



令和3年10月13日

【照会先】

神奈川労働局 職業安定部 職業安定課

課長 戸塚 岳

課長補佐 白戸 順一

(電話) 045(650)2809

報道関係者 各位

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をまとめました

全国の公共職業安定所（ハローワーク）においては、ハローワークの機能強化を図るために、従来のPDCAサイクルによる目標管理を拡充し、平成27年度から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、評価結果に基づく業務改善を一体的に実施しています。

神奈川労働局及び各ハローワークでは、令和2年度の業務運営の総括やマッチング関係業務の成果等、マッチング機能に関する総合評価の結果等について、別添のとおり取りまとめました。

今後、総合評価の結果を踏まえ、神奈川労働局及び各ハローワークでは、令和3年度も引き続き中長期的な業務の質の向上や継続的な業務改善に取り組むとともに、成果や評価結果、業務改善の状況等について利用者にわかりやすく公表することで、ハローワークに対する信頼感の向上に努めてまいります。

＜ハローワークの総合評価結果＞

総合評価	ハローワークの名称
非常に良好な成果	該当所なし
良好な成果	横浜所・戸塚所・藤沢所・厚木所
標準な成果	川崎所・横須賀所・平塚所・小田原所・松田所 横浜南所・川崎北所・港北所・大和所
成果向上のための計画的な取組が必要	相模原所

(注) 令和2年度の総合評価は新型コロナウイルス感染症の影響の大きさが地域により異なることから参考扱いとなります。

ハローワーク横浜 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拡大防止対策のため、来所いただかなくても職業相談等のハローワークサービスを受けられるように努めました。当所は、オンラインサービスの先行試行実施所となったことから、所内全ての職業相談関連業務のオンラインサービス導入を検討し、その結果職業相談、就職支援セミナー、ミニ就職面接会等の複数業務でオンラインサービスを活用し、利用求職者等実人員95名、延べ151名に対し支援を実施することができました。また、神奈川労働局内では先行する試行実施所であることを踏まえて、当所で作成した要領、利用規約、マニュアル等を神奈川労働局内の他のハローワークに情報提供して、今後のオンラインサービスの円滑な導入に配慮しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員の職業相談スキル向上に向けた研修として、現在雇用保険部門等に配置されている将来的に職業相談に従事することが見込まれる職員を対象に、職業相談業務とキャリアコンサルティング技法を融合させた「ゼロから始めるキャリアコンサルティング」研修を実施しました。

職員の経験や知識に応じ、資質の向上やスキルアップ、求人受理部門と職業相談部門の効果的な連携を目的として、多様な研修を実施しました。

また、管理職を目前にしている職員を対象として、PDCAの基本的な考え方や実践の仕方、PDCAに加え業務・職員マネジメントの基礎も学ぶ機会として、「PDCA自己研修」を実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークへの来所を控える状況下にあって求職者がホームページを閲覧する機会が大きく増えることが想定されたことから、初めてハローワークを利用する方や、手続きで不明な点がある方、就職活動中の方、雇用保険を受給する方等が、ホームページ内で迷走しないようにわかりやすいデザイン、配置に大幅なリニューアルを行いました。支援メニューについては、雇用保険受給資格者に対する初回講習も感染防止のために控えたため、各種案内を実施する絶好の機会を失ったことから、ハローワークの使い方、サービス内容紹介、特に雇用保

険受給資格者の早期再就職案内等の資料を編集・動画化したものをホームページに掲載し、都合のよい時に視聴できるよう改修しました。また、雇用保険受給手続きについては多くの施策内容を理解する必要があるため、よくある質問及び回答（Q&A）の冊子の作成、来所を控えている求職者に対する「電話相談・紹介等」のための、電話対応用の統一マニュアルを作成して職員による対応統一を図りました。

(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

当所では、求人を複数提出する事業所を対象に事業所担当者制を実施し、支援を行って参りましたが、面接会等が開催できずに充足件数が未達成となりました。今後は、魅力をPRするための会社説明会や面接会、また新たなイベント等を企画、開催し充足率を高めます。

求人開拓については進捗状況を管理し、正社員求人、求職者ニーズの高い職種を中心とし、無効になった求人要件緩和の提案を行った上での求人開拓、求職者の情報による事業所や雇用保険被保険者数10人から99人事業所、前年度より売上高が増加した業種の事業所に対し求人開拓を行い求人数の確保に努めます。

人手不足が深刻化している業種対策については、「人材確保対策コーナー」を中心に関係部署・関係機関等と連携して業務を推進しており、昨今の必要性は増大していることから、同コーナーにおいて人手不足企業の面接会や見学会等を開催すると参加者は大変多い状況であります。しかしながら、その業種の応募、就職は低調であることから、引き続き、人手不足分野の団体等と連携した説明会や見学会等を積極的に開催し、各業種におけるマイナスイメージの払拭、業種の魅力を発信し、幅広い年齢層の求職者に行き届く効果的な周知・広報の手立てに取り組みます。

(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の影響で飲食・宿泊業が1,726件減、卸売・小売業が1,696件減と大きく減少したため、正社員求人を49,468件受理する計画が3,399件減の46,071件に終わりました。今後は、事業所訪問及びハローワーク利用勧奨による求人開拓に努めます。

また、人材育成に取り組む事業所への支援強化を行い、できるだけ多くの正社員求人を受理できるように努めます。

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	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水戸期世代(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	障害者の 就職件数	就職支援ナビゲータ(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フリーター等の件数	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	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
実績	6,689	8,293	4,483	133.5%	398	46,094	2,571	561	1,287	437	118.6%	1,377	380
目標	8,127	9,664	4,230	149.7%	560	49,468	3,001	926	1,544	578	93.4%	1,678	390
目標達成率	82%	85%	105%	89%	71%	93%	85%	60%	83%	75%	126%	82%	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

ハローワーク戸塚 就職支援業務報告（令和2年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所においては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響による新規求人の減少を受け、応募機会の確保のため下記の3点に重点を置き取り組んでまいりました。

➤ 求人情報の提供

新型コロナウイルス感染防止のため来所を控えている求職者も少なからずいることを鑑み、緊要度の高い求職者を対象に、求職登録後、速やかにマッチングを行い、求職者マイページまたは郵送による求人情報の提供を重点的に実施いたしました。

