厚生労働省
群馬労働局

Press Release

厚生労働省 群馬労働局発表 令和３年１１月９日

担当	職業安定部職業安定課 職業安定課長　井野　晃宏 職業紹介係長　澁澤　政史 電話　027(210)5007

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結果を公表します

群馬労働局（局長　丸山　陽一）は、令和２年度公共職業安定所のマッチング機能に関する業務の総合評価の結果等をまとめましたので公表します。

厚生労働省では、平成 27 年度から、全国のハローワークの機能強化を図るため、従来の目標管理、業務改善を拡充して、マッチング機能に関する業務の総合評価を行い、サービスの質の向上を図るとともに就職支援の強化に取り組んでいます。（別添１参照）

なお、各ハローワークにおいて、重点的に取り組んだ事項、また、指標ごとの実績及び目標達成状況は、「就職支援業務報告（令和２年度）」（別添２）のとおりです。

○各ハローワークの総合評価結果

ハローワークの名称	総合評価の評語
ハローワーク前橋	良好な成果
ハローワーク高崎	良好な成果
ハローワーク桐生	標準的な成果
ハローワーク伊勢崎	標準的な成果
ハローワーク太田	標準的な成果
ハローワーク館林	良好な成果
ハローワーク沼田	標準的な成果
ハローワーク群馬富岡	良好な成果
ハローワーク藤岡	標準的な成果
ハローワーク渋川	標準的な成果

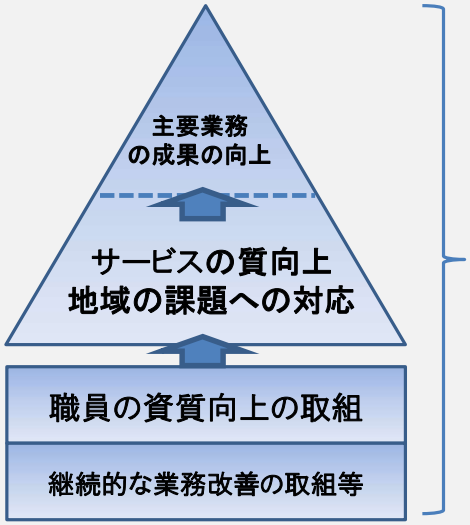
（注）令和２年度評価結果については、新型コロナウイルス感染症の影響下での結果であり留意する必要があります。

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

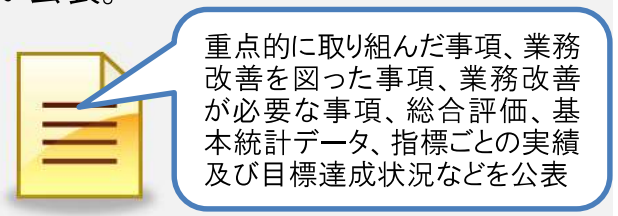
- 従来の取組（就職率等の**主要指標**に基づくPDCAサイクルによる目標管理）を拡充し、
①業務の質に関する**補助指標**
②ハローワークごとに、地域の雇用の課題を踏まえ重点とする業務に関する**所重点指標**
③ハローワークごとに、中長期的なマッチング機能強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進する評価項目である**所重点項目**
を**新たに設定**し、目標管理を実施。



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、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。



- 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

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

○　求人・求職者に対する紹介率

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

別添２

ハローワーク前橋　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

新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策（手指及び接触箇所消毒、マスク着用、換気、体温計測、仕切板設置、ソーシャルディスタンス等）を講じた上で以下の５項目に重点をおいて取組を実施しました。

ア　就職氷河期世代の就職支援の取組

就職氷河期世代専門窓口（キャリア・チャレンジ応援窓口）を設置し、部門間の連携によるチーム支援及び担当者制による個別相談の実施、自己理解、仕事理解を促すための各種セミナーを開催。また、職業訓練によるキャリア形成支援、就職後のフォローアップによる定着支援を行い就職から職場定着まで一貫した支援等に取り組みました。

