解決型支援サービスの強化・充実として「適職診断コーナー」の設置と「キャリアインサイト&カードソート法による自己理解等の支援」「応募書類作成支援」「模擬面接支援」「訓練相談会」「ハロトレガイダンス&訓練ジョブ・カードセミナー」「ジョブ・カードを活用した自分らしい就活応援セミナー」「おしゃべり交流会」（就職氷河期世代等対象のグループワーク）を実施。

ウ 求職者担当制によるきめ細かで丁寧な相談の実施

エ 紹介スキル向上作戦の取組み

オ 訓練修了者に対する職業相談の充実

カ 採否結果の分析に基づく紹介成功率向上の取組み

キ 雇用保険受給者の早期再就職促進に係る取組として（三本の矢）1）「初回認定日における求人の事前マッチング」2）「認定日以外に来所した者への手厚い支援（複数の求人提案）」3）「初回講習会の充実（集団指導による各種支援サービスへの誘導）」を実施。また、雇用保険受給者を対象としたセミナーの「みんなの就職ゼミ」を実施

ク 障害者の就職促進対策として（三本の矢）1）「障害者雇用連絡調整会議の充実・強化（チーム支援の活性化）」2）「10月を障害者雇用促進強化月間として障害者リモート・マッチング・コーナーを設置」3）「登録障害者の現況確認により、意欲の高い登録者を選定し雇用率未達成企業へマッチング」

## ② 事業主への取組み

ア 「求人確保・電話ローラー大作戦！（やるなら“今でしょ！”人材確保）」の実施

イ 「求人・カイゼン・プラン（KKプラン）」の実施

ウ 「クイック・プロバイド・プラン（QPプラン）」の実施

エ 「求人担当者制」の実施

オ 「求人充足会議」（毎週金曜日）の実施

カ 「企業がハローワークで出張面接会」の実施

キ 「お仕事1UP（企業理解）説明会」の実施

（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 新型コロナウイルスの感染防止対策を徹底しつつ、上記取組みを継続して行っていく。

- ② コロナ禍においても人材不足分野（医療・福祉、建設、警備、運用等）への積極的な支援を行うため、令和3年4月より人材確保対策コーナーの設置により、求人者及び求職者への積極的な周知を行い、人材不足分野の関連業界団体と連携し求人・求職者双方への人材確保対策への支援を行う。
- ③ 今後3年間において、就職氷河期世代に対して積極的に各種支援を行う「就職氷河期世代活躍支援プラン」に基づき、7月26日に就職氷河期世代活躍支援会津地域プラットフォームの設置を行った。プラットフォーム参画機関である自立相談支援機関、地域若者サポートステーション、経済団体等と連携し、支援対象者の就職・社会参加に向けた各種支援を行う。
- ④ シニア層が滞留していることから、シニア向け求人の確保、シニア層（55歳以上で緊要度の高い者）への積極的なマッチング、人材確保対策コーナーと連携したシニア向けセミナー及びミニ面接会の実施、従来から月1回作成・発行していたシニア求人情報を月2回作成・発行し、シニア向け求人を見える化するため所内にシニア求人コーナーを設置する等各種支援を行う。
- ⑤ 会津若松市との雇用対策協定に基づき各種共同事業を実施する。

（4）その他業務運営についての分析等

年度当初からの新型コロナウイルス感染拡大の影響により業務全体が停滞したが、様々な課題解決型支援サービスの強化・充実を図り、丁寧に求職者への就職支援を行ったことで「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」と「生活保護受給者等の就職件数」については目標値を超えることができた。一方で、「就職件数」や「充足件数」などの指数については、ハローワークへの来所意欲の低下が長引いたことにより目標値を超えることができなかった。今後は正社員、就職氷河期世代対象求人、シニア向け求人等の良質求人の総量確保を行い、マッチング精度を確保しつつ能動的マッチングを行い、積極的に来所勧奨型紹介を実施していく。雇用保険受給者に対しては受給資格決定時等の早い段階から求人への応募喚起を行い、障害者の就職支援については、ナカポツセンターとの連携によるチーム支援の充実を図りつつ、雇用指導官と連携し雇用率未達成の民間企業や地方公共団体への就職促進を図っていきたい。

