



兵庫労働局発表  
令和2年10月27日（火）

【照会先】  
兵庫労働局職業安定部職業安定課  
課長 鮫島 成人  
地方職業安定監察官 和田 顕也  
（電話）078（367）0792

報道関係者 各位

## ハローワークのマッチング機能に係る 評価結果及び数値目標の公表について

兵庫労働局（局長 荒木 祥一）は、利用者である国民の皆様に対する業務の透明性の向上を図り、ハローワークに対する信頼を向上させる観点から、マッチング機能に係る令和元年度の実績及び令和2年度の目標値を、別紙のとおり公表することとしました。

令和2年度の目標を上回るよう、利用者の方々の期待に沿う一層の業務改善に取り組んで参ります。

### ○ハローワークのマッチング機能に係る業務の評価結果（令和元年度）〈総括表〉

- ・兵庫県下14のハローワークのマッチング機能に係る総合評価を記載し、一覧にしています。

### ○令和元年度の実績及び令和2年度の目標値

- ・兵庫県下14のハローワークの所長が業務運営の総括を行い、今後の取組等についてコメントしたのになります。なお、各指標に対する目標達成率等マッチング成果を踏まえた、厚生労働省の総合評価を記載しています。
- ・また、各指標に係る令和2年度の目標値及び取組の概要を記載しています。

### ○ハローワークのマッチング機能に係る業務の評価・改善の取組（概要）

- ・ハローワークのマッチング機能に係る業務の総合的に評価する制度を説明しています。

### ○兵庫労働局における目標及び結果

- ・ハローワークの各指標に係る兵庫労働局の令和元年度の目標値・実績及び令和2年度の目標値になります。

ハローワークのマッチング機能に係る  
令和元年度の評価結果及び令和2年度の目標  
(報告)

兵庫労働局職業安定部

## 目 次

- 1 ハローワークのマッチング機能に係る業務の評価結果（令和元年度）〈総括表〉
- 2 ハローワーク別「就職支援業務報告（令和元年度）」及び「目標設定及び取組概要（令和2年度）」

### （参考）

- 1 ハローワークのマッチング機能に係る業務評価・改善の取組（概要）
- 2 兵庫労働局における目標及び結果（令和元年度）並びに目標（令和2年度）

### （資料摘要）

- 1 ハローワークのマッチング機能に係る業務の評価結果〈総括表〉  
兵庫県下14のハローワークのマッチング機能に係る総合評価を記載し、一覧にしています。
- 2 「就職支援業務報告（令和元年度）」  
ハローワークの所長が令和元年度の業務運営の総括を行い、今後の取組等についてコメントしたものです。  
各指標に対する目標達成率等マッチング成果を踏まえた、厚生労働省の総合評価も併せて記載しています。
- 3 「目標設定及び取組概要（令和2年度）」  
各指標に係るハローワークの令和2年度の目標値及び取組の概要になります。
- 4 ハローワークのマッチング機能に係る業務の評価・改善の取組（概要）  
ハローワークのマッチング機能に係る業務の総合的に評価する制度を説明しています（平成27年度から導入）。
- 5 兵庫労働局における目標及び結果（令和元年度）並びに目標（令和2年度）  
ハローワークの各指標に係る兵庫労働局の令和元年度の目標値・実績及び令和2年度の目標値になります。

## ハローワークのマッチング機能に係る業務（令和元年度）の

### 評価結果〈総括表〉

平成27年度からハローワークのマッチング機能に係る業務についての評価を行い、その結果等を踏まえて継続的な業務改善を図るとともに、利用者にわかりやすく公表することにより、透明性を高め、ハローワークに対する信頼性の向上を図ることを目的に実施しています。

令和元年度の評価は、前回よりも評価を上げたハローワークが3カ所ありました。

この評価を踏まえて、今後も継続的な業務改善に取り組、マッチング機能の向上につなげてまいります。

各ハローワークの評価は、次のとおりです。

#### 令和元年度の総合評価

ハローワークの名称	令和元年度	(参考)平成30年度
1 神戸	標準的な成果	標準的な成果
2 灘	良好な成果	標準的な成果
3 尼崎	良好な成果	良好な成果
4 西宮	良好な成果	良好な成果
5 姫路	標準的な成果	標準的な成果
6 加古川	良好な成果	標準的な成果
7 伊丹	良好な成果	良好な成果
8 明石	良好な成果	標準的な成果
9 豊岡	良好な成果	良好な成果
10 西脇	標準的な成果	標準的な成果
11 洲本	良好な成果	良好な成果
12 柏原	良好な成果	良好な成果
13 西神	良好な成果	良好な成果
14 龍野	標準的な成果	標準的な成果

\* 「非常に良好な成果」、「良好な成果」、「標準的な成果」及び「成果向上のため計画的な取組が必要」の4段階で評価を実施。

## 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、ハローワークの基本である職業紹介業務の充実による効果的なマッチングに重点を置いた業務推進を図り、紹介件数を増加するために、特に雇用保険受給者の再就職意欲を喚起する説明・資料の提供、求職者ニーズを踏まえた求人情報の提供など、早期再就職促進の各種取組を実施してきました。

主要指標3項目のうち2項目（就職件数及び充足件数）については、年度当初に設定した目標数値を達成することはできませんでしたが、1項目（雇用保険受給者の早期再就職件数）については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

ハローワーク利用者の満足度を向上させ、組織全体としてマッチング能力を高めていくため平成30年度に設置したプロジェクトチームの取組を継続し、職員のスキルアップに向けた研修、サービス改善等、テーマ別に編成した部会において検討し、さまざまな観点から実践してまいりました。

令和元年度は特に事業所支援に重点を置き、就職面接会参加事業所への事業所訪問により収集した情報を事前に所内掲示するなど、充足支援を意識した取組を行いました。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

プロジェクトチームにおける提案・検討を中心として、利用者目線に立った所内掲示、各種リーフレットの作成、ホームページの拡充等により、支援メニューの効果的周知や利用者サービスの向上に努めました。また、利用者から寄せられた意見を参考に、紙媒体での求人閲覧コーナーや就業地別の新規求人掲示コーナーを設置するなど、利用者サービスの向上に取り組んでいます。

## (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

ハローワーク利用者の満足度をいかに高めていくかが課題であり、求職者ニーズに対応し求職者に寄り添った個別支援の充実を図るとと

もに、引き続き雇用保険受給者の早期再就職に向けた支援体制の強化に努めてまいります。

また、事業所支援サービスについても、ニーズに的確に対応した支援の実施に向けて検討を行い、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

高齢の求職者が増加傾向にあることから、「生涯現役支援窓口」を中心に個々のニーズを踏まえた個別支援等を実施してまいりました。高齢の方にもわかりやすい新着求人の所内掲示等、利用者サービスの向上に図るとともに、シニア就職面接会の実施などによりマッチングの推進に努めてきました。今後においても、利用者目線に立った高齢者支援の取組を推進していきます。

## 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

令和2年度から本格実施される「就職氷河期世代活躍支援プラン」に基づく各種施策を全国的な取組に先駆けて、「キャリアチャレンジ応援コーナー（就職氷河期世代支援窓口）」を令和元年9月に設置し、いわゆる氷河期世代（30代半ばから概ね50歳以下）で、臨時的・短期的な就業を繰り返すなど不安定就労の期間が長い、正社員としての就業経験が少ない・就労経験がない方等に担当制による支援を中心とした、きめ細やかな伴走型支援を開始しました。

### 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 受給者の 早期再就 職件数	求人 に対する 紹介率	求職者 に対する 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	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 等の件数	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	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	7,380	8,635	3,807	42.1%	41.7%	1,130	769	1,836	1,441	553	31,890	3,250	1,931	270
目標	8,427	9,475	3,471	45.5%	42.8%	1,162	760	2,096	1,770	409	34,687	3,660	1,919	238
目標達成率	87%	91%	109%	92%	97%	97%	101%	87%	81%	135%	91%	88%	100%	113%

※ 「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

## ハローワーク神戸 目標設定及び取組概要（令和2年度）

## 1 マッチング機能に関する業務の目標設定

	就職件数 (常用)	充足件数 (常用、受理 地ベース)	雇用保険受 給者の早期 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	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 に結びつい た就職氷河 期世代(35 歳～54歳) の不安定就 労者・無業 者の件数	公的職業訓 練の修了3 か月後の就 職件数	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
目標	7,857	8,842	3,576	117.8%	1,052	769	2,023	700	390	30,254	2,917	1,903	312

## 2 マッチング機能に関する業務の取組概要

項 目	取 組 概 要
就職件数(常用)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊要度の高い求職者に対する就職支援プログラムによる就職支援の実施</li> <li>・ワンポイントアドバイス、プラスワン紹介等、就職成功率を意識した支援を実施</li> <li>・雇用保険受給者に対し、早期就職のメリット等の周知による意欲喚起の強化</li> </ul>
充足件数(常用、受理地ベース)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求人充足会議の機能強化</li> <li>・求人担当者制の実施</li> <li>・事業所情報の収集及び所内共有</li> <li>・管理選考、ミニ面接会の開催</li> <li>・求人内容の適正性、正確性の確保</li> </ul>
雇用保険受給者の早期再就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受給資格決定の早い段階からの就職支援メニュー、早期再就職のメリット等の周知による意欲喚起の強化</li> <li>・雇用保険受給者の態様に応じた職業相談窓口への誘導及び就職支援プログラムの活用勧奨</li> </ul>



求職者に対する紹介率	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワンポイントアドバイス、プラスワン紹介等、就職成功率を意識した支援を実施</li> <li>・求人者、求職者のニーズを把握し、プラスワン紹介等等、能動的マッチングを積極的に取り組んでいく</li> <li>・就職支援メニューの周知、窓口相談への勧奨、誘導の充実</li> </ul>
生活保護受給者等の就職件数	生活保護受給者、住居確保給付金受給者、生活困窮者及び児童扶養手当受給者等に対する就労支援について、福祉事務所、神戸市母子家庭等就業・自立センター等との連携を強化し、就職者数1,052人を目指す。このため、福祉事務所担当者及び就職支援ナビゲーターとの連携を密にし、「生活保護受給者等就労支援チーム」を設置の上、きめ細かな就労支援に積極的に取り組む。
障害者の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者就業・生活支援センター及び兵庫障害者職業センター等就労支援機関との「チーム支援」の実施</li> <li>・就職支援コーディネーター(企業支援分)による雇用ゼロ企業を中心とした法定雇用率未達成企業への訪問による求人開拓並びに達成指導業務の実施</li> <li>・「医療機関と公共職業安定所の連携による就労支援モデル事業」の実施</li> <li>・就職支援ナビゲーター(発達障害者支援分)の活用、発達障害者雇用トータルサポーターによるカウンセリング及び就職支援プログラムなどによる発達障害者への就職支援事業の実施</li> </ul>
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	<p>[高校]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全高校への訪問により、未内定生徒と既卒生徒の状況等を把握し、就職支援に係る情報交換の実施</li> <li>・担当者制による一貫した職業相談・紹介の実施</li> </ul> <p>[大学等]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管内全大学等への訪問による神戸新卒応援ハローワークのPR及び利用勧奨要請の実施</li> </ul>
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(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求職者ニーズを把握し、当所で行っている就職支援メニューを活用するなど、個々に適した支援を手厚く実施していく</li> <li>・特に不安定就労者等については課題解決支援サービスを取り入れるなど、個々に寄り添った対応を実施していく</li> </ul>
公的職業訓練の修了3ヶ月後の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職業訓練の受講幹旋から就職まで一貫した支援を実施</li> <li>・指定来所日を活用した担当者制による就労支援を実施</li> </ul>
正社員求人数	・事業所訪問による求人開拓 ・有期雇用求人の正社員求人への転換勧奨
正社員就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求人充足会議による充足</li> <li>・求人情報の情報提供</li> <li>・能動的マッチングの強化</li> <li>・求職者の窓口への誘導強化</li> <li>・求人者ニーズ把握によるマッチング強化</li> </ul>
人材不足分野の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関との連携による業務推進</li> <li>・職業相談面接会・職場見学会・体験セミナーの実施</li> <li>・就職支援ナビゲーターによる個別支援</li> <li>・各分野別事業所情報の提示</li> <li>・リクエストによる求人情報の提供</li> </ul>