イ　人材確保対策の取組

当所に設置している「人材確保対策コーナー」を求職者・求人者に積極的に活用していただくために、福祉・建設・警備・運輸の各分野を対象にして様々な取組を行いました。特に、コロナ禍での介護・医療従事者不足への対策として、定期的な福祉セミナーの開催や看護協会による出張相談窓口の開設を実施しました。また、人手不足対策として、事業所見学会（オンラインを含む）、事業所訪問、雇用管理指導、来所しない面接会（オンラインシステムを活用したマッチング）、フォローアップ会議等を開催しました。

ウ　子育て世代の就職支援の取組

前橋市との雇用対策協定に基づき、マザーズコーナーを中心に求職者へのアンケート調査、子育て就職面接会、企業との交流会、各種セミナーを積極的に開催し、子育て世代の就職支援や子育て応援企業に対する雇用管理改善やマッチングに取り組みました。

エ　生涯現役世代の就職支援の取組

「生涯現役世代支援窓口」を中心に、電話相談、担当者制によるきめ細かい支援、各種セミナーを開催し、シニア層に対する労働市場の理解、就職支援及びマッチングに積極的に取り組みました。また、求人部門と連携し、高年齢者層の採用意向が明確な求人者や高年齢者層の採用実績が多い求人者からの求人に対し、「シニア歓迎求人」と求人票に明示し、「シニア歓迎求人」に係る情報誌を作成する取組を行いました。

オ　障害者雇用対策の取組

障害者雇用率未達成事業所に対し各種セミナーを開催し助成金及び支援制度並びに障害特性及び雇用管理について説明し障害者雇用促進を図りました。また、福祉施設等の利用者をはじめ就職を希望している障害者一人一人に対し、県、市町村、福祉施設及びその

他就労支援機関と連携し、チーム支援による就職支援から職場定着まで一貫した支援に取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

労働関係法令について、法令の体系や解釈の理解を深め安定所の各種業務の遂行が適正かつ効果的に実施されるよう職員全員を対象として「法令研修」を開催しました。また、カウンセリング技法、アセスメントツールの活用、職業理解等の専門性を向上させるための各種研修、サービス向上のための接遇及び個人情報保護に関する研修を開催し職員の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

ア オンラインシステムを活用し、求職者とオンライン相談を実施した他、オンライン事業所見学会を開催し、オンラインを通じて当所会議室に集まった求職者に対し、事業所担当者の説明、質疑応答、事業所設備の説明等をライブで伝える取り組みを行いました。

イ 「来所しない de 面接会」と題し、求職者からの応募希望のあった求人に対して、求職者情報の提供や紹介状送付を行い、求人者と求職者を一カ所に集めない管理選考に取り組みました。

ウ 感染拡大防止に係る環境への取組として、アクリルパーティションを窓口に設置し、フロアーナビゲーターが求人検索機を一回使用ごとに除菌と清掃を実施、窓口も各担当者が相談ごとに同様に実施するなど来所者及び職員への感染防止の徹底を図りました。また、来所者が安心して利用できるように掲示コーナーに所内の感染拡大防止の取組内容を掲示しました。

エ 新規学卒者に対する就職支援において、令和２年７月に大卒等就職面接会を会場内のレイアウトの工夫や感染防止対策を強化し開催しました。

オ 潜在的な求職者・安定所利用者の掘り起し行うため、前橋市の協力を得て市の施設等にパンフレット配架や回覧板等に当所の情報の掲載依頼を行いました。加えて、群馬労働局提供エフエムぐんまラジオ番組「３時のカイシャイン」への職員の出演による当所のサービス案内やＳＮＳ（ＬＩＮＥ）を活用し、各種イベント、各種支援制度及び法律の周知等を積極的に行い、広報業務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