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

上記「1の(2)サービス改善・業務改善を図った事項」の中でも特に、様々な課題解決型支援サービスの強化・充実を図り、丁寧に求職者への就職支援を行ったことで、今回の総合評価を得ることができた。

### 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	生活保護受給者等 の就職件数	障害者の就職件数
実績	3,815	3,591	863	103.8%	229	8,427	1,721	152	177
目標	4,338	4,097	1,129	110.7%	216	8,198	1,805	128	230
目標達成率	87%	87%	76%	93%	106%	102%	95%	118%	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

# ハローワーク郡山 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 新型コロナウイルスの感染拡大下における業務運営について

令和2年度の職業紹介業務の推進にあたっては、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を徹底し、感染発生による行政サービスの低下を生じさせないことに重点を置いて業務運営を行ってきました。すべての相談窓口に飛沫防止パネルを設置する等の対策を講じるとともに、入場制限や、特に混雑する雇用保険失業給付の認定事務を円滑に行うための工夫など「3密」を避ける業務運営に取り組んできました。また、新型コロナ対応の各種支援施策を地域の隅々まで周知するために、地方公共団体、経済団体、業界団体等を訪問し協力を依頼するとともに、それらの支援施策のうち、雇用調整助成金については制度の周知徹底と併せ支給事務の迅速化に取り組みました。

#### ② 各指標に対する取組

新型コロナ拡大の影響から求職者数及び求人数ともに大きく減少した中で、求人確保（電話ローラー作戦）に取り組むとともに、ハローワークに求人を提出いただいた企業の充足サービスに努め、ミニ面接会・企業説明会を開催するとともに、8種類の求人情報誌の発行を継続して行ってきました。さらに、毎年11月に開催する「介護デイ福祉関係合同面接会」については、感染リスクを考慮し、従来の企業と参加者の対面方式ではなく、福祉関係職種や管内企業のPR動画をハローワーク担当者が字幕等の編集を行ったうえで上映する方式で実施しました。188名の参加者があり、会場内の福祉関係機関の各ブースで相談される方も多くみられ好評を得ることができました。

#### ③ 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

求職者が減少している中で、就職の可能性を高めるための支援を必要とする利用者の割合が増加してきていることから、特に若手職員に対する「キャリアコンサルティング」等の研修を通して、就職支援に関するスキルアップ向上に取り組みました。また、各部門の責任者で構成する「統括官会議」、若手職員を起用した業務検討委員会の運営を通して、利用者サービスの向上を図る観点からの業務の見直し等に取り組んできました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では、従来から情報発信に重点を置いて、8種類の求人情報を発行し効果的な周知に取り組むとともに、職員の「突撃インタビュー」による求人票以上の事業所情報の収集と提供に力を入れて取り組んできました。それらを継続しつつ、上記②の福祉面接会での成果を生かすべく、庁舎内にモニターを設置して事業所等の動画上映による情報提供の改善を図りました。また、利用される方に配付してい

た案内パンフレットをリニューアルして「Hello! Working!～ハローワーク郡山はあなたのお仕事探しを応援します～」を作成し、求職活動の進め方や専門コーナーについてわかりやすい内容に見直しを行いました。

(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

相談窓口を利用いただいた方について、紹介、就職へとつなげていくためには、それぞれの求職者に応じたきめ細かな対応がより一層求められることから、とりわけ、令和3年3月に開設したミドルエールコーナー（就職氷河期世代専門窓口）などの各専門コーナーにおいて担当者制のメリットを最大限に生かすサービス向上に取り組んでいきます。また、ハローワークシステムの機能が更に充実されることに併せて周知・利用促進を図るとともに、その機能を活用することによって利用者への支援を充実させる取組を強化します。