雇用保険受給者に対しては、失業認定日に窓口で求人の提案を行い、モチベーションの維持と求職意欲の向上に努めてまいりました。また、情報提供後の応募状況等を検証し、職員のマッチング精度の向上も図ってまいりました。

➤ 複数紹介の推進

新規求人が減少傾向にある中、応募機会の確保のため窓口において積極的な複数紹介の推進に取り組んでまいりました。

➤ 求人の確保

求人更新の連絡のない事業所に対し、月半ばを目途に更新勧奨文を送付し、更新を促しました。また、製造業を対象に、求人開拓用チラシ及び事業所アンケートを送付し、希望する事業所について訪問による求人開拓を実施いたしました。併せて、雇用指導官の実施する障害者雇用率達成に係る事業所指導に紹介部門の職員が同行し、障害者求人を中心に求人開拓を実施いたしました。

上記3点の取組の結果、紹介件数は前年度を上回りましたが、就職件数については4月～5月の緊急事態宣言時の落ち込みを挽回することは出来ず、目標には届きませんでした。今後も離職者の増加が予想されるため、引き続き求人開拓等応募機会の確保に努めてまいります。

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、若手人材を中心にオンライン環境導入プロジェクトチームを創設し、オンライン会議システムの構築や活用方法について検討を重ね、12月から導入するとともに、プロジェクトチームのメンバーが講師となり、オンライン会議システムの利用方法について、職業相談部門全員に対し研修を実施いたしました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

- ・1階紹介フロアのレイアウト変更を実施し、総合受付を入り口正面に移動いたしました。これにより受付がわかりやすくなり、来所者の動線もスムーズになりました。また、相談窓口の数も確保することができ待ち時間の短縮につなげることができました。
- ・12月よりオンライン環境を導入し、障害者を中心にオンライン職業相談、オンラインによる就職支援セミナーを実施いたしました。また、オンラインによる福祉関係の事業所見学会も実施いたしました。いずれも新型コロナウイルス感染防止のため、出来るだけ来所を控えた求職者や密を避けたい求職者には好評を博したので、今後も拡充していきたいと考えております。

(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

新型コロナウイルスの感染拡大は容易に収束せず、今後も厳しい雇用情勢がしばらくは続くと思われることから、離職を余儀なくされた求職者の再就職を早期に実現するため、基本業務の徹底を推進してまいります。具体的には、相談窓口への積極的な誘導や求職者のニーズや緊要度の的確な把握、求人情報の提供、求人開拓による求人確保、求人票記載内容の充実等に重点を置き取り組むとともに、感染防止対策の徹底に加え、密を避けるためのオンライン相談等のさらなる拡充にも積極的に取り組んでまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

当所管内は、新規求人の60%近くを医療・福祉・建設・運輸等の人手不足業種が占めております。これらの業種については、コロナ禍の影響は小さく未だ人手不足感が顕著に見られます。今後、セミナーや事業所見学会等の開催を通じ、職種転換が必要なコロナによる非自発的離職者や職業経験が浅い氷河期世代等の求職者等の職業理解を深め、関心と意欲を醸成していくことにより、ミスマッチの解消につなげていければと考えております。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

ハローワーク川崎 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

当所では、コロナ禍の影響により、雇用保険受給資格決定件数が大幅に増加に転じたことで、雇用保険受給者の早期再就職の目標達成を最重要と考え、所内に「紹介件数等を増やすプロジェクトチーム」を発足し、提案、検討をして次の事項について取組を行いました。

- ・雇用保険受給者へ早期再就職メリットを説明、再就職に向けたアドバイス、個別相談の充実を図りました。

また早期再就職の意欲が高い求職者への「広域マッチング対象」としてマイページを通じた積極的かつ能動的な求人情報提供の推進（ハローワーク品川からの情報提供による連携事業も年度途中より開始）を行いました。

- ・求人検索ニーズの高い「#ワード」検索ができるよう、求人受理時に6種類のワードを登録して、求人検索時の利便性の向上を図りました。また同時に職員検索効率の向上を図ることで、更に利便性を高める工夫を行いました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、川崎市、地域わかものサポートステーションと連携したサポートステーション事業の研修、中小企業の現況と取り巻く環境についての研修、継続的な業務改善を進めるためのハローワークマッチング機能に係る総合評価研修、就職件数、充足件数の増加、紹介成功率を向上させるための取組を学ぶスキルアップ研修など、年4回（種類）の研修を実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワーク川崎内の各フロアにて行っている求人情報提供について、より見やすく、興味を引くレイアウト、掲示方法の検討を行い、大幅にリニューアルをして、ポップを利用した掲示、写真等を使用した事業所紹介など工夫してきました。結果応募件数も増加し、事業主からも高い評価をいただきました。

1階エントランスには近隣の東京労働局ハローワーク（大森所、品川所）と連携し、庁内に求人掲載スペースを設け、工夫した掲示を心がけ、より多い情報提供を行いました。またカウンターブースにテレビモニターを設置し、所内各種案内や企業案内PR動画の再生サービ

スを始めました。

利用者にハローワーク川崎の信頼と愛着、親しみやすさを持っていただくために、イメージキャラクター「はなさきちゃん」（採用の花が咲くことを願っての「はな」が「さき（く）」に、ハローワーク川崎の「さき」をかけて名付けました。）を作成しました。

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

交通アクセス面の問題で、求人充足、応募が難しい傾向にあった湾岸地域工業団地について、一昨年度、地方公共団体、当該工業団地管理団体と連携し行った見学会付き合同面接会等の取組（昨年度はコロナ禍の影響で中止）や人材不足分野の充足対策の積極的な実施に取り組んでまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度は、新型コロナ感染防止の観点から多くの大規模及び集合型セミナー、面接会を中止にせざるを得なくなりました。飲食業を中心とした、新型コロナの影響を受け離職を余儀なくされた方の、就職活動、就職応募機会の増加をするためにも、「with コロナ」の新生活様式に合わせ開催を考えると、「オンライン導入」が必須であり、早期に所内検討を行い、積極的に取り組む必要があると考えます。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	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 結びついた氷河期世 代の不安定就労者・ 無業者の件数	マザーズハローワーク 事業における担当者制 による就職支援を受け た重点支援対象者の就 職率	正社員求人数	正社員就職件数	人材不足分野 の就職件数	生涯現役 支援窓口で の65歳以上 の就職件数
実績	2,734	2,698	2,087	119.8%	183	258	94.4	16,148	1,208	645	150
目標	3,487	3,298	2,157	133.1%	336	355	93.4	16,746	1,514	833	167
目標達成率	78%	81%	96%	90%	54%	72%	101%	96%	79%	77%	89%