コロナ禍において、その感染拡大防止のための措置として「新しい生活様式」の実践に基づき徹底した管理のもと、迅速な対応に心がけ、まずは以下の３項目について重点的に取り組みます。

① 新型コロナウイルス感染症の影響により失業を余儀なくされた、または失業期間が長期化した求職者への支援として、ハローワークシステムのマイページ機能の登録促進とそれを活用したマッチング・担当者制による個別支援の促進、オンライン機能を活用した職業相談・職業紹介・就職支援セミナー等の取組を推進します。

② 事業所に対し、ハローワークシステムマイページ機能を活用した事業所情報の活用及び求人受理業務やオンライン機能を活用した各種

セミナーの開催などを積極的に案内し、来所によらないサービスを企画・運営していきます。

③ 雇用調整助成金・緊急雇用安定助成金の申請に対する迅速な事務処理により早期に支給することを最重要事項として、変化する雇用情勢を敏感に捉え絶えず状況に応じた取組を実行します。

（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の感染拡大により人材確保の必要性が高まった業種を分析し、求職者への応募勧奨や職種転換の支援を行うとともに、失業を余儀なくされた求職者のニーズを踏まえた求人の確保や特定業種の企業を対象としたイベントの開催に取り組み、オンライン機能の積極的な活用ときめ細かな来所者サービスを行うハイブリッド型による未来を見据えた既成概念にとらわれない創造的な業務内容のものとなるよう運営方法を検討してまいります。

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	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	障害者の就職件数
実績	3，191	3，371	828	111．2%	683	9，796	1，479	102	246
目標	3，816	3，759	1，072	130．2%	300	10，994	1，796	65	277
目標達成率	83%	89%	77%	85%	227%	89%	82%	156%	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

別添２

ハローワーク高崎　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

上半期は新型コロナウイルス感染症に係る緊急事態宣言の影響や雇用調整助成金業務の増大により、面接会やセミナー等が開催出来ませんでしたが、下半期より下記の業務について重点的に取り組みました。

・令和２年度４月より人材確保対策コーナーを設置しましたが、コロナ禍において依然高い求人倍率を維持している医療、介護、福祉等の人手不足分野について、求職者に目を向けてもらうため業界関連のセミナーを積極的に開催し、１１月と２月にミニ就職面接会も行いました。また、庁舎入り口に人材確保対策コーナー掲示板を設け、求人票の他に事業所のＰＲシートの公開も行いました。

・コロナ禍において女性の離職が多くなっているため、マザーズコーナー利用者への就職支援を強化し、２月に高崎市と連携のもと就職面接会を行いました。

・新規学卒予定者への就職支援として、１１月に管内三短大合同企業説明会を開催しました。また、学卒求人の申込みをしている全事業所に対し充足状況を確認するとともに就職未内定者対策として、未充足求人一覧表を作成し、管内学校に積極的に情報提供を行いました。

・求職者担当者制により、個別支援、応募書類の添削、書き方指導を着実に行いました。さらに職員間で事例検討会を開催し、求職者支援の精度を高めました。

・求人部門は雇用調整助成金対応にシフトしていたため、求人充足会議を１１月より再開し、求人部門と紹介部門との連携を密にしながら求人充足に向けた取組みを図りました。

②　中長期的な職員の資質向上に向けた取組

若手職員、非常勤職員に対し、他部門の業務内容を知ってもらうために他部門業務研修を実施しました。また職員に対し、ＰＤＣＡ・非常勤職員管理研修、及び労働基準法・労働契約法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

コロナ禍においてLINEを活用し、来所しなくても窓口と同様の支援ができることを周知させたことにより、多くの電話による職業相談や職業紹介を行うことができました。さらに従来の週間求人情報に加え、希望職種の多い「事務」「製造」「営業」の職種ごとの求人情報を新たに作成し、求職者に対しより多くの情報提供を行いました。