生涯現役支援窓口での 65 歳以上の就職件数	<ul style="list-style-type: none"><li>・「就労支援チーム」(生涯現役支援窓口)による支援</li><li>・高齢者求職者給付金受給者(65歳限定)を窓口へ誘導し就労に向けた支援の実施</li><li>・各種セミナー、企業見学会等の実施</li><li>・シニア面接会の実施</li></ul>
------------------------	---

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

## （1）特に重点的に取り組んだ事項

## ① 各指標に対する取組

当所では、主要指標である就職件数、充足件数、及び雇用保険早期再就職割合の目標達成を最重点に取り組んできましたが、年度末における達成状況は就職件数が89.3%、充足件数が82.8%、雇用保険早期再就職割合が121.3%と雇用保険早期再就職割合以外は低調な結果となりました。就職件数や充足件数の目標未達成となった要因としては、新規求職者数が灘本所において対前年度比▲5.4%、三宮分室においては、▲2.2%減少したことが大きく影響しており、また、求職者の半数以上が中高年層の割合を占めているなど、若年者を求める求人者と求職者の業種・職種の不マッチが大きいことが考えられます。

中高年齢者が三宮分室も含め、灘所全体で51.2%を占める状況から、三宮分室で「ミドル・シニア元気アップセミナー」を毎月開催し、「ミドル・シニア就職面接会」を灘本所は偶数月、三宮分室は奇数月と毎月どちらかで開催する取り組みを今年度実施したことで、所重点指標である「生涯現役窓口での65歳以上の就職件数」の達成状況が138.0%と大きく成果を上げる結果となりました。

雇用保険早期再就職についての取組としては、初回認定日の全員相談時に再就職手当が受給できるシミュレーションの説明、給付制限中の方には来所指定日を設定して窓口相談の勧奨、2回目以降の認定日相談を実施しました。また、早期再就職を希望する求職者に対しては、求職者担当者制、プラスワン（求人情報提供）・プラスツーサービス（就職セミナーの周知・履歴書等の書き方等）の徹底を図り、就職意欲の喚起、高揚に努め紹介件数の向上を図ってきました。更に雇用保険給付課の待合に設置しているディスプレイを活用し、「早く就職してよかった物語」や灘所の再就職支援メニューが分かる「灘所支援メニュー」、就職面接会等イベント情報の放映を行っており、併せて早期再就職支援コーナーを利用して就職をした方の『声』を掲示するなど再就職の意欲喚起に努め、職業相談窓口へ誘導する取り組みを行ったことにより雇用保険早期再就職件数の目標達成に繋がったと思われま

## ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談に関わる職員を含め所内全職員の質向上を図るため、キャリアコンサルティング資格取得の職員が相談窓口での傾聴について、雇用保険担当職員が雇用保険適用及び給付関係について、次長が各部門窓口でのクレーム対応について、労働基準法について労働基準監督署職員を外部講師として招き、年間16回職員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

灘本所においては、各部門の中堅職員が業務運営上の問題点を検討する「ブラッシュアップ灘」を月1回開催しており、雇用保険受給者の早期再就職を促すため待合に設置しているディスプレイを活用して、就職面接会等イベント情報の放映を実施、灘所の利用促進を図るため分かり易いホームページの整備、雇用保険適用課を利用の事業所担当者に待ち人数が分かる番号札を作成するなど、意見を出し合いサービス改善を図りました。

三宮分室では新規利用者の取り込みが課題であったため、既存のホームページの充実、道路側に面した窓側に各種イベントの掲示物の展示スペースを新設、三宮分室内のマザーズハローワークに関しては保育所等の施設へ、わかものハローワークに関しては若者が集まりやすい遊戯施設等へ利用勧奨のパフレットを設置するなど広報活動の強化を行いました。また、三宮分室利用者の5割弱が在職中の方であることから、新たに在職者向けセミナーを8月の土曜日開庁日を利用して開催する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

前年度目標にしていたミドル・シニア対象の面接会の強化、三宮分室での若者求職者（わかものハローワーク）や女性求職者（マザーズハローワーク）を対象とした面接会等を毎月開催する取り組みを着実に実施したことで、一定成果を上げることが出来たため、今年度も引き続き求職者ニーズに合わせたセミナー及び面接会等の開催と併せて、求人充足を推進する求人部門と職業相談部門が毎日開催するマッチング会議の充実を図ることが今年度の課題としていました。

現在のところ新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、各種イベントの中止や三宮分室の閉庁（当面、休業支援金業務に従事）といった想定外の事態となっていますが、コロナ禍でできる新たな取組みとしてWeb面接等を実施していきます。

## (4) その他業務運営についての分析等

雇用保険受給者を含め求職者の中には、コロナ禍の中で在宅ワークを見据えたWebデザインや手に職を付けるための製造技術系（金属加工等）、介護等の職業訓練への相談が増加しており、新型コロナウイルス感染症の影響による離職者が、先行きの不安を抱えた状態でハローワークを利用していることから、求職者担当者制等の個別支援及び就職支援メニューを通じた積極的な支援に取り組んでいきます。

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 者の早期再就 職件数	求人に対する 紹介率	求職者に対 する紹介率	生活保護受給 者等の就職件 数	障害者の 就職件数	公共職業訓練 の修了後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	4,264	3,901	1,603	35.6%	46.6%	441	298	242	95.3%	16,298	1,790	149
目標	4,776	4,711	1,322	38.5%	50.2%	561	288	143	92.1%	17,024	2,137	108
目標達成率	89%	82%	121%	92%	92%	78%	103%	169%	103%	95%	83%	137%

※ 「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

## ハローワーク灘 目標設定及び取組概要（令和2年度）

## 1 マッチング機能に関する業務の目標設定

	就職件数 (常用)	充足件数 (常用、受理 地ベース)	雇用保険受 給者の早期 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(35歳～ 54歳)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
目標	4,444	4,326	1,400	127.3%	298	428	149	93.4%	14,852	1,614	127

## 2 マッチング機能に関する業務の取組概要

項 目	取 組 概 要
就職件数(常用)	①求職者担当制による就職支援。②就職支援スタッフセミナーの開催。③能動的マッチングの取組みからプラスワン・プラスツーサービスの実施。④職業相談、紹介件数等アウトプット指標による進捗管理の徹底等。
充足件数(常用、受理地ベース)	①「ピックアップ求人」(求職者ニーズが高く、求人窓口で得られた求人票に記載できない細やかな事業所情報がある求人)を活用した求人部門と職業相談部門の連携強化。②正社員求人の開拓・確保。③求職者に対する求人事業所の画像情報提供。
雇用保険受給者の早期再就職件数	①初回認定日相談、2回目以降認定日の相談体制の拡充及び給付制限中の窓口勧奨。②待合でのディスプレイを活用した就職意欲の喚起とハローワーク支援メニューの周知③就職支援プログラムに沿った担当者制の実施。
求職者に対する紹介率	①求職内容、求職管理情報の記載を充実。②求職者への積極的な求人情報の提供。③求職者担当制による職業相談の実施。④求職者ニーズにあった求人開拓の実施。⑤求人票の仕事内容等の充実。⑥求人票以外の画像情報の公開による求人事業所等の理解促進の実施。

障害者の就職件数	①神戸所雇用指導官との連携による未達成企業への達成指導を実施。②未達成企業や障害者雇用に意欲的な企業等の就職面接会を神戸、明石地域のハローワークと連携して実施。
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(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数	①対象求職者について、キャリアチャレンジ応援コーナーへの積極的な誘導を図る。②近隣所との合同による就職面接会や事業所説明会などの機会を利用した企業との出会いの場の創出。③現在、登録中の求職者についても本事業の対象者に該当すると思われる者についての見直しを実施。
公的職業訓練修了3ヶ月後の就職件数	①本所及び三宮において職業訓練受講者に対して職業相談、求人情報を積極的に行い就職意欲の向上を図る。②職業訓練受講終了後に担当者制での職業相談を実施。③訓練校説明会の実施。
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	①マザーズハローワークにおける「マザーズハローワーク事業実施要領」に基づいた求人情報提供や各種セミナー等を活用した効果的な就職支援の実施。
正社員求人数	①経済団体、事業主等への正社員求人要請。②求人・求職マッチング会議等における職業相談部門からの要請に応じた正社員求人開拓の実施。
正社員就職件数	①わかものハローワーク等の利用促進と積極的な就職促進の実施。②本所における求職者担当者制の充実。③正社員求人事業所セミナーの開催。④ピックアップ求人への取組み強化。
生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数	①生涯現役窓口における求職者担当制の実施。②65歳以上の方も応募可能な求人情報誌「シニア・ピックアップしごと情報」の提供。③「ミドル・シニア元気アップ就職支援セミナー」及び「ミドル・シニア等の就職面接会」の実施。

## 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

当所は、平成29年1月19日に尼崎市と「雇用対策協定」を締結しており、特に「大学生をはじめとする若年者の正社員就職の促進、女性の活躍推進及び尼崎市は「モノづくり」の街でもありますので、企業の人材確保対策に係る目標達成が最重要と考え、取組みを推進しました。

若年者支援につきましては、7月23日に「夏の大卒者等合同企業説明会/エントリー&面接会 AMAGASAKI（参加企業33社、参加者37名）」を開催しました。就活中の学生や求職活動中の若年者が参加されました。共催の尼崎市からは、事業継続・拡充を要望されています。

女性の活躍推進については、当所の「マザーズコーナー」を中心に「尼崎市立女性・勤労婦人センター（トレピエ）」と連携し、面接会やセミナー及び巡回相談を実施しました。

企業の人材確保対策については、「毎日面接会」や「ミニ管理選考会」を行い、マッチングに努めました。

実績：179回開催、参加事業所282社、就職者数83名

## 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、「尼崎所研修一体化計画」を策定し、職員一人一人が必要に応じた研修に参加できる体制を確立しました。各課・部門で実施される業務研修をはじめ、「労働基準監督署業務研修」や「職業紹介業務の充実とシステム刷新に係る職員研修」などの研修を実施し、受講対象者を所全体の職員等に拡大させました。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

令和元年1月6日からハローワークシステムが刷新され、来所者端末（求人検索パソコン）等の取扱いが変更されたことからフロアナビを配置して、利用者に対する求人検索方法等のきめ細やかな説明を実施しました。また、パソコンが苦手な方は、窓口利用促進を図り、能動的な支援サービスを積極的に実施しました。

ハローワーク尼崎が主催するセミナーや面接会等では、利用者アンケートを実施して、業務改善に取り組みました。



ハローワーク尼崎を知っていただくために、当所のホームページの一層の充実やイベント、セミナーによる求人・求職者が望む情報を素早く発信することとしました。また、ハローワーク尼崎が発行するチラシや雇用保険受給資格者証に「QRコード」を印刷し、兵庫労働局ホームページの「ハローワーク尼崎からのお知らせ」に誘導するようにしました。

生涯現役支援窓口では、紙ベースでの求人情報誌の提供や求人情報提供にかかる特設コーナーなども設置しました。

(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

求人充足会議を定期的に行い、条件緩和（フォローアップ）等の支援に取り組みましたが、求人充足件数が目標に達しなかったことから、今後は、求職者ニーズの高い職種や管内特有の製造系求人に対して、フォローアップの内容充実を図り、求人充足サービスの改善に取り組むこととし、求人充足件数の向上に努めてまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

求人充足サービスとして、人材支援総合コーナー（人材確保対策コーナー）では、介護ウィークの設定を行い、集中的な支援を行ってまいります。また、保育、運輸、建設分野等のセミナー・面接会を開催して、充足支援に取り組めます。

令和元年度の実績

【介護ウィークの面接会】 参加事業所数：121社 参加者数：141名 就職者数：17名

【保育、運輸、建設分野等のセミナー・面接会】 11回開催 参加者：283名 就職者数：27名

さらに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大には、引き続き最大限の配慮を払いながら、行政需要に対して、機動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)	雇用保険受給者の早期再就職件数	求人に対する紹介率	求職者に対する紹介率	障害者の就職件数	学卒ジョブサポートの支援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	3,690	3,604	1,921	39.3%	38.8%	310	326	372	95.2%	17,758	1,722	116
目標	3,974	4,210	1,689	43.7%	40.6%	310	321	279	92.1%	18,739	2,028	96
目標達成率	92%	85%	113%	89%	95%	100%	101%	133%	103%	94%	84%	120%