※ 「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

ハローワーク横須賀 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、雇用保険受給者早期再就職件数の目標達成を最重要と考え、特に就職意欲の高い求職者に対し、原則、雇用保険資格決定手続きの翌日に求人情報を提供することを重点的に進めました。また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため集団による初回講習会及び雇用保険説明会を中止としているため、有効求人倍率や、年収額の比較によって再就職手当を活用した早期再就職のメリットなどを分かり易く加工したリーフレットを作成し、職業相談窓口で説明のうえ雇用保険受給者に配布し、ハローワークサービスメニュー等の周知についての取組を行いました。

その結果、999件の実績（目標達成率105%）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、中長期的な職員の育成を図る観点から、職業紹介や求人受理担当の職員を対象に所長が講師となり、「PDCA目標管理とハローワーク総合評価研修」を1回実施しました。加えて、研修に参加出来なかった他の全職員・相談員を対象にした自習研修を実施し、PDCAサイクルを廻していくことの理解と共通認識を深めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では、原則、資格決定手続きの翌日求人情報を自宅等へ郵送等を行っていますが、資格決定日の翌日以降に受理した求人を送付したところ、その求人への反響が多かったため、未だ見ていない可能性が高い資格決定の1週間後の求人情報を提供する新しい取組を開始しました。その結果、下半期になると窓口利用者が増加し、雇用保険受給者の紹介件数も前年度より10.9%増加しました。このことが早期再就職件数の目標達成にも繋がっていると言えます。

（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2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響等により目標達成が出来ないことが多くありましたが、今年度は、求人条件緩和指導及び助言を強化して、求職者が応募しやすい求人確保に努めるとともに、新型コロナウイルス感染症拡大防止を徹底した上で、ミニ面接会等の一層の

充実を図ることとします。

仕事と子育ての両立を目指している全ての求職者や、横須賀市、三浦市、各商工会議所等に、新たに作成した駐車場が完備されていることを明記したマザーズコーナーのリーフレットを配布のほか、ホームページにも掲載し利用の促進を図ります。さらに、子育て中の女性等を対象に、新型コロナウイルス感染症拡大防止を徹底した上で、応募書類の書き方や面接時のポイント等についての就職支援セミナーを予約制で実施します。この取組等により、仕事と子育ての両立を目指している方への再就職支援の強化を図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

管内地域の高齢化のスピードは県内の都市部よりも格段に進んでおり、若年層の流出傾向もここ数年変わらない状況です。その中で平成31年3月に横須賀市・横須賀商工会議所・神奈川労働局の3者で締結した「横須賀市民の就労支援事業に関する協定」に基づく連携により、若年者の育成のための高校生を対象とした各種支援、一般社会人を対象とした合同面接会等の開催、正社員や高齢者向けの求人確保に努めるなど、求人者支援・求職者支援に取り組んでまいります。

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	ハローワークの紹介により、正社員に結び付いた就職氷河期世代の不安定就業者・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	60歳以上の就職件数
実績	2,337	1,656	999	110.4%	378	4,780	820	172	671
目標	2,935	1,895	951	124.6%	250	5,319	1,001	155	878
目標達成率	79%	87%	105%	88%	151%	89%	81%	110%	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

ハローワーク平塚 就職支援業務報告（令和2年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所では、就職件数と充足件数の目標達成を最重要と考え、特に重点的に進めることとしました。就職件数確保のための取組として、地方自治体（平塚市、伊勢原市、大磯町、二宮町、秦野市、茅ヶ崎市）地域経済団体（平塚商工会議所）と連携を図り、「平塚市合同就職面接会」を実施いたしました。参加事業所数 48 社、求人件数 81 件、参加求職者数 94 人、採用者数 9 人という結果となりました。また、面接会アンケートにおいては、参加された方々の 6 割以上から満足したという評価をいただきました。併せて、高齢者の就労支援として「生涯現役ミニ面接会」を 2 回開催し、氷河期世代の不安定就労者・無業者の就労支援として「就職氷河期ミニ面接会」を 2 回開催し、人手不足が深刻な企業への支援として「介護・就職デイ面接会」、「保育士ミニ面接会」を開催しました。

充足数確保のための取組としては、庁舎入り口において、「未充足求人の掲示」、「メッセージ付き求人の掲示」を積極的に実施しました。「未充足求人の掲示」については、上半期掲載求人件数 542 件に対し、紹介できた求人件数は 183 件、紹介率 33.7%、採用 65 人、下半期求人掲載件数 607 件に対し、紹介できた求人件数 169 件、紹介率 27.8%、採用 54 人という状況となり一定の効果を上げることができました。

また、事業所の「メッセージ付き求人の掲示」につきましても、事業所の方々、求職者の方々共に高い評価をいただきました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、本省及び労働局主催の業務研修には積極的に職員を出席させて、専門性の向上を図りました。所内においては、所長による PDCA 研修を実施し、目標達成に向けた意識形成を図りました。併せて次長によるハローワークサービスの向上を目的とした「接遇・接客マナー研修」を実施しました。また、労働基準行政との連携として、労働基準監督官に講師を依頼し、労働基準関係法令の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

当所のホームページについて、利用者目線の見やすい、分かりやすいレイアウトになるよう、掲載すべき情報の整理、掲載順序等の見直しを図りました。

また、当所入り口に掲載している求人の展示方法について、他のハローワークを参考により見やすくなるように改善を行いました。

(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

当所の就職件数においては、上半期の目標達成率が71.5%、下半期目標達成率84.3%、年間目標達成率77.7%、前年度実績比で78.0%となりました。コロナ禍の状況もあり、求職者は増加したにもかかわらず、紹介件数が前年度比86.5%と大幅に落ち込んだことが要因と考えられます。