また前年度に引き続き、職員、非常勤職員ともに考え、みんなで行動できることを目的とした『繋ぐ』プロジェクトを実施し、全職員、全非常勤職員から日頃考えている改善点を提案してもらい、可能な限り業務運営に取り入れました。また繁忙な雇用調整助成金業務、雇用保険業務については、他部門の職員が応援できる体制を整え、業務の平準化に努めました。

（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

新しい生活様式を踏まえた利用者サービスとして、求人者、求職者マイページの効果的な活用について周知を進め、業務の効率化を図って行きます。さらに令和３年度はオンラインによる職業相談の試行実施所となっており、コロナ禍でニーズが高まっているオンラインによる職業相談を就職氷河期世代や新規学卒予定者等を対象とし、若者サポートステーションや管内大学等とも連携し行っていきます。また引き続き『繋ぐ』プロジェクトにより、職員、非常勤職員の意見を取り入れながら業務改善に努めていきます。

（４）その他業務運営についての分析等

所の各種業務を個人個人で確認しながら、現状と傾向を把握し、今後の見通し等を含め所全体の業務の方向性を示し、業務の流れや支援体制などの見直しも行い、業務の平準化が図れました。

また自治体との雇用対策協定による子育てなんでも相談センター事業、高崎市運営の障害者ＳＯＳセンター事業への協力体制を堅持し、自治体との密接な連携のもと地域の雇用対策を推進することができました。

外部会場において就職面接会を開催しましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止を図るため、参加者を完全予約制としたことで、ブースごとの面接の進捗管理が行え、効率的に運営することができました。

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	マザーズハローワーク事業における担当者制による就職支援を受けた重点支援対象者の就職率	人材不足分野の就職件数
実績	3,566	3,788	1,094	111.7%	565	16,094	1,647	97	978
目標	4,193	4,346	1,087	125.0%	270	15,299	1,923	94	1,023
目標達成率	85%	87%	100%	89%	209%	105%	85%	103%	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

別添２

ハローワーク桐生　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

定期的な面接会やツアー型工場見学会＆説明会等を計画し、準備を進めていたところですが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で急激な業務の縮小等となったほか、休業を余儀なくされた企業に対する助成措置等の支援が生じ、求人事業主部門だけではなく他部門からも応援を図るなど、年間を通じ人員を集中して対応しなくてはならない状況となりました。このため、年度当初の計画を変更し、窓口支援を重点的に進めることとし、求人情報の提供や、就職の可能性を高めるための応募書類書き方指導（７０６件）や、添削指導件数（２４８件）等を重点的に実施し、紹介件数では目標値を確保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

年度始めに所長の訓示の中で、業務運営に対する考え方や取り組み方を説明し浸透させ共有化を図りました。また、全員にレクチャーを絡めたヒアリングを数回実施するなど、進捗状況や業務の取組み状況について把握しながら、主体性のある取組をアドバイスし、個々人の質を高めていくよう取組ました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

来所者へのサービスの充実を図るため、所内掲示物やスタンドへの配布等は区分けし見やすいように整理しました。求人掲載では、急募・事業所PR・新着求人と各コーナーを区分・色分けしたほか、印刷・ポップを入れるなどの改善を図りました。また、求人票横にコメントとして、仕事内容を記載することや製品を抜粋し手書きで記載するなどの工夫を行い、目に付きやすく興味を持ってもらうことで相談したいと感じられるよう工夫を行いました。

（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

離職者が増えることも懸念される中、様々な提案ができるよう情報を常に持つこととし、各担当者以外も、例えば、職業訓練などのメニュー等も提案できるよう連携し、組織としての力を発揮できるチームワークとしていきます。スローガンを「私たちは人を尊重します」とし、利用者を始め職場内でも日々心掛けることによりハローワークに来て良かったと評価されるよう進めていきます。