※ 「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

## ハローワーク尼崎 目標設定及び取組概要（令和2年度）

## 1 マッチング機能に関する業務の目標設定

	就職件数 (常用)	充足件数 (常用、受理 地ベース)	雇用保険受 給者の早期 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(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 社員に結びつ いた就職氷河 期世代(35歳～ 54歳)の不安定 就労者・無業者 の件数	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
目標	3,712	3,897	1,763	116.3%	310	295	362	289	93.4%	16,681	1,581

## 2 マッチング機能に関する業務の取組概要

項 目	取 組 概 要
就職件数(常用)	<ul style="list-style-type: none"> <li>来所者端末利用者に対する、きめ細やかな対応の実施</li> <li>求職者の窓口利用促進</li> <li>求職者担当者制による個別支援の実施</li> </ul>
充足件数(常用、受理地ベース)	<ul style="list-style-type: none"> <li>求人者担当者制の実施</li> <li>事業主に対する採用に向けた充足支援サービスの実施</li> </ul>
雇用保険受給者の早期再就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>職業相談窓口への誘導</li> <li>求職者担当制の個別支援の実施</li> <li>雇用保険受給者に対する再就職手当の積極的な活用促進</li> </ul>
求職者に対する紹介率	<ul style="list-style-type: none"> <li>求職者担当者制による個別支援の実施</li> <li>提案型の求人情報提供の実施</li> </ul>
障害者の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>合同面接会、ミニ面接会の開催</li> <li>関係機関との連携強化</li> <li>雇用率未達成事業所の援助、指導及び雇入れの推進</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>合同企業説明会・ミニ面接会の開催</li> <li>就職支援ナビゲーター(旧学卒ジョブサポーター)による担当者制による個別支援の実施</li> </ul>

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(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャリアチャレンジ応援コーナー(就職氷河期世代専門窓口)による支援</li> <li>・求職者担当者制による個別支援の実施</li> <li>・就職氷河期世代限定求人及び歓迎求人の確保</li> </ul>
公的職業訓練の修了3か月後の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公的職業訓練受講者のあつせん強化</li> <li>・訓練学校説明会及びセミナーの開催</li> <li>・求職者担当者制による個別支援の実施</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ミニ面接会、セミナーの開催</li> <li>・巡回相談の実施</li> <li>・求職者担当者制による個別支援の実施</li> </ul>
正社員求人数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所訪問等による求人開拓の実施</li> <li>・求人担当者制の実施</li> </ul>
正社員就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正社員を対象とした面接会の開催</li> <li>・求職者担当者制による個別支援の実施</li> <li>・セミナーの実施</li> </ul>

## 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

ハローワーク西宮では、「就職件数」「充足件数」「雇用保険受給者の早期再就職件数」の各指標を重点取り組み指標として、目標達成に向けた取り組みを行いました。

特に、近年急増傾向にあるシニア層の求職者及び子育て世代を含む女性求職者に対して、『事業所応募のための準備セミナー』や『就職面接会』を管内自治体と共催で開催するとともに、個別にきめ細やかな職業相談を実施し計画的に就職に導くなどの就職支援に取り組みました。

また、職員等による事業所見学を行うことで求人企業から事業所情報を積極的に収集し、その情報を求職者に発信することにより、わかりやすい内容の求人を提供することでマッチングの向上を図り、地元企業の人材確保に努めました。特に、医療・福祉分野や建設などの人手不足感が強い業種の求人については、事業所見学、体験セミナーなどを積極的に実施するなど『企業を知る・仕事を知る』ことに努めました。

その他、『ワークサポート宝塚』『しごとサポートウェブにしきた』の運営など、自治体との連携による地域の就職支援に努めました。

重点的に取り組んだ上記3指標のうち、「就職件数」については、目標を達成することができませんでしたが、「充足件数」「雇用保険受給者の早期再就職件数」については、目標を達成することができました。また、「65歳以上の就職件数」については、目標を大きく上回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

利用者により満足いただくため、各業務にかかる研修や若手職員を対象とした職業相談にかかるOJT研修等に取り組んだほか、職業相談技法向上のための研修に積極的に参加し、より一層のサービス改善と向上に努めました。

## （2）サービス改善・業務改善を図った事項

人材不足分野の人材確保支援を強化するため、当該分野の各職業についての体験セミナー及びミニ面接会の開催に積極的に取り組みました。

利用者の方により分かりやすく情報を発信するため、当所ホームページのリニューアル、所内掲示物の整理を行いました。

(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

令和元年度は、求人担当者制等求人充足支援サービスに取り組んできましたが、求職者への発信に課題が残りました。令和2年度においては、求職者ニーズに沿って事業所とのヒアリングを行い、求人、職場の魅力を広く発信することに取り組めます。

また、増加が予想される新型コロナウイルス感染症の影響による離職者をはじめ、一人一人の求職者に対してより丁寧な個別相談に取組み、積極的な就職支援と職業相談の充実・強化を図ってまいります。

さらに、令和2年度は、就職氷河期世代専門窓口を設置し、当該世代の求職者に対する就職支援の強化に取り組んでいくこととしています。

(4) その他業務運営についての分析等

地域の雇用に関する課題や要望に的確に応えていくため、自治体及び事業主団体等との連携をさらに深め、人手不足分野にかかる求人充足支援及び管内企業の人材確保支援や、潜在求職者を含む就職希望者へのハローワークの利用促進と就職支援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 者の早期再就 職件数	求人に対する 紹介率	求職者に対す る紹介率	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	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	4,201	3,985	2,922	38.7%	37.4%	525	416	92.6%	15,429	1,734	1,050	197
目標	4,460	3,920	2,259	41.9%	40.3%	512	339	92.1%	17,250	1,906	1,052	148
目標達成率	94%	101%	129%	92%	92%	102%	122%	100%	89%	90%	99%	133%

※ 「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

## ハローワーク西宮 目標設定及び取組概要（令和2年度）

## 1 マッチング機能に関する業務の目標設定

	就職件数 (常用)	充足件数 (常用、受理 地ベース)	雇用保険受 給者の早期 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(35歳～ 54歳)の不安 定就労者・無 業者の件数	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
目標	4,170	3,661	2,426	113.9%	525	512	325	93.4%	14,678	1,534	200

## 2 マッチング機能に関する業務の取組概要

項 目	取 組 概 要
就職件数(常用)	・求職者担当者制による就職支援 ・面接会等の開催 ・求人情報の積極的な提供
充足件数(常用、受理地ベース)	・職員による事業所訪問の実施 ・求人受理時におけるコンサルティングサービスの実施 ・求人充足会議による早期充足への取組
雇用保険受給者の早期再就職件数	・認定日職業相談の充実 ・初回講習の充実 ・早期再就職支援セミナーの開催 ・担当者制による就職支援の実施
求職者に対する紹介率	・求職者ニーズ及び個々の状況に合わせた職業紹介の実施 ・求人充足会議対象求人等求人情報の積極的提供
障害者の就職件数	・法定雇用率未達成企業に対する達成指導の実施 ・各就労支援機関等との連携の推進
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(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数	・チーム支援等による就職支援の実施



公的職業訓練修了3ヶ月後の就職件数	・訓練修了者に対する情報提供及び進捗状況の把握
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	・マザーズコーナーにおける予約制、担当者制による職業相談の実施 ・自治体との連携による就職支援の実施
正社員求人数	・正社員求人のメリットの周知 ・求人担当者制によるフォローアップ
正社員就職件数	・正社員求人にかかる情報誌の作成及び求職者への積極的な応募勧奨 ・正社員求人を対象とした面接会等の開催
生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数	・シニア向け求人の確保 ・面接会等の開催

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

## （1）特に重点的に取り組んだ事項

## ① 各指標に対する取組

・当所では、主要指標である「就職件数」、「充足件数」、「雇用保険受給者の早期再就職件数」を最重要事項として取り組み、各目標に対する進捗は88.7%、86.0%、87.0%となった。新規求職申込件数は全国、兵庫局の対前年度比と比較しても減少幅は大きいですが、紹介件数は全国平均より上回ったものの、就職件数は対前年度比13.2%減の厳しい結果となった。

・職員・相談員に対して、所の主要指標の状況を分かりやすい表にして日々の進捗管理を行っていたが就職（常用）に関しては12か月中、目標達成できた月は2か月しかなく、職員・非常勤職員への主要指標の3指標の目標達成には、先行指標となる職業紹介件数の把握を職員・非常勤職員に徹底的に刷り込み、幹部職員には日々の進捗管理と状況の明示、毎日の職業紹介目標件数を職員等に示すことにより現在の状況を把握できるようにしていきます。

・令和元年度は的確な情報提供による「プラス1」を意識した能動的な紹介により紹介件数の増加につなげることを進めたが十分な成果に繋がらず、また紹介時のツールを活用した「プラス2サービス」も展開したが、紹介件数の向上には至らなかったため、これらの取組について、見直しを図っていく。

・人材不足分野において、人材支援コーナーを中心に求人者・求職者に対しワンストップでマッチングを図るとともに、ミニ面接会、ツアー型面接会等就職支援による紹介就職件数の増加を図ったものの、年間目標には達成できなかった。

・令和2年度では、利用者満足度を上げる取組を若手、中堅職員を中心とした「CS（利用者満足度）向上検討委員会」を立ち上げ、利用者視線を意識したサービス向上を行える組織を作っていく。

## 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・相談員の専門性を向上させること目的に各部門の業務研修を計画・実施（令和元年度で8講座の研修を実施、合計586名受講）、令和2年度は同様に研修計画を策定し、8月末までに5講座合計334名受講、他部門の業務の理解を深め、また接客マナー向上研修では、利用者満足度を向上させるための取組も行いました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ミニ面接会・管理選考会を開催、求職者にミニ面接会・管理選考会の開催を効果的に周知し、参加を促すため、カレンダー形式にした「ハローワーク姫路イベント情報」を作成、庁舎内に掲示し周知するとともに、求職者にはパンフレットとともに求人票・求人一覧を郵送、参加勧奨を図る取組を実施した。
- ・雇用保険受給者に対する「気になる求人3枚程度を持参させる来所要請」による早期の就職支援や、紹介時の「ワンポイントアドバイス」によるマッチング率向上を目指した。さらに、給付制限中の来所要請のために始めた「気になる求人3枚程度を持参させる来所要請」の取組を資格決定時と初回認定相談時、初回認定相談後1カ月後来所時、支給終了前認定日に拡大し紹介件数の増加による就職数の増加を図った。

(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

- ・庁舎内での各種イベント・セミナー等の周知・広報を徹底するために、所内の掲示物や配架物のルール作りを上記(1)の「CS(利用者満足度)向上検討委員会」を立ち上げ、中堅・若手職員に検討させて、改善を図っていく。
- ・各種研修特に接遇研修において、利用者満足度を高める取組が全職員に徹底できるよう取り組んでいく。
- ・ハローワークステーション姫路と本庁舎職業相談部門との連携強化と各担当者との「顔が見える関係作り」を行いつつ、ハローワークステーション姫路で特化したサービスを展開し、利用者の満足度を上げることなどを意識した取組を行います。

(4) その他業務運営についての分析等

- ・人材不足分野の人材支援総合コーナーで、企画するミニ面接会や企業見学会での職業紹介を意識した取組と進捗管理を徹底させ、やるからには事業所に手ぶらで帰させない取組を展開する。
- ・職員・非常勤職員とのヒアリングを適宜行いつつ、適切な指導・助言を行い、主要指標、補助指標、所重点項目の目標値達成に向けた意識を刷り込んでいくことを徹底する。