コロナ禍の状況に合わせて、マイページ等を活用し積極的に求職者へ情報提供を行い、併せて電話等を活用した相談を実施し、紹介に結びつけるよう働きかけを行い、通信紹介を積極的に行っています。

また、就職件数確保のための主要な取組として求職者担当者制を実施しておりますが、就職率28%の目標に対して28.8%と目標を達成することはできました。しかし、一定期間支援を継続して実施するからには、更なる就職率の向上が必要と考えます。そのために、求職者の置かれている状況を的確に把握し、適切な支援が行えるようスタッフのスキルアップを図ってまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

慢性的に人手不足が深刻化している「人材不足分野」について、重点的な人材確保が求められております。令和3年度より当所において設置されました「人材確保対策コーナー」において、労働力のマッチング機能を強化し、ミスマッチの改善等を図ってまいります。

また、関係団体との連携を強化し求人・求職者双方への総合的な人材確保対策を実施してまいります。

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

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	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	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	生涯現役支援窓口 での65歳以上の 就職件数
実績	2,158	1,733	1,041	105.2%	160	6,971	988	147	160
目標	2,778	2,073	1,125	127.4%	105	7,367	1,176	161	142
目標達成率	77%	83%	92%	82%	152%	94%	84%	91%	112%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

ハローワーク小田原 就職支援業務報告（令和2年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所においては、新型コロナウイルス感染症による雇用への影響を最小限に抑えるため、感染拡大防止対策を図りながら事業主に対する労働者の雇用維持を図るための雇用調整助成金制度活用の迅速な対応とお仕事探しの方に対しては小田原市、各商工会議所・協同組合等地域の団体との連携による就職支援について重点的に取り組みました。

コロナ禍における労働者の雇用維持確保のため雇用調整助成金の申請相談や制度変更都度の周知については小田原市において当所の要望により商工会議所内に相談窓口を設置のうえご対応いただき、さらに、新規学卒者の就職支援取組として、管内求人が減少する中で小田原市長、箱根町長との連盟で小田原箱根商工会議所会頭に新規学卒者の求人確保の協力を要請と合同企業説明会の実施などにより内定率は100%を達成できました。年度末には箱根温泉旅館ホテル協同組合との共催によりシニア就職面接会を開催し、求人が少なく採用も厳しい中で3名の採用が決まり求人・求職者ともに効果ある取組となりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、PDCAサイクルに関する研修を実施しました。直接PDCAに関わる業務を行う担当部門以外の若手職員も今後の業務担当としてPDCAを理解し、業務改善に取り組みできるよう受講対象としました。

また、採用選考等における差別が生じることなく利用者の方へ適切なアドバイスができるよう、全職員に公正な採用選考に関す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

新庁舎移転に伴い利用者への事前周知と利用者目線に立ったレイアウト作りを行いました。

求人数の減少に伴い就職件数も減少傾向のなか、感染予防対策により集団での雇用保険説明会が開催出来ないため、雇用保険受給者には早期再就職に向けたメリット、デメリットについて個別に窓口において説明し、求人情報の早期提供を積極的に行いました。

感染予防のため来所を希望されない方には電話による職業相談及び紹介の実施、雇用保険受給者の失業認定は郵送による証明認定を実施し

ました。

中止としていた各種就職支援セミナーやミニ面接会については年度後半から徐々に再開し、感染拡大防止対策を図り実施しました。

(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

利用者目線に立ったレイアウト作りとして新庁舎へ移転をしましたが、求人票の掲示場所が確保されていない、各種就職支援メニューの案内が解りづらいなど利用者サービスが行き届かない不十分な点が見受けられましたので、適切な求人掲示場所の確保と見やすい案内作りに取り組めます。

また、コロナ禍が続くなかで減少している管内主要産業（宿泊、飲食、製造業）の求人数確保のため、求職者のニーズを把握のうえ積極的な求人開拓に取り組めます。ミニ面接会においては介護関係等の人手不足企業が多くを占める傾向は変わらず参加者も低調なため、希望者には積極的に情報提供の実施と求職者ニーズにマッチした職種の面接会開催に取り組めます。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルスの影響により当所及び地域の各種団体との連携による雇用対策事業の大部分が中止となってしまいました。

当所実施の小規模面接会参加企業も延期開催時には状況変化により採用面接に大きく影響を受ける場合もあり、求職者の雇用確保のためにもオンライン等による代替措置の対応が求められる。ハローワークが就職支援サービス機関として積極的に利用していただけるよう利用者サービス向上と各種就職支援に取り組めます。

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

小田原市とは雇用対策協定を締結し、若年者、新規学卒者、生活保護受給者、障害者、女性、高齢者等に対する雇用施策を連携し、円滑かつ効果的に取組みを行っているところですが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、様々な取組みが中止等となりました。今後も連携を密にし、感染予防対策を図りながら地域の求職者に対する就労支援と企業の人材確保の促進に努めます。

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	障害者の 就職件数	ハローワークの職業 紹介により、正社員に 結びついた就職氷河 期世代の不安定就労 者・無業者の件数	正社員求人数	正社員就職件数
実績	1,352	1,251	577	104.7%	83	60	3,261	539
目標	1,683	1,527	635	123.0%	134	70	4,221	590
目標達成率	81%	81%	90%	85%	61%	85%	77%	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

ハローワーク藤沢 就職支援業務報告（令和2年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所では、新型コロナウイルス感染症の影響により離職を余儀なくされた求職者対象の求人確保を最重点と考え、新型コロナウイルス感染症の影響による離職者の積極的な雇い入れ及び感染拡大防止に配慮した採用選考活動の協力について、独自のリーフレットを作成し、求人申込みの事業主に対して理解と協力を要請しました。

その結果、求人者からは「応募者が増え、よりよい人材を確保できた。」、求職者からは「コロナ禍でも安心して安全に応募することができ、就職できた。」などの評価をいただきました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、PDCAサイクルによる目標管理とハローワークのマッチング機能に係る「ハローワーク総合評価等研修」、専門性の知識の習得のため「障害者等に関する業務研修」を、全職員（非常勤職員を含む。）に対して実施しました。