（４）その他業務運営についての分析等

正社員求人数は４，２３２件で、目標達成となりましたが、正社員就職件数は７６５件に留まりました。正社員へ就職できる余地はある

と見ており求人情報の提供や条件緩和等を進め就職に結びつけていきます。
また、医療・福祉関連の職業の求人が多く、求職者を的確に把握し積極的なマッチングを推進してまいります。

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	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	
実績	1,553	1,236	609	105．9%	115	4,232	765	80	
目標	1,814	1,516	504	111．3%	73	3,719	835	80	
目標達成率	85%	81%	120%	95%	157%	113%	91%	100%	

※　「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

別添２

ハローワーク伊勢崎　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

・この一年間はコロナ下において、特に、その影響を受けて離職した求職者の早期再就職を促進するため、ハローワークの業務の根幹である「就職支援」と「求人確保」を２本柱に据えて取り組みました。

・就職支援については、コロナ感染懸念から来所を控える方も少なくない中で、目の前の求職者に寄り添った支援の成果と分析しています。なお、求人情報の提供方法として、製造業が中心の管内特性を踏まえた製造業に限定したもの、若年者・高年齢者専用なども作成するなど、求職者目線に立った取り組みを行いました。

・求人確保については、コロナ下において事業所訪問が制限される中で、製造業(特に正社員)を中心に過去データを活かした電話等による求人開拓を積極的に行いました。

②　中長期的な職員の資質向上に向けた取組

・求人充足や的確紹介を目的とする「求人充足会議」において、部門(課)を超えた職員による求人条件の緩和や拡大のポイントを確認し合い、また、マッチング技法の習得･向上も目指しました。

・求職者向けの就職支援セミナーを計画的かつ定期的に実施しましたが、各担当講師が作成･使用する資料を職員相互で共有し、また、当該セミナーには講師以外の職員がオブザーバー参加することで、各講師による技量の底上げを目指しました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

・ハローワーク伊勢崎は庁内が狭隘であり、待合スペースも十分な確保が困難な状況の中で、雇用保険失業給付に関する手続きの流れを見直したことにより、利用者による庁内での滞在時間が大幅に短縮され、かつ、待合スペースを含めた庁内環境が向上しました。

（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

・増加傾向にある高年齢者層の求職者について、関係機関と連携を図りながら、セミナーや就職面接会等の実施を検討いたします。

（４）その他業務運営についての分析等

・求人者から一層の信頼をいただけるよう、また、求職者の的確な早期就職への支援を行うために、マッチングの正確性（紹介成功率）の向上を図ることが重要であるとの認識に立つ中で、新たな取り組みの検討を開始しました。

・具体的には、求人者が求める人材像（イメージ）を求人受理時等の場面で積極的な聴き取りを行い、それを分類・コード化することにより、求職者との迅速かつ的確なマッチングを推進したいと考えています。

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	障害者の就職件数	
実績	1，970	2，163	1，004	95．2%	392	7，893	958	151	
目標	2，214	2，561	1，058	103．6%	120	9，391	1，044	152	
目標達成率	88%	84%	94%	91%	326%	84%	91%	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

別添２

ハローワーク太田　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

当所では、「人と人の出会いを大切に！」をスローガンに、主要指標である「就職件数」、「充足件数」、「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成を最重要とし、求職者担当者制や充足会議の定期実施、求人担当者制、求人コーナーにおける求人情報の掲載および提供に取組んだほか、電話による職業相談、郵送による職業紹介にも取り組みました。ＳＮＳ（ＬＩＮＥ）の活用にも努め、充足強化、求人者サービスの面から成果がありました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

職員・相談員全員を対象にした改善提案をもとに、各種求人情報の掲示や事業所ＰＲコーナーのリニューアルを行い、利用者サービスと求人充足の強化を図りました。また、業務改善等の一環として、電子化を推進し、所全体の電子決裁率を高めました。