(4) その他業務運営についての分析等

コロナ禍が続いている中、業務運営には様々な制約があったこと等から令和2年度は就職件数等の各指標は目標に到達することはできませんでした。いまだ先行きは不透明ではありますが、求人数に復調傾向がみられ当地域の有効求人倍率は比較的高い水準を維持しておりますので、求人票だけでは伝わらない企業の魅力の発信にも努め、求職者の希望や適性を踏まえた積極的な提案を進めることでマッチングの向上に取り組んでいきます。また、引き続き地方公共団体等関係機関とより緊密な連携を図りながら施策の推進を図っていきます。

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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給 者早期再就職 件数	紹介率	就職氷河期世 代の正社員就 職件数	正社員 求人数	正社員 就職数	障害者の就職 件数	フリーター等の 正社員就職件 数	公的訓練修了 3ヶ月後の就 職件数	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件 数
実績	4,393	4,623	1,554	116.2%	578	18,398	2,341	253	572	288	109
目標	4,949	5,139	1,628	115.7%	365	18,735	2,565	268	734	258	94
目標達成率	88%	89%	95%	100%	158%	98%	91%	94%	77%	111%	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

# ハローワーク白河 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

主要指標のなかでも、就職件数・充足件数の目標達成を重点にすすめ、各指標の進捗状況については、毎日掲示板にて全職員へ周知を行い、また、幹部会において定期的に取り組む状況の確認を行い、都度進捗管理を行いました。

マッチングの強化として、定例の求人充足会議において、あと一押しで充足が見込まれる「脈あり求人」を選定のうえ、職業紹介及び充足に向けた対応策を検討し、積極的マッチングによる能動的職業紹介につなげる取り組みを行いました。

双方向性の求職者担当制により、求職申し込み後の早い段階から早期再就職意欲の喚起、求人情報の積極的提供、応募書類の作成支援等を実施し、マッチングからフォローアップまで一貫した就職支援を行いました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な職員の資質向上を図る観点から、各種研修（ハローワークのマッチング機能の総合評価に係る研修、生涯現役窓口運営研修、労働基準監督官による労働法令研修、年金事務所職員による社会保険・年金制度に係る研修）を実施しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

潜在求職者の掘り起こし及びハローワークの支援サービスの周知のため、管内市町村との連携により、週刊求人情報誌を配信のうえ配架・配布を依頼し、求職者のハローワークへの相談・来所勧奨を行いました。

また、白河市と雇用対策協定を締結し、雇用対策に関する密接な連携体制を構築しました。

### （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症の感染拡大の影響により大幅に減少した求人動向は、下半期には有効求人倍率が1倍台にまで回復しましたが、求職者数は減少傾向にあり、人手不足の状況が続いております。

ハローワークシステム刷新による新ツールである、マイページ及びオンライン紹介について、求人者及び求職者双方への周知を推進し、ハローワークの利用者層を広げるとともに、利用者本位のサービス提供を行うことや、ハローワーク支援サービスへの利用しやすさの周知を推

進します。

また、一定の業界・職種においては慢性的な人手不足状態が継続していることから、求職者に対する希望職種転換の働きかけや、職業能力向上のための公的職業訓練の積極的活用などにより、人手不足分野求人 の充足を促進します。

#### (4) その他業務運営についての分析等

若年労働力の確保については、地元自治体及び中小企業においては今後の事業運営を見据えたなかで重要課題となっていることから、各自治体及び事業主団体と定期的な情報交換を行い、地元企業のもつ魅力の発信を積極的に連携しながら推進していきます。

人手不足分野へあっせんできる求職者の掘り起こしが必要であることから、マイページ及びオンライン紹介等のハローワークの各種支援サービス等を周知し、潜在求職者等のハローワークの利用向上に努めます。

## 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

フリーター等支援事業対象者に対する就職支援においては、積極的かつ的確なマッチングによる求人情報の提供や、支援メニューとしての履歴書・職務経歴書の作成支援及び面接指導を行うことにより正社員就職希望者のみならず、フリーターを選択する者に正社員就職の働きかけを行いながら正規雇用への就職支援を実施しました。

### 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	就職氷河期世代の 正社員就職件数	正社員求人数	正社員就職件数	フリーター正社員就 職件数	
実績	1,792	1,635	441	97.9%	82	4,048	808	221	
目標	1,881	1,627	435	104.1%	126	4,198	905	202	
目標達成率	95%	100%	101%	94%	65%	96%	89%	109%	