また、事業所訪問による求人開拓では、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を行った上で、職業相談部門の職員との同行により、求職者ニーズを踏まえた多様な求人確保し、組織力や専門性の向上につながりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策として、雇用保険給付課の待合席に職業訓練のリーフレット、在宅勤務の求人一覧表を配置して、密集を回避しソーシャルディスタンスを保つような工夫をしました。なお、利用者に窓口が分かりやすいように、床面に色分けしたテープを貼り、スムーズに窓口まで誘導できるようサービス改善を図りました。

また、庁舎内のエントランスホールの求人票の掲示には、利用者視点に立ち、より求職者の目に留まるように効果的な掲示方法に改善しました。

（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ため、ハローワークへの来所を希望しない、控えざるを得ない求職者がいることから、電話による職業相談・職業紹介を行っていますが、より十分な支援サービス提供のため、オンラインによる支援サービス（セミナー・面接会等）に

ついて積極的に取り組みます。

令和2年度から設置された就職氷河期世代を対象とした「35歳からの就職支援コーナー」では、不安定な就労状態にある方々一人ひとりが置かれている課題や状況に応じたきめ細やかな就職支援を行っていきます。

また、求職者マイページの開設を推進し、求人情報提供、オンラインハローワーク紹介等就職支援サービスを行い、一人でも多くの求職者が早期就職できるように取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度は、従来の基本業務の取り組みに加え、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況を踏まえた取り組みを実施してきましたが、新型コロナウイルス感染症による雇用への影響は大きく、就職件数、求人数とも大幅な減少になりました。

しかしながら、生活保護受給者等の就職支援については、生活困窮者が増加する中、地方自治体と連携を強化し、効果的な支援を実施した結果、生活保護受給者等の就職件数は、目標達成率171%となりました。

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	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	求職者担当者 制の就職率 (一方向性)
実績	3,587	2,781	2,392	116.9%	154	10,941	1,425	411	329	97.7%	33.3%
目標	4,691	3,429	2,335	126.1%	232	13,812	1,789	239	406	93.4%	20.6%
目標達成率	76%	81%	102%	92%	66%	79%	79%	171%	81%	104%	161%

※ 「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

ハローワーク相模原 就職支援業務報告（令和2年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所では、平成元年度末からの新型コロナウイルス感染症の影響により減少している充足数の目標達成を最重要と考えました。

求人者サービスとしては、事業所の魅力をわかりやすく求人票に反映されるようコンサルティングを実施し、条件アップや好条件求人については、エントランス等に掲示を行いました。

新型コロナウイルス感染症防止対策を講じた上で、会社説明会を3回、ミニ就職面接会を30回実施し、就職者数は15名（うち障害者ミニ面接会20回、11名）となりました。

窓口での職業相談時には、自主選択した求人だけでなく、職員が選定した求人や新着求人を提供し、新型コロナウイルス感染症防止対策として郵送による情報提供に努めました。

充足件数の確保には求職者のニーズにあった求人確保が必要であることからハローワークの利用のない事業所も含め求人開拓を計画、実施しましたが、新型コロナウイルスの影響、緊急事態宣言の影響もあり目標の求人数は確保できませんでした。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

エントランスに掲示しているホット求人（新着求人）、条件アップ求人（賃金の下限額が上がった等）等について、窓口に寄ることなく求人票を持ち帰れるように改善をしました。

求職者のニーズが高い業種に絞った人材募集予定等についてのアンケートをハローワークを利用したことがない事業所にも定期的に行い求人開拓を実施しました。

新型コロナウイルス感染症の影響により一時中断していた各種セミナー、ミニ面接会、会社説明会について、参加人数を半減にして感染症防止対策を講じた上で7月から再開をし、好評を得ています。

（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

就職件数、充足件数、雇用保険受給者早期就職件数他すべての実績が、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を踏まえても低調であったこ

とから、求職者の状況に応じたハローワークのサービス提供に課題があったと考え、求職者の個々の状況に応じたサービス提供に努めるとともに、職員の能力向上のための研修等を実施していきます。

引き続き、人材募集予定等アンケートによる求人開拓を実施する等求人確保に努めていきます。

求人条件の緩和や求人票提出時の記載内容の充実を目的に、求職者対象アンケートを実施し、「求職者の声」として求人者へフィードバックを行います。

高齢者の就職支援として、「高齢者専用求人」「高齢者歓迎求人」をまとめた冊子を定期的に発行し、所内に配架、配布を行います。

就職氷河期世代、マザーズハローワーク利用者等を中心にオンラインによる職業相談やセミナーの実施を行います。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度に新型コロナウイルス感染症の影響により中止とし、ミニ面接会での実施となった「県央障害者就職面接会」「さがみはら正社員就職面接会」をはじめ人材不足分野のセミナー等について感染防止対策を講じながら開催計画を立て、求人確保、就職支援に努めます。

2 総合評価 (※)

成果向上のための計画的な取組が必要

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	正社員求人数	正社員就職件数	生活保護受給者等の就職件数	障害者の就職件数	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
実績	3,183	2,700	1,678	106.5%	229	12,917	1,309	365	364	167	97%
目標	4,002	3,693	1,973	120.9%	345	14,124	1,544	373	399	196	93%
目標達成率	79%	73%	85%	88%	66%	91%	84%	97%	91%	85%	103%

※「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

ハローワーク厚木 就職支援業務報告（令和2年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

(1) 特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所では、新型コロナウイルス感染者拡大における長期失業者減少ため、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考え、初回、2回目認定日は全員相談を実施し早い段階で、所内実施の就職支援セミナーへの勧奨を行い、早期再就職への意欲喚起につなげました。また、郵送等を利用して求人情報提供を実施した結果目標 1,512 件に対し 1,290 件の就職に至り目標達成率は 85%に至りました。

求人充足件数は、月 4 回行う充足会議において職業相談部門、事業所部門の連携から、より多くの情報を共有することで正確なマッチングを行い、充足件数確保を図りました。

また、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けた飲食、サービス業からの離職者を意識した経験を問わない常用雇用を対象としたミニ面接会「ハロージョブ」を 6 回開催し、正社員求人 21 件受理、採用 8 名の成果がありました。