（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

コロナ禍ではありましたが、氷河期世代を始め、非正規労働者や解雇者等の就職支援を強化するため、ミニ面接会やミニセミナーの再開、履歴書添削や面接指導、適性検査の実施も継続していきます。また、求職者の増加が見込まれることから、求人の量的確保（事業所訪問も再開）にも取り組んでいきます。様々な会議、面接会等の運営にも取り組んでいきます。

（４）その他業務運営についての分析等

新型コロナ感染症の影響により過去に例のない事態が続いた年度であり、新規学卒者求人説明会の中止を皮切りに、年間行事がすべて中止となり、所の業務運営に大きな打撃を与えた。その影響により、目標達成が困難となった指標が生じる結果となりました。

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	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	2，338	2，054	805	101．8%	172	312	7，410	1，180	
目標	2，902	2，672	914	113．7%	82	205	9，054	1，441	
目標達成率	80%	76%	88%	89%	209%	152%	81%	81%	

※　「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

別添２

ハローワーク館林　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、新型コロナ感染症の影響により急増した求職者の就職支援と大幅に減少した求人の確保に取り組みました。

求職者支援では、担当者制による個別支援、ミニ面接会等の開催等を行い、求人確保では、求人情報誌や過去に求人提出のあった事業所へ電話等による求人開拓を積極的に行いました。

②　中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では職業相談部門職員等を対象に履歴書作成研修及び面接対策研修を実施し、求職者サービスの向上を図りました。

また、窓口相談の中で各種労働法の知識が必要なことから労働基準法等の研修も実施しました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

未充足求人のフォローアップとして雇用保険窓口に設置されているデジタルサイネージを活用し、前月に受理した求人のうち未充足がある事業所の情報を提供し、充足支援を行いました。

また、商工会議所内に「求人情報コーナー」を開設し、毎週発行している求人情報等の提供を行うことにしました。

（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

コロナ禍において大規模な面接会等のイベント開催が難しいため、新しい生活様式を踏まえたミニ説明会・面接会、企業見学会、またリモートによる就職ガイダンス等を開催することで安心して参加できるイベントを開催していきます。

また、求職者マイページ、求人者マイページの登録を推奨し、オンラインサービスを充実させていきます。

（４）その他業務運営についての分析等

コロナの影響により外国人求職者が大幅に増加しました。このため、日本語の必要性を教示し、担当者制による求人開拓等の就職支援

に取り組みました。

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	生活保護受給者等の就職件数
実績	1，358	1，448	753	90．5%	116	5，038	666	51
目標	1，469	1，692	602	109．8%	50	6，400	695	42
目標達成率	92%	85%	125%	82%	232%	78%	95%	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

別添２

ハローワーク沼田　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　各指標に対する取組

就職緊要度の高い者や、就職困難者、若者非正規雇用者等を重点支援者として選定し、履歴書の添削指導や面接のアドバイス等を行うなど、積極的な求職者担当制に取り組みました。また、採用選考で不採用になった方に対して、意欲喚起や来所勧奨、求人情報の提供などのフォローアップに取り組んでまいりました。

②　中長期的な職員の資質向上に向けた取組

特になし

（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拡大防止対策として、手指及び接触箇所消毒、マスク着用、換気、体温計測、仕切板設置、ソーシャルディスタンス等を講じた上で、３密を避ける取組として、求人検索機の座席を間引くなど措置を講ずるとともに、減少した求人検索機に代わり、ワイファイを使用して、ハローワークインターネットサービスによる求人情報の提供ができるよう端末を設置し、利用者サービスを実施しました。

（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

求職者に対する支援サービスやハローワークの取組を確実に周知、啓発していくため、ＳＮＳ（ＬＩＮＥ）を活用した情報提供を強化し、求職活動の支援等を行っていきます。

（４）その他業務運営についての分析等

特になし

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	就職氷河期世代	正社員求人	正社員就職件数		
実績	954	860	201	108.0%	25	2,386	351		
目標	1,056	932	237	109.1%	144	2,600	449		
目標達成率	90%	92%	84%	98%	576%	91%	78%		