※ 「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

# ハローワーク須賀川 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就職件数（常用）

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により求人数が対前年比で減少となる一方で、求職者数は増加傾向となる局面に入り、地域における労働力の需給調整機関として一定数の求人数の確保と効果的なマッチングに取り組んだ。コロナ禍において、十分な相談時間の確保が困難なことから、各職員の職業紹介スキルを向上させるためにマッチング研修を実施し短時間でも求職者に満足いただけるようきめ細かい紹介を実施した。

具体的には職員による双方向の担当者制による職業相談や求人充足会議における選定求人を提案するプラスワンサービス、紹介スキル向上作戦における積極的な求人情報の提供などを積極的に実施した。年度上期は就職件数が目標値の▲12.5%であったが、年度下期には目標値に対し+12.7%となり、結果的には概ね年度目標を達成することができた。

#### ②求人数の確保

新型コロナウイルス感染症拡大の影響から新規求人数が年度上期は対前年比で平均▲25%減少となり、当所における有効求人倍率は、年度当初より1倍を下回り10月には0.82倍まで低下することとなった。新規求人数のうち、約1/4は製造業からの求人であるが上期において平均▲35%と大幅に減少することとなった。管内被保険者の約4割が製造業に従事していることから製造業の求人数を確保するために11月～1月は管内工業団地のリストを活用し求人開拓をローラー作戦により重点的に実施した。訪問時に接触を希望しない事業所もあったことから、訪問時には求人依頼の勸奨文を交付し必要に応じ再訪するなど努めた。その結果、開拓求人数は41件60人分の提出があり、製造業の求人として一定数を確保することができた。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

#### ①各種研修の強化

・新型コロナウイルス感染症対応特別相談窓口を窓口職員が対応できるよう、雇調金の基本的な概要や「生活を支えるための支援」について求人、紹介部門の職員に対し非常勤を含め全員に対し研修を実施した。

・職業紹介業務の目標に関しての共通認識を持つため、年度初めに職員、非常勤全員に対して前年度の取り組み結果と新年度の目標値及び目標達成に向けてのPDCA研修を実施した。

- ・ハローワークシステム刷新に伴い、求人者マイページ、求職者マイページの登録方法についての個別研修を実施した。
- ・紹介スキルとマッチングの向上のため、求人、紹介部門の職員に対しプラスサービス研修を実施。履歴書添削や求人提案、キャリアコンサルティングに基づくマッチングの方法についての具体的な研修を開催。
- ・職業相談の効率的な実施のため、キャリアコンサルティングに基づく積極的傾聴技法をロールプレイを通じ実践的に研修を実施した。

## ②コロナ禍に配慮したマッチングの取組

- ・求人充足会議について、窓口の混雑緩和の観点から、毎日開催を改め毎週金曜日に開催を変更した。選定求人については職業相談窓口において積極的マッチング求人として提案するほか、充足について定期的なフォローを行うなど見直しを行った。
- ・コロナウイルス対策を施しながら、障害者就職面接会を4回に分けての分散開催や介護事業所ミニ面接会、須賀川地区合同就職面接会・企業説明会、須賀川地区就職ガイダンスを開催した。また、人手不足分野における求人説明会を12月より再開し警備業、製造業の企業が参加した。

## (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雇用対策協定に基づく事業計画の取組

令和3年3月15日に須賀川市、須賀川商工会議所、労働局の3者にて締結した雇用対策協定に基づく次の事業計画を確実に展開することで地域労働市場へのサービス改善を図っていく。

### ②職業訓練のより一層の活用促進

窓口における職業訓練の働きかけに加え、雇用対策協定を活用し自治体や事業主団体等への周知、様々な媒体による周知を積極的に実施する。

### ③継続的な職員研修による知識・技能の向上

- ・マッチング率向上のために、引き続きキャリアコンサルティングに基づく職業相談技法についての研修を実施する。(ロールプレイや実際の事案のカンファレンスなど)
- ・ハローワークシステム刷新に伴う求人者マイページ、求職者マイページの利用促進を更に進めるため、部門毎の研修と進捗管理を行い利用率を局平均以上に引き上げる。