取組の結果、求人充足件数は、目標 2,818 件に対し 2,336 件、目標達成率は 82%に至りました。

障害者の雇用促進では、就職目標数確保のためのチーム支援（セミナー、職場定着指導等）を実施し関連機関との連携を強め、合同面接会に繋げようとしたのですが、新型コロナウイルス感染者拡大防止対策から面接会の中止が決まりました。そこで、いち早く小規模面接会に切りかえ「就職ウィークミニ面接会」を実施しました。感染拡大防止対策により計画が変更になりましたがチーム支援、面接会の早期切りかえ等により、目標 303 件に対し 305 件の就職。目標達成率は 100%を達成しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では関連機関との連携と職員資質向上の点から、サポートステーションに対して 8 月に職員を講師として派遣し、当所職員相談員に対して、9 月にサポートステーションの職員に講師になっていただき研修を行いました。11 月には公文書の誤廃棄が問題になりましたので、上席・係長、非常勤職員を対象に文書管理に係る研修を実施いたしました。そして 3 月には所長が講師となり、「研修・セミナーで効果的に伝えるポイント」の研修を行いました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

新型コロナウイルス感染防止対策により窓口利用を控えて頂いたことにより、対面によるサービスが提供できなかったため、マイペ

ージ、郵送による求人情報提供を積極的に行い利用者へのフォローを行いました。また、雇用保険給付課窓口の混雑緩和解消等の対策として他課、部門による所内応援体制を整えました。

(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

一向に治まらないコロナウイルス感染症等により、業務について利用者目線に立った就職支援サービス等の方法を考慮する必要があると考え、所内の各課部門間の連携を強化し WEB など様々なツールを使用しながら、職員全体で考える創意工夫により業務改善に取り組んでまいります。

(4) その他業務運営について分析等

今後は、職業紹介業務の充実・強化に伴うハローワークシステムの刷新を受け、ハローワークの利用方法が変わってくると思われませんが、最後は手厚いサービス、民間ではフォローができづらい部分がハローワークに求められることは変わらないと考えます。そこで、所内連携はもちろんですが、地方公共団体をはじめとする地域の方々との連携が必要と考えますので、可能な限りの方法を考え、取組を行ってまいります。

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 特記事項

コロナ感染防止対策によりイベント等が制限される状況下で、求職者、求人者ニーズを意識した取組として、9月16日に障害者雇用率未達成企業に対し、支援者および利用者を対象として「会社見学会」を行いました。参加支援者20事業所、利用者40名、関係者含め計60名の参加があり好評でした。また、「障害者就職面接会」の中止決定により早々に対策を講じ9月から3月まで所内で開催する「障害者ミニ面接会」を行いました。感染防止対策をとりつつ実施した結果、計6回、12社、51名面接、11名採用となりました。また、相模原所、大和所と共同で「県央障害者就職ウィークミニ面接会」を、11月2日相模原、11月5日海老名で開催し、当所が主催である海老名開催分は、参加企業10社、応募数37名、採用数2名となり、参加者からも好評をいただき、障害者雇用率未達成企業、障害者雇用の支援にかなりの影響がありました。

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	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	生活保護受給者等 の就職件数	障害者の就職件数	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 による就職支援を受け た重点支援対象者の 就職率
実績	2,279	2,336	1,290	98.3%	155	305	10,878	1,007	98.3%
目標	2,830	2,818	1,512	111.0%	174	303	12,761	1,157	93.4%
目標達成率	80%	82%	85%	88%	89%	100%	85%	87%	105%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

ハローワーク松田 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

- ・新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、来所を控える求職者の方に対して郵送による求人情報の提供を積極的に行いました。
- ・職員が各自、紹介件数について目標を設定し、実効性を高めるために1ヶ月ごとに自らの業務について振り返りを行い取り組み内容の見直し、改善を図りました。
- ・新規求人数は新型コロナウイルスの影響により前年度に比べて大幅な減少という厳しい状況下でしたが、事業所へのアプローチを増やし事業所へ状況確認、情報収集を図りながら求人受理につながるよう求人開拓に取り組みました。特に新型コロナウイルスの影響により離職した求職者の方のニーズ等を分析し、その分析結果に基づいた希望職種の求人開拓に取り組みました。
- ・障害者雇用については、就労支援機関、養護学校等の支援機関との連携を強化するとともに、従来、近隣所と合同で開催していました就職面接会が新型コロナウイルスの影響から開催が中止になったことから、所内において感染防止対策を十分にとりながらミニ面接会を5回開催し雇用の促進を図りました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・職員・相談員に対してPDCA目標管理についての研修を実施することで、目標、取り組みについての意識付けを図り所全体で一致団結して目標達成に向けて各種取り組みを行うようにしました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・コロナ禍の中、感染防止のため来所を控える求職者の方に対して郵送による求人情報の提供を積極的に行うとともに、求職者の方からの電話による問い合わせ、相談には丁寧に対応し紹介につながるよう取り組みました。また、職業相談時に求職者の方が自ら選定した求人が不調だった場合には、求人情報の提供、応募書類の作成、面接時のアドバイス等についても積極的に取り組みよう努めました。
- ・コロナ禍の影響により求人数が前年度と比べて大幅に減少した厳しい雇用状況を改善するため、事業所へのアプローチを増やし求人受理につながるよう積極的に求人開拓に取り組み、求人数の確保に努めました。

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

コロナ禍の中、来所を控える求職者の方に対しては職業相談、職業紹介等について電話でも対応しましたが、今後はオンラインシステム相談・紹介業務の導入、活用についても積極的に進めてまいります。また、感染拡大防止の観点から合同面接会、セミナーなど中止を余儀なくされた取り組みがありましたが、令和3年度は感染状況を注視しながら、感染防止対策に十分留意し、求職者の方のニーズにあった求人確保、各種就職支援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

管内労働市場についての情報収集、分析に努めるとともに、求職者、事業主の方々に対する支援業務を確実に実行していくため、今後も所内研修の実施、各種研修等へ積極的に参加をすることで職員の専門性の向上を図ってまいります。