※　「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

別添２

ハローワーク群馬富岡　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３指標の目標達成のため、担当者制による個別支援や求人充足会議の定期的な開催、雇用保険受給者に対する雇用保険説明会での個別データに基づく再就職手当の試算表の提供・説明等に取り組んだほか、会社説明会兼ミニ面接会（５回開催）のイベントでは、事前にＬＩＮＥ等による情報発信を行い、地方自治体にも周知の協力依頼を行うなど、周知徹底を図ることで、参加者の確保が進み、企業からも評価を得ることができました。

また、群馬障害者職業センターと共催し、障害者の雇用の促進と職場定着を図るための事業主セミナーを開催した結果、企業の障害者雇用についての理解と未達成解消に繋げることができました。

さらに、市及び県との共催により、子育て支援就職面接会を開催したところですが、求職者に対する周知としては、市の広報やホームページへの掲載、子供課からの保育園・こども園への周知、市の関係機関へのリーフレットの配布、ハローワークから該当者への案内の送付等を行い、積極的な広報を行いました。

②　中長期的な職員の資質向上に向けた取組

若手職員及び職業相談の担当非常勤を対象に、雇用指導官が講師となり、基本的な職業相談を行う上での確認事項や注意事項等について研修を行い、職業相談の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

ハローワークのイベント等の情報発信をより強化するため、ＬＩＮＥの登録者増加に向け、チラシの作成し、所内掲示、求人情報にＬＩＮＥの案内を掲載するとともに、雇用保険説明会では登録勧奨を行ったほか、当所が開催する各種イベントについては、ＬＩＮＥで情報発信を行い周知に努めました。

（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

当所管内は人手不足分野である医療・福祉関係の求人が、新規求人数の６割から７割を占める一方、この分野を希望する求職者は少なく、ミスマッチが顕著となっています。このため、製造業等の他分野の求人確保に取り組むとともに、これらの分野におけるミスマッチの解消に向け、職場見学会や会社説明会兼ミニ面接会等を開催し、仕事内容や事業所情報等にかかる理解を深めてもらうことで、引き続き、求人充足に努めていきたい。

（４）その他業務運営についての分析等

今年度これまでは、新規求職者が対前年比で減少傾向で推移しているところ、マイページによるオンラインサービスが拡張される中で、今後、オンライン登録者をハローワーク利用者として取り込むことや、受付での窓口への誘導等による求職者の取り込みが重要となる。

このため、求職者ニーズを踏まえた情報や、逆に求職者が気づきにくい、あるいは得にくい情報等を提供するなどのほか、これまでにも増して、高い求職者支援サービスを提供していく必要があると思われる。就職に結びつくような効果的な支援となるよう、また、その支援方法等についても不断に見直していくことにより、さらにサービスの質を高めていくよう取り組んで参りたい。

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	フリーター正社員就職件数	訓練終了３月後の就職件数	正社員求人件数	
実績	781	745	222	91．9%	71	62	23	3，272	
目標	852	764	201	100．1%	37	58	14	2，715	
目標達成率	91%	97%	110%	91%	192%	107%	164%	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

別添２

ハローワーク藤岡　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、充足件数の目標達成を重要と考え、求職者支援、求人者支援として求職者担当者制・求人者担当者制の実施、応募書類の添削指導、求人充足会議、企業説明会、その他就職支援等に取り組みました。

②　中長期的な職員の資質向上に向けた取組

若年職員も職業相談に携わるため、職業相談技法の向上を目指し、キャリアコンサルティング研修会に参加しスキルアップを図りました。また、各業務においては、労働関係法の知識が必要となることから、労働基準法等の研修を全職員に実施しました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