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)	雇用保険受給者の早期再就職件数	求人に対する紹介率	求職者に対する紹介率	生活保護受給者等の就職件数	障害者の就職件数	正社員求人数	正社員就職件数	学卒ジョブサポートの支援による正社員就職件数	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	5,845	6,439	1,662	40.9%	48.1%	273	356	22,664	3,081	712	1,507	125
目標	6,589	7,490	1,910	41.4%	49.2%	345	445	26,218	3,399	708	1,564	117
目標達成率	88%	85%	87%	98%	97%	79%	80%	86%	90%	100%	96%	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

## ハローワーク姫路 目標設定及び取組概要（令和2年度）

## 1 マッチング機能に関する業務の目標設定

	就職件数 (常用)	充足件数 (常用、受理 地ベース)	雇用保険受 給者の早期 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	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、正社員に 結びついた 就職氷河期 世代(35歳 ~54歳)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
目標	6,134	6,891	1,782	123.0%	281	356	682	512	22,478	2,724	1,542

## 2 マッチング機能に関する業務の取組概要

項 目	取 組 概 要
就職件数(常用)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の就職目標件数に対する就職成功率と職業紹介目標件数の進捗管理</li> <li>・双方向の求職者担当者制の徹底</li> <li>・HWステーションと職業相談部門の連携による担当者制個別支援の強化</li> <li>・能動的マッチングに向けた取組の強化・充実</li> </ul>
充足件数(常用、受理地ベース)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求人者支援員による求人者担当制での充足への取組</li> <li>・マッチング推進会議での早期充足への取組</li> <li>・求人部門と職業相談部門の連携による事業所情報等の求職者向けの周知提供方法の展開</li> </ul>
雇用保険受給者の早期再就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業主に対する資格取得手続きの督促</li> <li>・シミュレーションを活用した再就職手当の受給勧奨及び意欲喚起</li> <li>・HWステーションへの送り込みによる担当者制での早期再就職支援</li> </ul>

求職者に対する紹介率	<ul style="list-style-type: none"> <li>・歴月 3 か月間における紹介の徹底、特に紹介の無い求人に対する雇用管理改善の働きかけ</li> <li>・登録月を超えた紹介の無い求職者(特に受給者)をピックアップし、働きかけを強化</li> </ul>
生活保護受給者等の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体等との連携による支援対象者の掘り起しや誘導強化</li> <li>・「ひとり親」、生活困窮者への支援の輪を拡大し、就労支援を展開</li> </ul>
障害者の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者就労支援機関との連携によるチーム支援の強化</li> <li>・法定雇用率未達成企業への指導と改善の働きかけ</li> <li>・専門援助部門と雇用指導官グループとの連携強化充実</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大学、高校等との連携強化による支援の実施</li> <li>・求人情報の提供とHW 利用促進の働きかけからの担当者個別支援によるきめ細かな就職支援の実施</li> <li>・就職面接会の実施</li> </ul>
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(35 歳～54 歳)の不安定就労者・無業者の件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関と連携した支援窓口の積極的な周知・広報</li> <li>・支援対象者の確保及び各種支援メニューの効果的活用によるマッチングに向けた専用求人の確保及びミニ面接会等によるマッチングの推進</li> <li>・個別支援計画に基づくチーム支援の徹底</li> </ul>
正社員求人数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求人受理時における正社員以外の募集事業所への働きかけの強化</li> </ul>
正社員就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求職者の正社員求人への職業紹介の勧奨</li> <li>・「トライアル雇用助成金」の活用による正社員就職への誘導</li> <li>・正社員求人を対象としたミニ面接会の実施</li> </ul>
人材不足分野の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受給者を対象にした認定日相談の展開</li> <li>・事業所見学会及びツアー型面接会の企画、開催による応募者の勧奨</li> <li>・各分野担当者による求職者担当者制での職業紹介の勧奨</li> </ul>

## 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、「雇用保険受給者の早期就職支援」を最重要と考え、特に重点的に進めることとし、受給者への働きかけと紹介件数の増加に努めました。

資格決定時に緊要度、ハローワークへの期待度により、受給者のニーズを把握し、早期再就職意欲が高い受給者には資格決定日の翌日に求人情報提供を行うなど、積極的な支援に取り組んだ結果、資格決定件数が3%程度減少している中、就職件数46件増加（1.7%増）となりました。

## ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の資質向上に向けた取組として、職員（非常勤職員を含む）を対象とした業務研修をしました。

研修目的は、現在担当している以外の業務に対する理解や更なる知識向上を目指したものです。

その結果、業務を進めるうえで不可欠な基礎知識はもちろん、業務全般について考える機会となり、自主的な業務改善に繋がりました。

また、職業紹介の専門性向上に向けて、職務情報の収集・把握のための研修を実施し、マッチング向上を図りました。

## （2）サービス改善・業務改善を図った事項

若手職員を中心に立ち上げた「業務改善・サービス向上委員会」により改善した下記事項の充実に努めました。

ア 所内応援体制を整備し、窓口繁忙期の利用者の待ち時間の短縮を図りました。

イ 所内掲示物を必要最小限に絞り、カテゴリー別に整理したり、各窓口への導線を色別テープで表示するなど利用者に分かり易い工夫をしました。

ウ 接遇についての研修を行い、親しみやすいハローワークを目標にしています。

(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

令和元年度は、求人充足目標数3,475件に対して実績3,216件となり、目標達成率は92.5%に終わりましたが、常用就職目標数4,220件に対し、実績4,097件で97.1%達成となったことは大きな成果です。

第2・三半期までは、進捗率が100%であったのに比べ、第3・三半期に失速したのは、システム更改以降求人入力作業に時間が費やされたことにより、所内の求人充足会議の開催回数が減少し、十分なフォローアップができなかったことが要因と思われます。今年度は所内の求人充足会議を『毎日求人充足会議』とし、よりスピード感のある情報共有と連携を図っています。

(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、新型コロナウイルス感染に起因する大幅な雇用環境の変化が予想されます。

倒産及び事業縮小による解雇者や、長期休業により将来に対する不安感から転職を希望する者など、様々な原因による離職者及び求職者が多く来所する可能性があります。

一方、下降気味である新規求人も、先行きの不透明感から、企業による出し控えが予想され、マッチングの機会がますます重要となると思われるため、求人者に対するさらなる助言・提案を積極的に行い、求職者に選ばれる求人を確保を図るとともに、自治体と連携したセミナーや就職面接会を実施することにより、確実なマッチングの強化を図っています。

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 者の早期再就 職件数	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	障害者の就職 件数	学卒ジョブサポー トの支援による 正社員就職件 数	正社員求人数	正社員就職件 数	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件 数
実績	4,097	3,216	1,405	44.9%	46.0%	273	273	10,129	1,977	132
目標	4,220	3,475	1,359	46.6%	47.9%	265	261	11,424	2,162	99
目標達成率	97%	92%	103%	96%	96%	103%	104%	88%	91%	133%

※ 「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

## ハローワーク加古川 目標設定及び取組概要（令和2年度）

## 1 マッチング機能に関する業務の目標設定

	就職件数 (常用)	充足件数 (常用、受理 地ベース)	雇用保険受 給者の早期 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 (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、正社員に 結びついた就 職氷河期世 代(35歳～54 歳)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
目標	3,941	3,166	1,329	116.7%	273	244	280	9,992	1,731

## 2 マッチング機能に関する業務の取組概要

項 目	取 組 概 要
就職件数(常用)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求職者個別担当制による職業相談の実施</li> <li>・ミニ面接会、管理選考の実施</li> <li>・求職者への積極的な情報提供の実施</li> </ul>
充足件数(常用、受理地ベース)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求人充足会議を活用したマッチングの強化</li> <li>・充足の可能性を見極めた求人情報緩和指導、指導の徹底</li> <li>・事業所訪問で知り得た情報の職員間での共有化</li> </ul>
雇用保険受給者の早期再就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初回講習時の説明内容の統一化</li> <li>・再就職手当シミュレーションを活用した意欲喚起</li> <li>・給付制限中の受給者への求人情報提供</li> </ul>
求職者に対する紹介率	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来所を促すための継続的な求人情報提供</li> </ul>
障害者の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者就職面接会の実施</li> <li>・関係機関との連携によるチーム支援</li> <li>・求職者のニーズに合った個別求人開拓の実施</li> </ul>

<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大学との連携による支援対象者の確保</li> <li>・求職者担当制による職業相談の実施</li> <li>・一般職業相談窓口からの支援対象者の取り込み</li> </ul>
<p>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(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正社員求人情報誌の作成</li> <li>・正社員求人への応募の働きかけ</li> </ul>
<p>正社員求人数</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管内の団体に対する正社員求人の拡大要請</li> <li>・求人受理時、更新時等における正社員求人への転換の勧奨</li> </ul>
<p>正社員就職件数</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正社員求人情報誌の作成</li> <li>・正社員求人への応募の働きかけ</li> </ul>

## 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

## 各指標に対する取組

当所では、「雇用保険受給者の早期再就職件数」を最重要項目と位置付け、以下について積極的に取り組んできたことにより、目標を達成することができました。

- ・ 受給資格決定時及び初回講習時にハローワークの支援メニュー及び早期再就職のメリットをわかりやすく説明
- ・ 受給手続き直後に求人票を郵送
- ・ 初回認定日の全員対面相談（持参求人（HWシステム検索求人2件以上）による求職者ニーズ把握）
- ・ 給付制限中の受給者に対する、指定来所の勧奨（初回認定日の約4週間の設定）
- ・ 失業認定時における毎回全員相談の見直し（職業相談の効率化、待ち時間の長時間化の解消）

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

## ① 求人充足のための取組

求人事業所に寄り添った支援を行う観点から、求人担当者制に連動した職業相談部門と求人・企画部門の連携による「求人充足会議」をおおむね週1回のペースで開催し、対象求人への求職者ニーズのフィードバックを行い、これによりブラッシュアップされた対象求人を「ピックアップ求人（職員が見てきました）」として所内掲示し、求人充足の向上を図りました。

## ② 職員・相談員の専門性スキル向上のための取組

求職者担当者制と連動したケース会議、ミニ勉強会（6グループ）、毎日朝礼（職業相談部門）を充実させ、職員、相談員の職業相談スキル向上を図りました。

## ③ ホームページへのアクセス強化

受給資格者証にQRコードを印刷したことにより、当所ホームページへのアクセス数が大幅に増加しました。

(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

令和元年度の新規求職者数は、前年度対比で 2.7%増加し、窓口利用の誘導効果は一定成果があったものの、紹介件数は 3.4%減少し、紹介成功率が 3.3 ポイント下降しました。

今後は、マッチングの精度を向上させるため、自主的な活動では上手くいかない求職者等に対して、応募書類作成・面接対策等の対面による課題解決サービスの充実・強化を図っていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

ハローワーク業務の充実強化とシステムの刷新により、令和 2 年 1 月より全国の全てのハローワークにおいて、新システムによる業務が運用開始されたところです。当所では、新システムへの円滑に移行できるよう、年度当初より職員、相談員がワンチームで、事前準備、研修等を進めてきたところであり、新システムのリリース直後は、度重なるシステム障害・不具合により、一時期、業務に混乱があったものの、職員間のサポートにより、現状、安定した業務運営が維持できています。

次期リリース（第 2 弾）では、求職者がオンラインで直接求人が応募できるなど、よりハローワークの支援サービスへのアクセスを向上させ、利用者本位のサービスが行える環境を整備することとしており、今後はハローワークの付加価値を高めるべく、新システムを最大限に有効活用した、効果的な業務運営を検討していきます。

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 特記事項

伊丹所管内には、伊丹市、川西市、猪名川町の2市1町の自治体があり、平成30年度の伊丹市に引き続き令和2年1月に川西市とも雇用対策協定を締結し、更なる連携強化を図りました。

### 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	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	生活保護受給者 等の就職件数	公共職業訓練の 修了3か月後の 就職件数	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	2,867	1,962	1,404	42.0%	42.7%	92	262	8,086	1,266	104
目標	3,160	2,200	1,322	43.3%	44.2%	81	168	8,385	1,453	90
目標達成率	90%	89%	106%	96%	96%	113%	155%	96%	87%	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

## ハローワーク伊丹 目標設定及び取組概要（令和2年度）

## 1 マッチング機能に関する業務の目標設定

	就職件数 (常用)	充足件数 (常用、受理 地ベース)	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(35歳～54 歳)の不安定 就労者・無業 者の件数	公的職業訓 練の修了後3 ヶ月後の就職 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
目標	2,968	2,039	1,296	116.4%	279	184	7,450	1,155	118