## (4) その他業務運営についての分析等

有効求人数が対前年比で▲18%減少する一方で有効求職者数は6%の増加となり、職業相談は3密防止の観点からより効率的に実施する

ことが必要になっている。このため当所においては効率的なマッチングのためのプラスサービスに重点を置き、8月に「プラスサービス研修」を紹介部門、求人部門の職員全員に実施した。具体的には、内的キャリア（こだわり、価値観）の完全把握のために職業相談時には求職者に対し「こだわり条件」を上位3つまでの絞り込みを行う事と、積極的マッチングのために「こだわり条件」を設定した求人検索と求人提案を実施し併せて応募書類の添削を希望者には行うために必要なスキル研修を実施した。

研修の開催によりプラスサービスを意識した取り組みが効果的であったことから、この結果を職員全員で共有し、次年度についても引き続き積極的に取り組むこととしている。

## 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 特記事項

今まで経験のないコロナ禍の影響から雇用失業情勢が悪化し、管内の有効求人倍率が1倍を下回る状況にあって、その対策についてはすべてが手探り状態であったが、求人数の確保や職業相談・紹介など地域に必要とされる存在であり続けるためにも「できることからやる」、「スモールステップ」を所内で共有し、年度後半には一定の成果を上げることができ有効求人倍率も1倍を回復することができた。

## 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	就職氷河期 正社員就職数	正社員求人数	正社員就職数	フリーター等 正社員就職数	
実績	1,807	1,527	404	105.8%	233	4,616	923	281	
目標	1,830	1,777	561	111.3%	181	4,958	999	219	
目標達成率	98%	85%	72%	95%	128%	93%	92%	128%	

※ 「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

# ハローワーク相双 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

主要指標の目標達成に向けて、能動的マッチングによる求人情報提供を推進し、双方向性の求職者担当者制の実施、雇用保険受給者の認定日における全員職業相談を行った。

人手不足対策を最重点課題と考え、次の取り組みを実施した。ミニ説明会は本所・出張所合計で年間延べ56回開催した。11月の介護就職デイには介護事業所説明会を4回開催した。人手不足分野である「建設・土木作業・重機オペレーター等」を掲載する求人情報紙を週1回発行した。

また、南相馬市主催の看護就職面接会（8月、2月に開催）及び介護就職面接会（12月、2月に開催）に共催事業として参画した。

#### 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、各種研修（接遇研修、ハローワーク評価に係る研修、職業紹介における助成金制度に係る研修、雇用保険給付制度に係る研修等）を実施した。

また、労働局が実施するキャリアコンサルティング研修への送り出しを行った。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

地域住民に対して広くハローワーク利用を周知するため、管内自治体と連携し、町内会回覧板に求人情報を添付する取り組みを行った。

また、ミニ説明会への参加促進に向け、子供の同席や希望者の職場見学が可能かを事前に確認することや、周知用ミニポスターに画像を掲載する等の改善を図った。

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、飛沫防止シートを早期に設置し、安心して利用できる環境を整えた。

### （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の影響の長期化により新たに休業を余儀なくされる事業所もある。助成金や雇用保険関係の業務増加が見込まれることからハローワーク内の応援体制を整え迅速に対応した。

また、ハローワークインターネットサービス「マイページ機能」は、ハローワークへ来所する負担を軽減したり、就職・採用活動を一元的に管理できる等の利便性の向上につながるため、積極的に周知・活用の促進を図ることとする。

(4) その他業務運営についての分析等

東日本大震災後の避難者の帰還が進まない中、慢性的な人手不足状態が継続し、求職者ニーズも多様化している。求職者ニーズを踏まえた求人条件の設定や求人内容の見直しを働きかける等、適切な求人者支援を行っていく必要がある。