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	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、 正社員に結び付いた 就職氷河期世代の不安定 就労者・無業者の件数	障害者の就職件数	正社員求人数	正社員就職 件数
実績	1,321	1,081	619	92.0%	48	120	3,985	544
目標	1,701	1,469	743	102.0%	75	131	3,745	685
目標達成率	77%	73%	83%	90%	64%	91%	106%	79%

※「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

ハローワーク横浜南 就職支援業務報告（令和2年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

令和2年度は、コロナ禍の影響により、雇用保険失業給付を受給される方々の求職活動期間の長期化が目立つなど厳しい状況が続く中で、「雇用保険受給者早期再就職件数」の目標達成を最重要と考え、特に重点的に進めることとし、すべての受給者の皆様に対して、最初の失業認定日に来所された際に、事前に用意しておいた個々の求職希望条件に見合った求人情報の提供を行うなど、早期再就職の実現に力を入れて取り組みました。また、求職者をマンツーマンで支援する「求職者担当制」を実施し、求職者一人ひとりに対して求職活動のノウハウの提供や効果的な求人マッチングを行うなど丁寧な個別支援を行いながら、確実に就職へ結びつけることを目指しました。

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、PDCA 目標管理を推進するための研修、事業所から申し込まれた求人内容を魅力的かつ分かりやすく正確に求職者に伝えるための研修、求職者マイページを通じて効果的に職業紹介を行うための研修等を所内で実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所ホームページ内に、「LINKAI 横浜・金沢産業団地」の特設ページや、前日受理求人情報、医療従事者等の求人情報を掲載することといたしました。また、毎月2回発行している高齢者向けの求人情報誌「シニア求人ニュース」について、従来のA4版サイズからA3版サイズに拡大し、利用者が見やすいように文字を大きくしたところ、持ち帰り部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

働く意欲の高い高齢者が増加していることから、「シニア応援セミナー」の開催や、「シニア求人ニュース」による求人情報の提供をより積極的に行うなど、「生涯現役支援窓口」の充実に努めます。

また、令和3年4月1日から施行された「改正高齢者雇用安定法」により70歳までの就業機会の確保について努力義務とされたことを踏まえて、これまで以上に高齢者を活用していただけるよう企業の皆様への働きかけを強化いたします。

(4) その他業務運営についての分析等

「求人者マイページ」を利用してオンラインで求人申込手続きを行う求人企業の皆様や、「求職者マイページ」を利用してオンラインで仕事探しを行う求職者の皆様が今後益々増加することが見込まれる中で、引き続き、求人者・求職者マイページの開設を推進するとともに、オンラインでの求人情報提供や職業紹介を行う新しいハローワークのサービスを効果的に展開し、ハローワークのマッチング機能の向上に努めます。

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

当所では、管内の「LINKAI 横浜・金沢産業団地」主要の「一般社団法人横浜金沢産業連絡協議会」及び「横浜市金沢団地協同組合」と締結する人材確保等にかかる連携協定を活かして、事業主団体の皆様の協力を得ながら、求人の確保や面接会の開催、雇用関係の各種支援制度の周知等を行っております。

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	障害者の 就職件数	ハローワークの紹介により正社員に 結びついたフリーター 一等の件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	生涯現役支援窓口 での65歳以上の就 職件数
実績	1,284件	1,172件	844件	106.8%	95件	56件	3,724件	486件	152件
目標	1,603件	1,424件	804件	123.2%	169件	113件	3,987件	586件	100件
目標達成率	80%	82%	104%	86%	56%	49%	93%	82%	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

ハローワーク川崎北 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

生活保護受給者等の就労による自立促進を図るため、地方公共団体との一体的事業による就職支援に努めました。定期的に地方公共団体の担当課を訪ね情報交換を実施、毎月一体的実施施設と地方公共団体による合同ケース会議の実施、また昨年度は新型コロナウイルスの影響で開催を見送りましたが、例年ケースワーカー等に対して研修会を実施するなど連携を深め、就職件数について年間目標を上回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

職員の育成を図る観点から、職業相談部門の全職員を対象とした所内研修を実施しました。上半期は、試用期間の法的な扱いについて、凡例を踏まえディスカッションを行い、下半期は、若年者向け支援、書類作成支援、面接対策支援のいずれか1つを選択させ、さらに共通理解を深めるため助成金と外国人求職者の在留資格について実施して職員の資質向上を図りました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

雇用保険給付課待合混雑解消として、モニターで待ち時間の目安を案内しました。また、混雑カレンダーを作成しホームページ上で公開することで、雇用保険受給資格決定にお越しになる求職者の待ち時間の平準化を図りました。

職業訓練について、訓練受講者で採用が決まった方に対し、今後訓練を希望する方向けのメッセージ記載を依頼し、庁舎内に掲示しました。受講生の生の声がわかると好評を頂いています。

（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

コロナ禍においてオンラインツールを使用した職業相談及びセミナーのニーズが高まっており、そのニーズに応えるため、オンライン職業相談を実施しました。引き続き、オンラインでの職業相談及びセミナーの開催を積極的に企画してまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナ感染症感染拡大防止のため、各種支援対策の中止等を余儀なくされ、結果的に各実績が低調に終わりました。今後は状況を注視し感染防止策をしっかりと行い、各種支援対策を計画して就職支援に努めます。

また、求人数が減少傾向にあることから、求人開拓の強化及び求人募集の案内及び採用計画アンケートを送付して、アンケート結果による事業所訪問を実施し求人の確保に努めます。

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 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	紹介率	生活保護 受給者等の 就職件数	障害者の 就職件数	ハローワークの職業 紹介により、正社員 に結びついた就職氷 河期世代(35歳~5 4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	生涯現役支援 窓口での 65歳以上の就 職件数
実績	3,040	1,868	2,766	102.0%	388	248	325	307	9,537	1,239	168
目標	3,769	2,688	3,112	120.6%	381	432	313	382	10,230	1,348	172
目標達成率	80%	69%	88%	84%	101%	57%	103%	80%	93%	91%	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

ハローワーク港北 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、生活保護受給者等の就労による自立促進を図るため、地方自治体との一体的事業による就職支援を重点的に進めました。支援対象者に対する定期的（毎月）な情報交換や業務に関する共同研修会等の実施、また共同事業として就職面接会を開催し、就職支援の強化に努めました。その結果、就職件数は837件で目標を達成しました。（達成率102%）