## 2 マッチング機能に関する業務の取組概要

項 目	取 組 概 要
就職件数（常用）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求職者（個別）担当者制によるきめ細かな就職支援の実施</li> <li>・求職者個々のニーズに応じた求人情報の提供</li> <li>・ミニ面接会、管理選考会の実施</li> </ul>
充足件数（常用、受理地ベース）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求人者に対する訴求力がある求人票作成のための助言・支援の実施</li> <li>・求人担当者制による求人票作成から充足までのフォローアップの実施</li> <li>・職業相談部門と求人・企画部門による求人充足会議の充実・強化</li> <li>・未充足求人者の要因分析と求人者に対する求職者ニーズのフィードバックの実施</li> </ul>

雇用保険受給者の早期再就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・再就職手当シミュレーションの実施</li> <li>・雇用保険受給者（個別）担当者制による職業相談の実施</li> <li>・受給資格者に対するセミナー開催時、受給手続き直後の早期求人情報の提供</li> <li>・初回認定日における全員相談及び給付制限中の指定来所相談の実施</li> </ul>
求職者に対する紹介率	<ul style="list-style-type: none"> <li>・掲示求人（ピックアップ求人、職員が見てきましたコメント）等を活用した職業紹介の充実</li> <li>・求職者のニーズに応じた求人情報の提供及び求職者担当者制等によるきめ細かな就職支援の実施</li> </ul>
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（35歳～54歳）の不安定就労者・無業者の件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求職者担当者制による職業相談及びチーム支援の実施</li> <li>・就職氷河期世代対象求人の提出勧奨及びピックアップ求人の庁舎内掲示及び該当求職者への情報提供</li> </ul>
公的職業訓練修了後3ヶ月後の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訓練受講中からの積極的な求人情報提供、職業相談の実施</li> <li>・訓練修了者に対する担当者制による職業相談の実施</li> </ul>
正社員求人数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管内経済団体への要請</li> <li>・求人受理時における正社員求人への転換勧奨の実施</li> <li>・事業所訪問による良質求人（正社員）の確保</li> </ul>
正社員就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・非正規雇用を希望する求職者に対する正社員求人応募への働きかけ</li> <li>・初回講習、就職支援セミナーにおいて正社員求人への応募勧奨</li> </ul>
生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援対象者の窓口誘導及びチーム支援の実施</li> </ul>



## 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、来所される利用者のサービス向上を第一に考え、利用者目線を常に考慮した所の運営に取り組みました。

## ① 各指標に対する取組

・主要指標の3指標の目標達成には、まず先行指標となる職業紹介件数の把握を職員等に徹底的に刷り込み、幹部職員には、日々の進捗管理と状況の明示を行わせ、窓口職員には毎日の職業紹介目標件数を示すとともに日報を提出させることで、現在の状況を把握できるようにしています。

・新規求職者の減少が続く中、地域への働きかけを行い、地域のコミュニティセンターへの求人情報の提供を毎週金曜日に行いつつ、ハローワークの行う業務の広報に努め、利用者の拡大に努めています。さらに地方自治体との顔の見える関係作りを行いつつ、ハローワークと地域が一体となり、所重点課題の目標達成を図りました。

## ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

・若手職員の育成として所内交流研修を実施し、マッチング向上の為の職業相談部門や雇用保険適用と給付の相互業務を経験することで職員の総合的な資質の向上を図ったところであり、さらに全職員を対象とした接遇、危機管理、人権、公務員倫理や個人情報管理研修を行い、利用者サービス向上を図りました。

## （2）サービス改善・業務改善を図った事項

・昨年度より利用者サービス向上を目的に業務検討委員会を発足し、所内の美化と掲示物や配架物のルール化を通して、すっきりとした庁舎とわかりやすい案内が出来るようになり、今年度も継続及び維持することで、さらにわかりやすい、見てもらえる案内を行っています。

・事業所サービスの展開においては、従来の求人受理を一步進めた、求人票における求人企業のアピールポイントや求職者によりわかりやすい仕事内容の表現を、職員が事業所訪問を行いつつ、求人者へ充足させるコツ等を伝える提案型のサービスを展開する点にあります。さらに職員が事業所を見学した感想やポイントを画像と求人票を併記する「Pick up!!求人」として、所内の総合受付横に掲示することで求職者への応募勧奨を促すことまで行っています。

(3) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

- ・業務検討委員会のメンバーについて、より利用者目線となるよう新しい発想や観点から、採用後5年未満の職員も含め、利用者サービス向上の検討を行いつつ、サービス改善と業務の改善を図る取組を進めます。
- ・職員の資質向上の研修として、事業所サービス向上の為の研修を行い、サービス改善を図っていきます。
- ・人口が増加している明石市にあって、ハローワークの魅力を充実させるとともに、利用者拡大に向けた発信を強く進めていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

- ・当所の求人が製造業や医療・介護のサービス業を中心とする人材不足分野の募集が多く、求人充足が厳しい状況であるが、人材支援総合コーナーを中心に求人部門と職業相談部門がより密接に連携しつつ、加えて働き方改革推進の面からも事業所との雇用管理改善を進めながら、地域の需給調整機関としての役割を果たしていきます。

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 給者の早期 再就職件数	求人に対す る紹介率	求職者に対 する紹介率	生活保護受給 者等の就職件 数	障害者の 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
実績	3,643	2,730	1,639	42.4%	44.5%	266	300	96.5%	9,977	1,777
目標	3,876	2,915	1,341	44.7%	47.4%	208	300	92.1%	10,125	1,876
目標達成率	93%	93%	122%	94%	93%	127%	100%	104%	98%	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

## ハローワーク明石 目標設定及び取組概要（令和2年度）

## 1 マッチング機能に関する業務の目標設定

	就職件数 (常用)	充足件数 (常用、受理 地ベース)	雇用保険受 給者の早期 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(35歳～54 歳)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
目標	3,621	2,690	1,382	130.3%	194	250	8,765	1,543	120

## 2 マッチング機能に関する業務の取組概要

項目	取組概要
就職件数(常用)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の就職目標件数に対し、就職率から得られる職業紹介数の月毎の目標数を示し、日々職員・非常勤職員に意識させ、進捗管理する。</li> <li>・求職者担当者制(職員3名/月、就職支援ナビ10名/月)の進捗管理の徹底を行う。</li> </ul>
充足件数(常用、受理地ベース)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求人票、求職票とも記載内容のルールの徹底と充実。</li> <li>・求人充足会議の充実、未充足求人のフォロー等。</li> <li>・ジョブコンシェルジュサービスの更なる充実を図る。</li> </ul>
雇用保険受給者の早期再就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「初回就職支援講習会」の内容の改善と早期再就職意欲喚起の取組。</li> <li>・特に給付制限を受ける受給者への再就職手当の支給を意識させた職業相談の展開。</li> </ul>

求職者に対する紹介率	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パート求人から正社員求人への転換。</li> <li>・事業所訪問から得られた事業所情報を対求職者への情報提供としてのジョブコンシェルジュサービスの更なる展開と充実。</li> <li>・雇用保険受給者への相談窓口への誘導強化と担当者制による能動的なマッチングの強化。</li> </ul>
生活保護受給者等の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体への対象者の誘導強化</li> <li>・担当者制による就労支援プラン作成、カウンセリング、職業相談の充実強化</li> </ul>
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(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・氷河期世代を対象とした正社員求人の確保およびミニ面接会等の実施</li> <li>・支援対象者の選定および「チーム支援」による支援</li> <li>・担当者制による職業相談の実施</li> </ul>
正社員求人数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所訪問や求人受理時での正社員求人のメリットの働きかけの強化</li> <li>・非正規雇用から正社員求人への転換勧奨の継続的な働きかけ</li> </ul>
正社員就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正社員求人に特化した面接会、管理選考等の実施</li> <li>・非正規就労を希望する求職者への正社員求人への応募勧奨</li> <li>・双方向による求職者担当制による相談と職業紹介の強化</li> </ul>
生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援対象者の選定および「チーム支援」による支援</li> <li>・紙媒体での求人一覧表の提供及びファイルの常設</li> <li>・高年齢求職者給付金受給者(特に65歳以上)の認定日における、窓口誘導、就労支援の実施</li> </ul>

## 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

当所管内では、少子高齢化による人手不足感が年々厳しくなっていることから、増加傾向の若年不安定労働者の正社員化を重点的に進めることとし、「正社員求人数」「正社員就職件数」の目標達成を最重要と考え重点施策の柱として取り組みました。具体的には、求人部門と紹介部門による求人充足に向けた会議を毎週行い、充足に向け支援が必要と思われる求人及び早期充足を強く希望されている求人をリストアップし、求職者ニーズに沿った求人条件の緩和について求人者に働きかけ、条件緩和された求人を中心に求職者への情報提供を積極的に行い適格紹介に努めました。

また、新卒を含む若年者を対象にした面接会、人手不足対策としてシニアを対象にした面接会を関係自治体等と連携のうえ、それぞれ2回開催しました。

もう一つが、「生活保護受給者等の就職件数」に対する目標達成のため、自治体・社会福祉協議会等との連携強化を図り、貧困家庭・ひとり親家庭への支援策として各自治体への出張相談や面接会とともに就職に必要な情報提供等を積極的に行いました。結果として、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ともに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

当所では、職業相談業務に資する能力向上をめざし、所独自の年間研修計画に基づき3回の研修会を行いました。研修内容としては、各種助成金制度に係る研修会・ハローワークシステム刷新に係る研修会・求人受理に係る研修会となっております。また、職業紹介業務を担当している職員全員を対象として、PDCA目標管理に係る業務進捗状況を共有するため月1回の書面研修を行いました。

## （2）サービス改善・業務改善を図った事項

高齢化率の高い地域性もあり、特に高年齢求職者の就職支援を図るため、求人事業所に高年齢者の活用推進を働きかけるとともに、高年齢者の採用に積極的な求人情報を蓄積し求人情報誌として定期発行、また所内にわかりやすく掲示するなどパソコン操作に苦手意識を持たれている求職者の方のための支援充実を図りました。

(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

女性の就業、とりわけ育児中あるいは育児後の再就職・職場復帰を目指す求職者の支援強化について引き続き取り組んでいく必要があります。そのため求職者ニーズの的確な把握とともに家庭と育児が両立しやすい求人確保・求人開拓を強化します。

また就職氷河期世代の正社員化を支援するため、的確なキャリアコンサルティングの実施とともに求人事業所へも当該世代の採用活動について理解を求めています。

(4) その他業務運営についての分析等

令和元年度においては、就職件数・充足件数・求人数ともに順調に推移していたものの、新型ウィルス発生の影響により令和2年2月頃から新規求人数が急激に落ち込み就職件数等も伸び悩みました。事業活動にも大きな影響を受けていることが容易に推測される場所ではありますが、一方では慢性的な人材不足分野も存在しており求職者と求人者との効果的なマッチングについて、よりいっそう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 者の早期再就 職件数	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	生活保護受給 者等の就職件 数	障害者の就職 件数	正社員求人数	正社員就職件 数
実績	3,064	2,973	679	34.5%	57.0%	109	160	7,989	1,323
目標	3,010	2,760	790	38.3%	57.5%	81	155	7,681	1,285
目標達成率	101%	107%	85%	90%	99%	134%	103%	104%	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



## ハローワーク豊岡 目標設定及び取組概要（令和2年度）

## 1 マッチング機能に関する業務の目標設定

	就職件数 (常用)	充足件数 (常用、受理 地ベース)	雇用保険受 給者の早期 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(35歳～54 歳)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
目標	2,850	2,606	756	92.1%	74	160	7,065	1,083