求人コーナーに、求職者ニーズの高い製造業や、人手不足分野の看護・介護・保育に特化した求人情報冊子を新たに作成、設置し、求職者サービスの向上を図りました。

また、コロナ禍で新規学卒予定者の就職支援が十分にできない状況であることから、就職活動に役立ててもらうため、事業所へ採用に関するアンケートを依頼し、結果を「面接対策ガイド」として冊子にとりまとめ管内の高等学校に配布する取組を行いました。

（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

コロナ禍において、活動が制限される中、求職者・求人者への各種の情報提供の強化が必要とされることから、「ＬＩＮＥ」等による情報発信に積極的に取り組んでいきます。また、求職者の仕事探しのサービス、求人サービスをオンライン上で受けられるよう、求人者・求職者マイページ開設拡大のため、積極的に周知を図ることとします。

（４）その他業務運営についての分析等

コロナ禍で面接会の中止、事業所訪問の手控え等の中で、ミニ企業説明会は、事業所、求職者ともに好評であったため、引き続き開催し、就職支援に取り組んでいきたい。また、高年齢者の割合が増加にあることから、シニア層の就職支援にも取り組んでいきたい。

2　総合評価（※）

標準的な評価

※　　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	813	809	247	94．1%	191	2，798	397		
目標	1，010	891	307	98．2%	48	2，621	481		
目標達成率	80%	90%	80%	95%	397%	106%	82%		

※　「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

別添２

ハローワーク渋川　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

新型コロナウイルスの感染拡大の中、感染防止対策を徹底させたうえ、主要３指標である就職件数、充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標の達成を意識し、担当者制による個別支援、不採用者へのフォローアップ支援、求人担当者制による求人充足支援に取り組みました。また、ハローワーク利用者の感染不安に配慮し、電話による職業相談・職業紹介を行い、失業認定の証明認定や求人申込、各種助成金の申請については郵送が可能である旨の周知を積極的に行いました。

②　中長期的な職員の資質向上に向けた取組

業務効率化を図るため、１０月にコロナ禍における業務運営研修、１２月に雇用保険受給者の早期再就職促進及び窓口における相談技能の向上を目的とした雇用保険制度や各種給付業務に関する研修を職員・非常勤職員に対して実施しました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

①　求職申込書に追記（生年月日欄に「年齢」を追加、訓練受講歴欄に「ありの場合記入」を追加、PC ソフト・スキル欄に「Word 可否】等を追加、経歴の経験した主な仕事欄に「直近のものから順番に記入してください」を追加」しました。

②　就職希望アンケートの実施にあたり、新規学卒予定者、既卒３年以内の者、就職氷河期世代が把握できるよう、また仕事の興味についての項目も入れ、ミニ面接会等開催時の参加者集めの資料としました。

③　来所者が目的の窓口にスムーズに向かえるよう、床面にカラーテープを貼り業務名を示しました。

（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　新型コロナウイルスの感染拡大の状況次第となりますが、紹介・求人担当者が積極的に事業所訪問を行い、求人票以上の内容把握や求人開拓、求人者サービスの説明等に取り組んでまいります。

②　地方自治体や関係機関等との連携により、各種イベント等就職支援をより一層強化していきます。

③　ハローワークの情報発信手段としてのＬＩＮＥの利用を促進するため、積極的な周知・広報を図り、フォロワー数を増加させ、ハローワークを利用していなかった層も含めた利用促進を図っていきます。

（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感染拡大や感染不安の影響により、主要３指標を含むほとんどの指標について目標達成は困難となりました。また、事業所への積極的なアプローチも難しい状態が続き、イベント等の開催はほとんど実施することができませんでした。

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（必須指標）	正社員就職者数（必須指標）	生活保護受給者等の就職件数	
実績	1，843	1，462	429	99．6%	201	4，341	755	64	
目標	2，018	1，634	486	108．5%	92	4，574	900	42	
目標達成率	91%	89%	88%	91%	218%	94%	83%	152%	

※　「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