新型コロナウイルス感染症の影響により各種会議や説明会等の開催、事業所訪問に制約が生じている。感染防止対策を取りつつより効率的・効果的に実施していく。

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	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	
実績	2,111	2,112	533	87.9%	127	8,714	1,086	155	
目標	2,284	2,317	514	93.6%	149	8,122	1,147	156	
目標達成率	92%	91%	103%	93%	85%	107%	94%	99%	

※ 「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

# ハローワーク二本松 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

・人材不足対策のため「企業ミニ面接会」を8回開催（毎月1回開催のところ令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響により4月から8月までは中止。9月以降、定員を9名として再開。令和元年度は12回開催。定員は定めず。）し、平均利用者が6.9人（令和元年度は8.4人）、うち就職者が12人（令和元年度は29人）となった。

・コロナ禍により増加した雇用保険受給者の早期再就職を図るため、求職相談申込時や初回認定日の職業相談の充実を図り、各種支援メニューの詳細な説明や、マイページの開設、再就職手当の制度について案内を行い、給付制限中のものに対しては認定日応当日に来所を勧奨し職業相談を実施した。

・コロナ禍の影響を受けて倒産による大量離職者が発生した際には、アシストハローワークを実施する等して、再就職支援に取り組んだ。

・双方向性の求職者担当者制を実施し、求職者のニーズをとらえ的確紹介に努め就職へ結びつけた。

・就職氷河期世代に対する取り組みとして相談担当者全員に対して、マニュアルを配布し支援対象者の把握を徹底するとともに、支援内容についても対象者に応じた対応を行えるようにした。さらに就職件数についても、労働局作成の「令和2年度における正社員就職等の実現に向けた進捗状況について」により把握管理した。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

・中長期的な職員の資質向上を図る観点から、各種研修（ハローワークのマッチング機能の総合評価に係る研修、雇用保険業務研修、接遇研修、雇用調整助成金業務研修等）を実施した。又、労働局で開催したキャリアコンサルティング研修へ職員を参加させた。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

・求人者マイページの利用を促すために、リーフレットを作成し、求人申込みを行った事業所に対し、周知を行い、マイページ開設の増加を図った。

・求職者マイページ、及び職業訓練についての周知を強化するため、新規求職申込み時にリーフレットを配布し、周知を行った。

・「ハロートレーニング&ジョブカード説明会」を月に1回開催。訓練施設及びジョブカードセンターから直接説明を聴く機会を設け、周知

を強化した。

・ジョブカードセンターによる「ジョブカードを活用した自分らしい就活応援セミナーを2月と3月に開催し、就職活動に係る支援を行った。

・所内掲示（玄関先のイベント情報等）を整理して、来所者に対して分かりやすい掲示に努めた。

・早期再就職に対する意欲を喚起するため、初回講習の見直しを行った（求職活動においてよくある具体例を挙げ、効果的な求職活動の方法、有効な雇用保険の受給（再就職手当の活用や再離職の場合の受給再開方法）について認識させるとともに、早期再就職のメリット、ハローワークの支援内容について説明を行う内容に見直した。）

・新型コロナウイルス感染拡大により、通常の大規模な面接会が福島・郡山で開催できなくなった代替として、所内で障害者ミニ面接会を10月に8回開催した。

・同様に、新規学卒者の為の地元企業説明会が中止となった代替として、企業からのPR画像を編集したDVDを各高校に配布した。

(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

・コロナ禍の影響を大きく受け、雇用保険受給者が増加する一方で、宿泊業、飲食サービス業、製造業を中心に求人が減少した中で、求職者が希望する求人の開拓とマッチングに努めたが、目標を達成するには至らなかった。

・所内の連携を図り、あらゆる機会を捉えて、マッチングの可能性を高める為、きめ細やかな相談支援を行うとともに画像情報も含めた事業所情報情報を充実させていく。

(4) その他業務運営についての分析等

・職業相談窓口の専門性向上による職業紹介の技法を高めることが必要となるため、キャリアコンサルティング研修の強化に取り組む。

## 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	1,279	1,114	322	103.7%	79	3,793	633		
目標	1,330	1,223	382	110.1%	88	3,812	664		
目標達成率	96%	91%	84%	94%	89%	99%	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