## 2 マッチング機能に関する業務の取組概要

項 目	取 組 概 要
就職件数(常用)	適確な職業紹介業務の推進 ・新規求職者の確保に努めながら、相談件数及び紹介件数の維持を図り、求職者ニーズに合った的確紹介の実施
充足件数(常用、受理地ベース)	能動的マッチングの促進 ・求人充足会議対象求人に対する能動的マッチングの強化(ミニ面接会・見学会等の実施)
雇用保険受給者の早期再就職件数	初回説明会、就職支援セミナーでの周知 ・早期再就職の優位性を説明し、初回認定日までの働きかけを強化
求職者に対する紹介率	・求人者へは、女性・高齢者の応募を意識した要件緩和等コンサルティングの実施 ・求職者へは求人情報の提供を積極的に行い、ハローワークの窓口利用を促進する
生活保護受給者等の就職件数	地域が一体となった支援の実施 ・自治体と連携した対象者へのアプローチと支援の実施

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(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数	支援対象者の的確な把握と支援強化 ・対象者のニーズに合った求人情報の提供とキャリアコンの実施
正社員求人数	求人企業へのコンサルティングと充足支援 ・若年者の人材確保対策としての正社員求人の重要性について、コンサルティングを行いながら量的確保を行う
正社員就職件数	幅の広い年齢層でのマッチング強化 ・若年層のみならず、対象を広げたマッチングの推進と企業への採用依頼

## 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、利用者から信頼され、地域に必要な需給調整機関として機能していくため、職業紹介業務の充実強化による効果的なマッチングを推進することとし、求職者担当者制による就職支援の実施、ツアー型面接会、ミニ面接会の開催、地方自治体等と就職面接会等の共同開催、人手不足分野の保育等の説明会の開催、事業所画像情報の充実、求人受理時におけるコンサルティングサービスの実施、求人票の仕事内容欄等の内容の充実の取組を行いました。

これらの取組を総合的に行い、所重点項目においては「就職件数（常用）」の取組の目標達成を最重要課題と考え、特に重点的に進めました。

- ・求職者担当者制による就職支援の実施 支援対象者数：302人 就職件数：240人
- ・事業所見学会(ツアー型見学会及び面接会)を開催。開催回数：17回、参加求職者：69人、
- ・ミニ面接会の開催 開催回数：50回 就職者数：30人
- ・地方自治体等と就職面接会等の共同開催 開催回数：11回 就職者数：49人
- ・西脇市、小野市、加西市、多可町と連携にして人手不足分野である「認定こども園就職フェア」等を年間6回開催、また、加西市とは「介護ディ」を開催したところです。
- ・就職支援ナビゲーターによる就職支援セミナーの開催 開催回数：20回 参加人数：1,170人

## ②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・職員の資質向上のため、労働局主催のキャリアコンサルティング研修に2名を推薦、2名が受講し、1名が国家資格であるキャリアコンサルタントを取得した。
- ・アンガーマネジメント研修、求人票の読み解き方研修、システム刷新研修、働き方改革関連法施行に伴う労働基準行政との合同研修等を8回実施しました。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

求職者・求人者から直接見えるもの、所内の整備や各種イベント等を中心にサービス改善等を実施しました。

- ・当所内の掲示物を見直し、利用者に分かりやすい窓口案内、イベント情報案内、ポスター類の掲示に努めました。
- ・職業相談部門及び待合スペースのレイアウトを見直すことで待合スペースを拡充、椅子の配置を工夫することで求職者目線が重ならないよう配慮しました。
- ・新たに加西市、多可町と連携にして人手不足分野である「認定こども園就職フェア」等を年間2回開催しました。
- ・雇用対策協定締結の加西市と連携しての「介護就職ディ」を開催しました。
- ・加西市ふるさとハローワークの「ミニ面接会」を開催し、求職者・求人者の利便性を向上させることによりマッチングの向上を図りました。開催回数：4回 参加事業所：9社 参加求職者：16人 就職者：6人

## (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

当所の求職者の約90%は管内居住者で、紹介・就職先の求人管轄も管内約65%、姫路管内が約10%、西神管内が約5%と管内就職率が高いこと、新型コロナウイルス感染症の影響はあるものの、引き続き人手不足が継続している企業も多く、今後もより管内求人者、求職者に寄り添った形で常用就職件数、充足件数の目標達成に向けたサービス改善・業務改善に取り組めます。

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、従来の来所勧奨型職業紹介から、通信等も活用した職業紹介を行います。また、ハローワーク作成の求人情報誌等もより見やすい内容に変更し管内4市1町に提示・配架の協力依頼を行います。
- ・人手不足分野である保育士等の「認定こども園就職フェア」等を、各市町(4市1町 6回)で実施予定です。
- ・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就職を増やすとともに、就職氷河期世代の不安定就労者、無業者に寄り添った求職者担当者制等伴走型支援を行うことにより、正社員就職に結びつけていきます。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により生活困窮者等も増加する可能性があることから、各市町とより一層連携構築を図り、常用就職に向けた支援を実施します。

## (4) その他業務運営についての分析等

令和元年度は、各産業において新規求人数が一昨年と比較し落ち着きがみられ、各月対前年同月比で10%未満の緩やかな下降状況にありましたが、令和元年10月頃から製造業、複合サービス業等複数の産業で15%を超える減少が継続し、令和2年3月からは新型コロナウイルス感染症の影響により大幅な減少となりました。しかし、引き続き人手不足が継続している企業も多く、地域の需給調整機関として高い期

待があります。新規求人の確保を図りつつ、管内の自治体等と連携し、より一層のマッチングに取り組みます。

## 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

求人者、求職者の利便性の向上を図るため求人者マイページ、求職者マイページの登録を進め、システムを活用したより一層のサービスの向上を図っていきます。

また、ハローワークの支援の必要な方に対する求職者担当者制を実施することにより、課題の解決に向けた支援を実施します。

## 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 者の早期再就 職件数	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	障害者の 就職件数	生活保護受給 者等の就職件 数	正社員求人数	正社員就職 件数
実績	2,037	1,914	646	37.4%	48.8%	146	53	6,487	1,050
目標	2,401	2,222	643	38.3%	50.8%	146	81	7,666	1,139
目標達成率	84%	86%	100%	97%	96%	100%	65%	84%	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

## ハローワーク西脇 目標設定及び取組概要（令和2年度）

## 1 マッチング機能に関する業務の目標設定

	就職件数 (常用)	充足件数 (常用、受理 地ベース)	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(35歳～54 歳)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
目標	2,228	2,040	628	99.7%	130	6,598	924	57

## 2 マッチング機能に関する業務の取組概要

項 目	取 組 概 要
就職件数(常用)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求職者に対し「双方向」が認識できる担当制による就職支援の実施。</li> <li>・就職面接会、ミニ面接会、求人情報誌の積極的な提供。</li> <li>・地方自治体等連携した就職面接会等の実施。</li> <li>・雇用保険受給者に対する認定日の相談窓口、給付制限中の呼び出し相談の充実。</li> </ul>
充足件数(常用、受理地ベース)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求人充足会議の強化。 ・求人担当者制の実施。 ・事業所情報の収集及び所内での情報共有。</li> <li>・管理選考、ミニ面接会の実施。</li> </ul>
雇用保険受給者の早期再就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受給資格決定の早い段階からの就職支援メニュー、早期就職のメリット等の周知による再就職意欲の喚起。</li> <li>・雇用保険受給者の対応に応じた窓口相談への誘導。</li> </ul>
求職者に対する紹介率	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規求職者に対し重点的に職業相談、求人情報の提供等を行い、積極的な紹介を実施する。</li> </ul>

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(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求職者に対し担当者制による就職活動の支援。</li> <li>・求職者に対し、キャリア・コンサルティングを通じ自己理解・職業理解の促進を深め正社員となるため支援の実施。</li> <li>・就職面接会への誘導。</li> </ul>
正社員求人数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管内経済団体への要請。</li> <li>・求人受理時における正社員求人への転換勧奨の実施。</li> </ul>
正社員就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求職者に対し求人情報等の積極的な提供</li> <li>・求職者に対し、キャリア・コンサルティングを通じ自己理解・職業理解の促進を深め正社員につながるための支援の実施。</li> <li>・就職面接会等の実施</li> </ul>
生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高年齢求職者に対し、シニア求人等の情報提供。</li> <li>・生涯現役支援窓口の設置。</li> </ul>

## 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

良質な正社員求人の確保を念頭に置き、事業所への働きかけの強化、非正規雇用求人の正規雇用求人への転換を積極的に働きかけるとともに、求職者に対しては、担当者制により本人との信頼関係を構築しつつ、本人の就職への課題や就職活動状況などを綿密に把握し、職業相談窓口での希望条件にマッチした求人の情報提供を積極的に行うことにより、正社員就職件数の目標数である 623 人に対して、641 名を正社員就職に結びつけることが出来ました。

## ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

研修による労働関係の幅広い知識を吸収させるとともに、求人者と求職者を適格にマッチングさせるため、キャリア・コンサルティング研修への参加や事業所訪問による情報収集を積極的に行いました。

## （2）サービス改善・業務改善を図った事項

雇用保険受給者の早期再就職件数の実績を向上させるため、受給資格を決定した早い時期からきめ細やかな職業相談、再就職手当利用勧奨等の就職意欲の喚起、担当者制によるきめ細やかな個別支援など、個々の受給者に応じた就職支援を実施しました。その結果、目標である 330 件に対して、419 件の就職件数となり、早期就職割合も 35.6%と改善が図れました。

## （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

人材確保対策を最重点課題として、就職支援はもとより求職に対する紹介率を向上させるため、正社員求人をはじめとした良質求人の確保、事業所訪問による事業内容の把握、「求人票以上の事業所情報」の求職者への提供、職業相談窓口誘導を積極的に実施し、求職者担当者制による課題解決支援等きめ細やかな個別支援の強化を図るとともに、ハローワークの認知度向上に向けた取組も進め利用促進を図ります。



(4) その他業務運営についての分析等

求人増加と求職者の減少により有効求人倍率が高くなり、人材不足感が強いことから、管内の県民局をはじめ、地方自治体、事業主団体、主要企業等と連携し、合同就職面接会等の開催など人材確保対策に取り組みましたが、新型コロナウイルス感染症の影響もあり就職件数の1,396件の目標に対し、1,363件となりました。今後は、良質な求人の確保や潜在的な求職者の掘り起しの取組みを強化することとします。

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)	雇用保険受給者の 早期再就職件数	求人に対する 紹介率	求職者に対する 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 結びついたフリーター 等の件数	正社員求人数	正社員就職件数
実績	1,363	1,344	419	30.6%	49.3%	87	327	5,602	641
目標	1,396	1,306	330	34.1%	53.5%	81	328	5,009	623
目標達成率	97%	102%	126%	89%	92%	107%	99%	111%	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

## ハローワーク洲本 目標設定及び取組概要（令和2年度）

## 1 マッチング機能に関する業務の目標設定

	就職件数 (常用)	充足件数 (常用、受理 地ベース)	雇用保険受 給者の早期 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(35歳～54 歳)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
目標	1,308	1,222	361	93.7%	74	79	4,641	527

## 2 マッチング機能に関する業務の取組概要

項 目	取 組 概 要
就職件数(常用)	・求職者担当制による職業相談、職業紹介の実施 ・求職者の職業相談窓口利用促進 ・ミニ面接会の開催
充足件数(常用、受理地ベース)	・求人受理時におけるコンサルティングサービスの実施 ・求人票の記載内容の充実 ・求職者に対する管内求人への積極的な応募勧奨
雇用保険受給者の早期再就職件数	・担当者制による早期再就職支援 ・セミナーなどによる早期再就職の意識啓発
求職者に対する紹介率	・求職者ニーズに基づく求人内容のコンサルティングの実施 ・求職者への求人情報提供を実施・職業相談における早期就職の意欲喚起 ・キャリアコンサルティングによる就職支援
生活保護受給者等の就職件数	・地方自治体との連携による就職支援 ・求職者担当制による職業相談、職業紹介の実施

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(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求職者担当制による職業相談、職業紹介の実施</li> <li>・非正規雇用の就職希望者に対する正社員就職への意識啓発</li> <li>・正社員求人を対象としたミニ面接会の開催</li> </ul>
正社員求人数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経済団体等への正社員求人申し込みの要請</li> <li>・求人者に非正規雇用求人を正社員求人へ転換勧奨</li> </ul>
正社員就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求職者担当制による職業相談、職業紹介の実施</li> <li>・非正規雇用による就職希望者に対する正社員就職への意識啓発</li> <li>・正社員求人を対象としたミニ面接会の開催</li> </ul>