特に地方自治体との共同研修会は9回実施し、区役所職員（4区計95名）に対し、ジョブスポット（一体的事業施設）の具体的な支援内容や労働市場等について講義をいたしました。結果、双方の連携が促進され風通しのよい関係を構築することができました。また、好評につき各区役所からは、取り組みの継続を要望されています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、システム刷新追加リリースを踏まえた求職者サービスについて、非常勤職員を含む全職員に対して研修を実施しました。また、ハローワーク・労働基準監督署相互の新規採用職員に対して双方の業務説明を行う、労働基準行政との共同研修を実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

生涯現役支援窓口の利用促進を図るため、セミナーや職種別シニア向け求人一覧の作成、シニア面接会の開催を行いました。

また、新型コロナウイルス感染拡大防止により、例年開催していた障害者合同就職面接会が中止となったため、「港北障害者ミニ面接会」を企画し、開催しました。

さらに、雇用保険給付課では、失業認定申告書の記載漏れ等による窓口滞留を解消するため、記入の仕方を見ながら記載できるよう、記載スペースの拡充や、初回認定日は受給資格者証手交時に事前確認を行う等、待ち時間の短縮を図りました。

（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

人材不足が続く分野（福祉、建設、警備、運輸）の支援窓口である「人材確保対策コーナー」の利用が十分に図られるよう、窓口周知の強

化、業界説明会（見学会も含む）と面接会を組み合わせたコラボセミナー等、各種イベントの開催や関係機関等との連携強化を図り、人材確保対策に取り組みます。

また、オンラインを活用した各種セミナーの実施等、求職者のニーズに合わせたサービスを取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルス感染症の影響による求人の減少や感染拡大防止のため各種支援対策の中止等を余儀なくされたことは、就職件数の減少に大きな影響を及ぼしています。こうした中で、雇用保険受給資格者の早期再就職を図る取り組みとしては、雇用保険受給手続き時におけるハローワークの支援メニューの説明や、早期再就職のメリットと再就職手当の活用等を説明した相談待合のモニターでの案内、担当者制による早期再就職支援窓口の活用を積極的に周知した結果、昨年度に引き続き目標を上回ることができました。

2 総合評価（※）

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険 受給者早期 再就職件数	紹介率	ハローワークの職業 紹介により、正社員 に結びついた就職 氷河期世代の不安 定就労者・無業者の 件数	正社員求人数	正社員就職件数	生活保護受給者 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	求職者担当制 の就職率 (一方向制)
実績	2,840	2,505	2,960	116.0%	133	17,512	1,078	837	311	104.2%	10.2%
目標	3,404	3,468	2,700	125.5%	153	21,340	1,084	813	386	93.4%	17.6%
目標達成率	83%	72%	109%	92%	89%	82%	99%	102%	80%	104%	57%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

ハローワーク大和 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、地域に根ざした業務運営を重視していることから、地方自治体および関係機関との連携に重点を置き各種の取組を実施しました。地方自治体へ毎月訪問し、当所の統計情報や求人情報により管内の雇用情勢を説明するとともに自治体からの情報を入手するなど情報交換を実施しました。

また、地元経済団体も含めた雇用連絡協議会の書面開催および一体的実施事業の連携を強化する取組みを実施しました。

例年実施していました大規模な合同就職面接会はコロナ禍の影響により中止し、ミニ面接会に切り替え実施しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の専門性の向上と管内事業所との信頼関係の構築のため、事業所訪問を実施し管内事業所の業務内容及び職務内容の理解促進を図りました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

新規求職者は、前年比横ばい(マイナス0.2%)である中、人手不足分野での求人状況は変わらないことから、ハローワークで開催する各種イベント情報を作成し、管内自治体およびその出先機関に当所の求人情報とともに配架を依頼するなど積極的に周知を行いました。

また、求職者のニーズを把握し、求職者の希望に合う求人情報の提案を積極的行いました。

年度の後半にサービス向上委員会を立ち上げ、所内の掲示物、案内板、リーフレット等の配置について検討し改善を図りました。

（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

求人と求職の精度の高いマッチングを図るため、求職申込時の聞き取りを充実させるほか、求人事業所へ積極的に訪問し求人内容の充実と管内事業所情報の収集を行っていきます。

各種セミナーにつきまして、規模の縮小（参加人数の縮小、時間の短縮）を図りながら実施していますが、参加希望が多いため、今後

はオンラインを活用したセミナー等を行うこととしていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

地元自治体との協力により、面接会等のイベントを実施していますが、求職者の集まりが少ないことから、自治体の意向を反映しつつ求職者に受け入れられるイベントへ改善を図る必要があります。

具体的には、

- ① 新型コロナウイルス感染拡大防止対策および当日の参加者の把握のため完全予約制としていきます。
- ② 面接会参加企業へ職員が事前に見学を行い、その状況をPRしていきます。(管内に多い製造業の作業風景を写真にて公開し、仕事内容をイメージしやすいものにしていきます。)

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 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	2,075	1,504	950	114.0%	117	5,621	862	172	164
目標	2,394	1,737	931	117.0%	100	5,841	1,006	174	176
目標達成率	86%	86%	102%	97%	117%	96%	85%	98%	93%

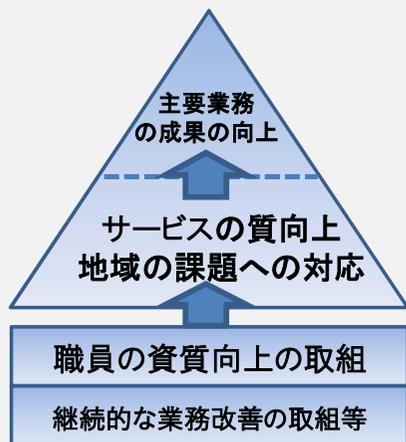
※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

ハローワーク総合評価について

- 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つつ、その実施方法を一部変更して実施（→後述（P13～））
- （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】P2



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【別紙2】P3
- ・ 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。

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

【別紙1】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(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