## 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、丹波地域の少子高齢化という構造的な問題の解消に向け、地域の人材確保を図ることが重要と考え、就職件数、特に「正社員就職件数」の向上を重点事項として取り組みました。そのためには、「正社員求人」の確保を図ることが必要であるため、求人受理時に求職者の動向等を説明、非正規雇用求人から正規雇用求人への転換を積極的に働きかけるとともに、求人者向けのガイドブック「事業所のみなさまのためのハローワーク柏原利用ガイドブック」を新たに作成し、魅力ある求人票づくりのアドバイス等を行いました。

また、職業相談部門関係職員の事業所訪問を進めることにより求人者に求職者ニーズを説明することで良質な求人の確保に向けた取り組みを行いました。また、正社員求人数及び正社員就職件数については、目標をわずかに下回る結果になりました。

## ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所は小規模所であるため、一人の職員が複数の業務を担当することになりますが、業務繁忙時などは担当する業務だけでなく、それ以外の業務にも対応できるよう、業務検証会等において担当業務以外の情報を共有するように努め、新しい知識等を習得できるよう取り組んでいます。

## （2）サービス・業務改善を図った事項

ハローワークの利用者が減少している中、初めてハローワークを利用される方に対してハローワークの実施している様々なサービスメニュー等の周知を図るため、ハローワークやハローワークの関連施設の利用案内や就職支援メニュー等が掲載された「ハローワークガイドブック」を活用し、ハローワークを利用しやすい環境の整備に努めました。また、事業所の雰囲気や仕事内容等を求職者によりわかりやすく情報提供できるよう「従業員様インタビュー」を作成し、求人票ではわからない情報の提供に取り組みました。

令和元年6月から子育て支援の一環として、仕事と子育ての両立を支援するために市内6か所の子育て学習センターにおいて、ハローワーキング就職相談会を新たに開始しています（月2～3回）。

(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により改善傾向が続いていた雇用失業情勢に変化が見られ、今後の先行きについては見通しが立っていない状況であります。

ハローワークにおいては、新型コロナウイルス感染症の影響により休業する事業主が解雇等を行わないよう雇用を守るための支援を行いつつ、今後、雇止め等にあった労働者が求職活動に訪れることを想定し、人材を必要とする事業所情報の把握に努めるとともに地方自治体との連携をより一層強化し、求職者の早期再就職に向けた支援に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

小規模所であるため、一人の職員が複数の業務を担当していることもあり、例年開催している面接会やセミナー以外の新規のマッチング機能の強化にかかる取り組みについて、迅速な対応を取りづらい状況にあります。

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 特記事項

新規学卒者等、若者の地元就職の促進とU I J ターン対策の促進のため、地方自治体等と連携を密にし、高校の進路指導担当教諭と地元企業の人事担当者との情報交換会「高卒求人懇談会」、地元の高校生を対象に地元企業の魅力を紹介する「高校生対象企業紹介セミナー」及び新規学卒者等の若者やU I J ターン希望者等を対象とした「就職フェア」等数多くのイベントを開催し地域の人材確保対策に取り組みました。

#### 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 者の早期再就 職件数	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	生活保護受給 者等の就職件 数	正社員求人数	正社員 就職件数
実績	1,603	1,499	371	36.3%	52.5%	118	4,304	661
目標	1,615	1,510	422	37.6%	55.2%	81	4,426	677
目標達成率	99%	99%	87%	96%	95%	145%	97%	97%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

## ハローワーク柏原 目標設定及び取組概要（令和2年度）

## 1 マッチング機能に関する業務の目標設定

	就職件数 (常用)	充足件数 (常用、受理 地ベース)	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(35歳～54 歳)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
目標	1,507	1,406	383	92.8%	97	4,042	566

## 2 マッチング機能に関する業務の取組概要

項目	取組概要
就職件数(常用)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求職者担当者制によるきめ細やかな職業相談の実施</li> <li>・求職者ニーズにマッチした能動的マッチングの実施</li> <li>・求職者ニーズにマッチした求人情報等の提供</li> <li>・ミニ面接会・管理選考会及び事業所見学会の実施</li> </ul>
充足件数(常用、受理地ベース)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求人充足会議の充実によるマッチング機能強化</li> <li>・求人充足サービスの強化のためのコンサルティングサービスの実施</li> <li>・ミニ面接会・管理選考会及び事業所見学会の実施</li> </ul>

雇用保険受給者の早期再就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊要度の的確な把握によるきめ細やかな職業相談の実施</li> <li>・求職者ニーズにマッチした的確求人情報の提供</li> <li>・早期再就職の意欲喚起による個別支援の実施</li> </ul>
求職者に対する紹介率	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求職者担当者制によるきめ細やかな職業相談の実施</li> <li>・求職者ニーズにマッチした能動的マッチングの実施</li> <li>・求職者ニーズにマッチした求人情報等の提供</li> <li>・ミニ面接会・管理選考会及び事業所見学会の実施</li> </ul>
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(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象者の立場にたったきめ細かい職業相談の実施</li> <li>・対象者のニーズに沿った公的職業訓練等の情報提供及びあっせん</li> <li>・履歴書や職務経歴書といった応募書類の作成支援</li> </ul>
正社員求人数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求人者支援員による正社員求人の開拓の強化</li> <li>・求人受理時における正社員求人転換の強化</li> <li>・求人充足会議で職相部門と情報を共有し、充足に重点をおいた求人開拓の強化</li> </ul>
正社員就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紹介時における正社員求人への応募転換の誘導強化</li> <li>・ミニ面接会・管理選考会及び事業所見学会の実施</li> <li>・雇用保険説明会等における正社員就職のメリットの周知強化</li> </ul>



## 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最重要と考え、職業相談窓口の職員が求人事業所を訪問することにより、詳細な求人情報提供を行い、求職者目線にたった求人票記載内容の提案、画像等の事業所情報や採用担当者コメント等の所内掲示など、求職者と求人者のマッチングを図る取組みを実施しました。あわせて、求職者担当者制による就職支援、ミニ面接会の定期的な開催、求人情報の提供、説明会開催による職業訓練の周知も積極的に行いました。また、当所は高年齢者の利用割合が高いことから、シニア層の求職者を対象として応募書類の書き方や面接対策などの実践的な就職支援セミナーや就職面接会の開催、シニア応援求人情報誌の作成などの就職支援を行いました。

雇用保険を受給する方に対しては、「初回就職支援講習会」を昨年度より継続して実施し、ハローワークの利用方法やサービス内容をより具体的に知ってもらうことや、早期再就職に役立つ情報の提供を行い、再就職促進に取り組みました。その結果、雇用保険受給者早期再就職件数、公的職業訓練修了3か月後の就職件数、65歳以上の就職件数については目標を上回る結果となりました。

## ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

ハローワークの求人受理や職業相談等においては労働基準法の知識が必要なことから、昨年4月から施行された「働き方改革関連法」の解説を中心に、労働基準行政との研修を実施しました。

また、若手職員に対しては、雇用保険担当であっても職業紹介の基本業務は習得しておく必要があるため、職業相談窓口での研修や、事業所・職業訓練校への訪問により仕事理解を深めるよう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

庁舎内に掲示する求人については、求職者のニーズが多い「正社員求人」「マザーズ求人」「シニア向け求人」に分け、パネルごとには見出しをつけてアピール箇所をマークするなど、来所者の目に留まりやすいよう整備を行いました。また、ハローワークが開催するセミナーやミニ面接会の日程を記載したイベントカレンダーを作成し、リーフレットと合わせて庁舎入り口付近に配置することにより、イベント周知が図れるよう改善を図りました。

(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

今年度当所の求人に対する充足数は目標数に及ばなかったことから、求人数が減少傾向にある中、求職者ニーズに対応した求人を確保していくことに努めていきます。ハローワークのシステムが1月よりリニューアルし、インターネットを利用した求人申し込みや求人閲覧など、利便性が向上したことに加え、より詳しい求人情報の提供ができるようになったことから、そのメリットを広く周知し、積極的に求人確保を行います。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、離職者への再就職支援が最重要になっていることから、担当者制による個別支援の充実に努めていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

自治体、事業主団体と更に連携を深めてニーズをとらえ、三木市ふるさとハローワークを含めハローワークの活用促進を図り、地域において必要な支援が求人者や求職者に届くように取り組んでいきます。

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 者の早期再就 職件数	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	公的職業訓練 の修了3か月後 の就職件数	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件 数	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	2,219	1,577	871	43.6%	45.5%	145	118	5,797	1,052
目標	2,462	1,871	661	45.8%	49.5%	99	74	6,423	1,156
目標達成率	90%	84%	131%	95%	91%	146%	159%	90%	91%

※ 「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

## ハローワーク西神 目標設定及び取組概要（令和2年度）

## 1 マッチング機能に関する業務の目標設定

	就職件数 (常用)	充足件数 (常用、受理 地ベース)	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(35歳～54 歳)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
目標	2,284	1,704	731	120.6%	179	101	5,613	936

## 2 マッチング機能に関する業務の取組概要

項 目	取 組 概 要
就職件数(常用)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求職者担当者制による職業相談の充実</li> <li>・求人票記載内容の正確化、求職管理情報の充実</li> <li>・ミニ面接会、管理選考、シニア面接会の実施</li> <li>・求人情報の積極的な提供</li> </ul>
充足件数(常用、受理地ベース)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マッチング会議を活用した早期マッチングの実施</li> <li>・事業所画像情報の積極的な収集・掲示</li> <li>・求人票記載内容の正確性と充実</li> <li>・求人受理時におけるコンサルティングサービスの実施</li> </ul>
雇用保険受給者の早期再就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・再就職手当のシミュレーションの実施</li> <li>・就職支援プログラムによる早期再就職支援</li> <li>・説明会と分離した初回講習の実施</li> </ul>
求職者に対する紹介率	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求職票記入時における求職管理情報の充実</li> <li>・求職者への積極的な求人情報の提供</li> <li>・求職者担当者制による職業相談の充実</li> <li>・求人票の仕事内容欄の充実</li> </ul>

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(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者制による職業相談の実施、職業訓練のあっせん</li> <li>・就職氷河期世代を対象とした求人確保</li> </ul>
公的職業訓練修了3ヶ月後の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訓練受講中からの求人情報提供及び職業相談の実施</li> <li>・訓練修了者に対する担当者制による職業相談の実施</li> </ul>
正社員求人数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求人受理時における正社員求人への転換の勧奨</li> <li>・管内経済団体、事業主等への求人要請</li> </ul>
正社員就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正社員求人を主とした求人情報の提供</li> <li>・正社員求を対象とした管理選考等の実施</li> <li>・窓口におけるプラス1サービスによる正社員求人への応募勧奨</li> </ul>

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

## （1）特に重点的に取り組んだ事項

## ① 各指標に対する取組

当所では、主要3指標である「就職件数」「充足数」「雇用保険受給者早期再就職件数」の向上を重点課題として、以下の取組を実施しましたが、各指標に対する進捗は85.4%、92.9%、89.9%と目標には至りませんでした。

- ・求職者の減少が続くなか、利用者増を目指して、積極的に地域に働きかけを行うこととしハローワーク周知用ポスター及び就職支援サービスをまとめたリーフレットを作成、管内の自治体や商業施設など20か所に常備しました。
- ・雇用保険被保険者資格喪失手続きに来所された事業所には、資格喪失確認通知書とともにハローワーク利用案内のリーフレットを離職者にお渡しいただくようお願いしました。
- ・就職支援講座「応募書類基礎講座」「職務経歴書作成講座」「面接講座」を開催し、求職者に対し積極的に受講を勧奨しました。
- ・採用の可能性を高めるために、職業紹介時に応募書類の作成、面接時の注意事項をまとめたチェックリストをお渡ししました。
- ・雇用保険受給者には、ハローワークが提供し得るあらゆる支援メニューのなかから、個々の状況に応じた就職支援を実施しました。また、初回講習時に早期再就職のメリットを丁寧に説明するとともに、再就職手当を受給した場合の総収入比較シミュレーションを提案するなどの取組も実施しました。

## ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、職業相談・紹介業務の経験豊富な職員を講師とした実務面でのノウハウを伝授する研修を実施しました。また、小規模所であることから、日常に起こる様々な課題に対して、適宜ミーティングを実施することにより、速やかな課題解決とともに情報共有を図っています。

## （2）サービス改善・業務改善を図った事項

所内の美化に努めるとともに、掲示物や配架物を整理し、清潔でわかりやすい案内ができるよう改善しました。また、庁内の求人掲示についても、画像情報と求人票をセットした掲示板や求職者ニーズが高い条件の求人をまとめた求人情報（セレクト求人）の掲示板を設置しまし

た。

さらに、高年齢求職者の割合が高いことから、高年齢者の採用に前向きな求人のみを掲載する求人情報誌の発行とあわせて、求人を紙媒体で閲覧できるファイルを作成し常備しています。

上記のセレクト求人（月1回発行）、高年齢者向け求人（月3回発行）、正社員求人（月3回発行）、新着求人（週1回発行）などの求人情報誌を作成、情報提供に努めています。

（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

さらなるハローワーク利用促進並びに利用者サービス向上のため、労働局ホームページ内のハローワーク龍野のページを各種支援メニューの紹介やセミナー等のイベント案内を掲載することにより拡充を図りたいと考えています。

また、システム刷新による新機能である「求職者マイページ」の開設を推進、求人情報の提供やイベント等の案内を積極的に行います。

（4）その他業務運営についての分析等

たつの市との雇用対策協定に基づき地元企業への就職を希望する新規学校卒業者や若年既卒者を対象とした就職説明会や中小企業の人材確保に向けたミニ就職面接会を開催します。また、西播磨県民局が県外居住者向けに開催する「移住・定住促進フェア」において、来場者の就職相談や求人情報の提供などハローワークの利用促進を図ります。

2 総合評価（※）

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

### 3 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	求人に対する 紹 介率	求職者に対する 紹介率	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	正社員求人数	正社員就職件数
実績	3,292	2,484	760	36.2%	48.6%	184	59	7,855	1,562
目標	3,857	2,675	845	36.8%	50.1%	182	48	8,009	1,875
目標達成率	85%	92%	89%	98%	97%	101%	122%	98%	83%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率



## ハローワーク龍野 目標設定及び取組概要（令和2年度）

## 1 マッチング機能に関する業務の目標設定

	就職件数 (常用)	充足件数 (常用、受理 地ベース)	雇用保険受 給者の早期 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(35歳～54 歳)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
目標	3,500	2,463	782	105.3%	184	200	7,257	1,405

## 2 マッチング機能に関する業務の取組概要

項 目	取 組 概 要
就職件数(常用)	①求職者のニーズ等の的確な把握と求人情報の充実化を図り、能動的で的確なマッチングを促進する。 ②各職員が担当者となり、個別求人開拓、求人情報の提供等、積極的な就職支援策を実施する。(求職者担当者制)
充足件数(常用、受理地ベース)	①求人担当と紹介担当による「求人充足会議」を毎週開催し、早期充足のための取り組みを協議し実施する。 ②各職員が担当者となり、求人充足サービスを実施する。(求人担当者制)
雇用保険受給者の早期再就職件数	①リーフレットを活用した早期再就職の意欲喚起を行う。 ②就職支援プログラム実施による就職支援を行う。 ③初回認定日までに応募を希望する(検討対象を含む)求人の提出を促す取り組みにより、その求人から求職条件、緊要度を把握し、的確紹介に繋げる。

求職者に対する紹介率	<ul style="list-style-type: none"> <li>①求職者マイページ開設勧奨を積極的に行い、マイページへの求人情報、イベント等の情報提供を行う。</li> <li>②求人情報閲覧端末利用者を確実に相談窓口に誘導する。</li> <li>③求職台帳が無効となった求職者に対して、求人情報やイベント等の案内を行い来所を勧奨する。</li> </ul>
障害者の就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>①事業主に就労支援セミナー、及び各種助成金等を活用した障害者雇用の働きかけを行う。</li> <li>②地域の就労支援機関等と連携し、就職から職場定着まで一貫した支援を行う「チーム支援」を実施する。</li> </ul>
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(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>①キャリアコンの実施、職業訓練をあっせんを行う。</li> <li>②就職氷河期世代限定求人、歓迎求人を確保する。</li> <li>③事業主に対する各種助成金を活用し正社員を促進する。</li> </ul>
正社員求人数	<ul style="list-style-type: none"> <li>①最近の雇用情勢や求職動向を踏まえた求人条件見直しの提案等、良質な求人の確保に取り組む。</li> <li>②正社員就職面接会を開催する。</li> </ul>
正社員就職件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>①就職支援講座(当所主催)への積極的な受講勧奨を行う。</li> <li>②正社員就職面接会の開催する。</li> <li>③求職者担当者制を積極的に実施する。</li> </ul>

# ハローワークのマッチング機能に係る業務の評価・改善の取組 (概要)



## 目的

- ① ハローワークのマッチング機能に係る業務についての評価を行い、その結果等を踏まえて継続的な業務改善を図る。
- ② ①について利用者にわかりやすく公表することにより、透明性を高め、ハローワークに対する信頼性の向上を図る。

# マッチング機能に係る業務の指標

ハローワークのマッチング機能に係る業務の総合評価における指標を次のとおり定めて取組を実施します。

## (1) 主要指標

中核をなす基本業務の成果を測定する指標

- 就職件数(常用)
- 充足件数(常用、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

業務の質を測定する指標

- 求人に対する紹介率
- 求職者に対する紹介率

## (3) 所重点指標 (選定項目)

地域の雇用に関する課題等を踏まえ取組む業務に関する指標

- 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に結びついた氷河期世代(35歳～54歳)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等の件数
- 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(介護・看護・保育・建設・運輸分野)の就職件数
- 生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数

# ～ハローワーク総合評価制度の全体像～

全国のハローワークが地域における課題等を踏まえ雇用対策に取り組む

4月から翌年3月まで

## 主要指標

- ・就職件数(常用)
- ・求人充足件数(常用・受理地ベース)
- ・雇用保険受給者の早期再就職件数

## 所重点指標

- ・障害者の就職件数
- ・正社員就職件数
- などの項目

## 補助指標

- ・満足度調査(求人者・求職者)
- ・紹介率(求人・求職者)

## 所重点項目

- ・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の受講
- などの項目

各指標・各項目の  
実績を評価

業務改善の見える化

↓  
マッチング機能の更なる強化

翌年8月頃

ハローワークの評価を今後の業務改善に反映させる

## 4段階評価

非常に  
良好  
(1割)

良好  
(3～5割)

標準的  
(3～5割)  
一部

計画的な  
取組が必要  
(1割)

## 結果として

- ・ハローワーク全体の業務の底上げ
- ・職員の資質の向上
- ・透明性の向上
- ・ハローワークに対する信頼感の向上

業務改善計画の策定 → 重点的な業務改善指導

## ～総合評価の構成～

全ハローワークで共通する指標による評価 (全所必須指標)	ハローワークごとの重点的な取組の評価 (所重点指標、所重点項目)
<p><b>主要指標</b></p> <p>特に中核的な業務の成果を測定する指標</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 就職件数(常用)</li><li>• 求人充足件数(常用・受理地ベース)</li><li>• 雇用保険受給者の早期再就職件数</li></ul>	<p><b>所重点指標</b></p> <p>必要性や優先度合いが、地域等により異なる業務の成果を測定する指標</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 障害者の就職件数</li><li>• 正社員就職件数</li></ul> <p style="text-align: right;">などの項目</p>
<p><b>補助指標</b></p> <p>マッチング業務の質を測定する指標</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 紹介率(求人・求職者)</li></ul>	<p><b>所重点項目</b></p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 職員による事業所訪問の実施</li><li>• 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</li></ul> <p style="text-align: right;">などの項目</p>

**総合的に評価を実施**

## 兵庫労働局における目標及び結果

### 【令和元年度の目標及び実績】

#### 兵庫労働局

指 標	目 標	実 績
就職件数（常用）	54,223 件	49,565 件
充足件数（常用、受理地ベース）	50,740 件	46,263 件
雇用保険受給者の早期再就職件数	18,364 件	<u>20,123 件</u>
求人に対する紹介率	41.9%	39.5%
求職者に対する紹介率	46.7%	44.6%
生活保護受給者等の就職件数	3,497 件	3,419 件
障害者の就職件数	3,902 件	<u>3,920 件</u>
学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数	5,445 件	5,129 件
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	12,557 件	10,252 件
公的職業訓練の修了3か月後の就職件数	2,345 件	<u>3,186 件</u>
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	92.1%	<u>95.1%</u>
正社員求人数	183,066 件	170,265 件
正社員就職件数	25,376 件	22,886 件
人材不足分野の就職件数	12,412 件	12,374 件
生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数	1,147 件	<u>1,448 件</u>

※実績の下線は目標を達成したものを示しています。

兵庫労働局における目標及び結果  
【令和2年度の目標】

**主要指標及び補助指標**

都道府県労働局・ハローワークごとに計画を策定し、PDCAサイクルによる管理を行うもの。

※（ ）内の数値は令和元年度目標値

(1) 主要指標

・ **就職件数（常用）**

ハローワーク（公共職業安定所）の職業紹介により常用就職した件数について、50,524件以上（54,223件以上）を目指す。

・ **充足件数（常用、受理地ベース）**

ハローワーク（公共職業安定所）の常用求人（受理地ベース）の充足件数について、46,953件以上（50,740件以上）を目指す。

・ **雇用保険受給者の早期再就職件数**

基本手当の支給残日数を所定給付日数の3分の2以上残して早期に再就職する件数について、18,595件以上（18,364件以上）を目指す。

(2) 補助指標

・ **紹介率**

ハローワーク（公共職業安定所）の新規求職者数に対する紹介件数の割合（常用）について、前年度実績（116.5%）以上の割合を目指す。

**所重点指標**

地域の課題を踏まえ、ハローワークが特に重点的に推進し成果をあげる必要がある業務に係る指標を選択し、PDCAサイクルによる管理を行うもの。

※（ ）内の数値は令和元年度目標値

**1 生活保護受給者等の就職件数**

生活保護受給者等就労自立促進事業の就職者数について、3,069件以上（3,497件以上）を目指す。

**2 障害者の就職件数**

ハローワーク（公共職業安定所）の職業紹介により障害者が就職した件数について、前年度実績（3,920件）以上（前年度実績（3,902件）以上）を目指す。



### 3 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

就職支援ナビゲーター（旧学卒ジョブサポーター）の支援した者のうち、正社員就職した件数について、5,176 件以上（5,445 件以上）を目指す。

### 4 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（35 歳～54 歳）の不安定就労者・無業者の件数

ハローワーク（公共職業安定所）の職業紹介により正社員に結びついた就職氷河期世代（35 歳～54 歳）の不安定就労者・無業者の件数について、4,168 件以上を目指す。

### 5 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

ハローワーク（公共職業安定所）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について、8,566 件以上（12,557 件以上）を目指す。

### 6 公的職業訓練の修了 3 か月後の就職件数

公的職業訓練の修了 3 か月後における雇用保険適用の就職件数（訓練施設経由の就職又は自己就職を含む）について、2,296 件以上（2,345 件以上）を目指す。

※ 令和 2 年度においては、件数把握が可能な期間を考慮し、令和元年 10 月～令和 2 年 9 月末訓練修了コースまでの数値とする。

### 7 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

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について、93.4%以上（92.1%以上）を目指す。

### 8 正社員求人数

ハローワーク（公共職業安定所）で管理する正社員である求人の数について、160,366 件以上（183,066 件以上）を目指す。

### 9 正社員就職件数

ハローワーク（公共職業安定所）で管理する特定の正社員就職の数について、20,240 件以上（25,376 件以上）を目指す。

### 10 人材不足分野の就職件数

人材不足分野への職種に就職した件数について、12,240 件以上（12,412 件以上）を目指す。

### 11 生涯現役支援窓口での 65 歳以上の就職件数

生涯現役支援窓口での 65 歳以上の就職件数について、1,576 件以上（1,147 件以上）を目指す。