



神奈川県労働局発表
令和2年12月1日

【照会先】

神奈川県労働局職業安定部職業安定課
課長 松田 誠二
課長補佐 中島 章博
電話：045-650-2800

報道関係者 各位

令和元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について

全国の公共職業安定所（ハローワーク）においては、これまでもPDCAサイクルによる目標管理等により業務改善を進め、マッチング機能の強化を図ってきたところですが、平成27年度からはこれを抜本的に見直し、

- ① PDCAサイクルによる目標管理及び業務改善の推進
- ② 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の実施及び公表
- ③ 全国的な業務改善に向けた取組の強化

を一体的に実施しています。

今般、神奈川県労働局及びハローワークにおいては、令和元年度の業務運営の総括やマッチング関係業務の成果等、マッチング機能に係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。

神奈川県労働局及び各ハローワークでは、令和2年度においても引き続き目標達成に向けて取り組んでいくほか、中長期的な業務の質の向上や継続的な業務改善を図るとともに、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により、ハローワークに対する信頼感の向上に努めていきます。

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

未充足対策及びに求人事業所への積極的な高齢者の雇用促進の働きかけとして、当所独自のシニアリクエストの運営ルールを定めました。

具体的には・・・

- ・60歳以上の緊要度の高い高齢求職者全員に対し、求職公開申込書（ハローワークシステム刷新前の旧様式）への記入促進
- ・記入された求職公開申込書のアピール欄を抜粋した「アピールポイント一覧表」の作成
- ・高齢者雇用を勧めるリーフレット及びリクエストを受け付けるための連絡票をセットにして、所内に配架するとともに、更新求人返戻時に当該リーフレット等を同封するなど広く求人事業所への周知の実施
- ・リクエストを行った求職者が就職等により既に求職取消となっている場合には、同じスキル等を持った求職者を改めてアピールポイント一覧表に加える等して切れ目のない情報提供の実施。

以上により、高齢求職者の紹介に繋げるなど就職支援を積極的に実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

新規求職登録時の説明内容見直しについて、これまで担当者により説明内容の濃淡があったことから、説明必須事項等を明確にした実施手順書を作成し、誰もが均一的な説明ができるよう統一を図りました。また、ハローワークの基本的な利用方法や窓口の活用方法にスポットを当てたリーフレットを作成し、新規求職者全員に配布し、窓口利用を促しました。

新規求職者数が減少している中であっても、求職者を一人でも多く窓口へ誘導して積極的なマッチングを図ることがハローワークには求められています。

紹介件数の確保のためには、求職者の窓口誘導が不可欠であるため、窓口で利用できる各種サービスメニューのリーフレットを作成し、所内に配架するとともに、待合に設置している案内用モニターの表示内容を充実する等、窓口を利用しやすくなるような改善を図りました。

（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

慢性的に人手不足が深刻化している業種があります。人手不足対策について、当所では「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いますが、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しても求職者の反応は低調です。

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ていくこととしていますが、各業種におけるマイナスイメージを払しょくすること、業種ならではの魅力を発信して良いイメージを持ってもらうこと等の取組みは容易に進むものではないことから、業界団体等とさらに緊密な連携を図り、業界団体等の協力も得ながら、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むこととします。

(4) その他業務運営についての分析等

紹介件数確保のため、窓口誘導についてリーフレット等での誘導を行っていますが、今後は、新規求職者数の減少幅以上に紹介件数が減少していることを踏まえ、少ない来所求職者のうち、現に窓口を利用している求職者への情報提供の徹底を図って紹介件数を確保することはもちろんのこと、来所して求人検索はしているものの、窓口を利用していない求職者への更なる積極的な窓口誘導を図り、真に紹介を必要としている求職者をもれなく紹介に結び付ける「紹介実人員の向上」に積極的に取り組む必要があります。

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	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	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	求職者担 当者制の 就職率(一 方向制)
実績	8,526	9,414	4,598	36.1%	41.4%	1,241	926	1,569	92.8%	54,763	3,583	1,588	335	24.9%
目標	9,261	9,714	4,041	38.1%	43.4%	1,699	900	1,536	92.1%	64,552	4,005	1,688	327	20.2%
目標達成率	92%	96%	113%	94%	95%	73%	102%	102%	100%	84%	89%	94%	102%	123%

※ 「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（令和元年度）

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、一人でも多くの求職者の方に対し、ハローワークからの求人の紹介に繋げることが就職の促進において重要だと考えております。このため、求職者担当者制による個別相談に力を入れ、求職者のニーズに合わせた求職活動への助言や求人情報の提供、履歴書・職務経歴書の添削等丁寧な支援を実施しております。特に支援が必要な若年求職者やひとり親等の公的職業訓練等への誘導を積極的に進めた結果、公共職業訓練に489名、求職者支援訓練に90名の求職者をあっせんすることができました。また、訓練終了1か月前を目安に積極的にマッチング、求人情報の提供を行い、公的職業訓練の終了3か月後の就職件数326件、目標達成率149.5%と高い実績をあげ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

中長期的な職員の育成を図る観点から、所長が講師となりマッチング業務に係るPDCA研修を全職員に対し実施いたしました。また、相談窓口においては各種労働法の知識が必要なことから、「労働基準法の基礎知識」、「改正労働基準法の概要」について、労働基準監督署職員を講師とした研修を実施しました。

また、地方自治体の開催する生活困窮者セーフティネット会議に職員が出席し、ひきこもりの概要・定義等について意見交換を行い、知識を深めることができました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークシステムの刷新により求職申込書の項目が増え、以前より入力に時間を要するようになったため、発券機の受付ボタンを

①新規就職登録・雇用保険の受給資格決定の方用、②紹介・相談希望の方用に変更いたしました。これにより待ち時間を短縮し、ハローワークサービスの向上に繋げることを目指しております。

また、新型コロナウイルス感染症感染防止対策を徹底し、求職者の皆様が安心して利用できるよう努めております。

（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感染症の影響により、非正規労働者の離職や長期失業の増加が見込まれる中、より一層求職活動への助言やニーズにあわせた求人情報の提供などきめ細かな支援に努め、一人でも多くの方に就職していただくことを目指してまいります。

また、コロナ禍の状況にあわせたオンラインによる職業相談やセミナーの導入にも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

当所管内においては、医療・介護、建設や運送といった人手不足職種に求人が偏っているため、今年度より「人材確保対策コーナー」を設置し、求職者に興味を持っていただけるような画像等の企業情報を掲載した職種ごとの求人一覧表の作成・配布やミニ面接会の開催により、人材確保に取り組んでまいります。

また、希望職種が定まっていない求職者と資格・経験不問で研修制度が充実している人手不足職種の求人とのマッチングにも取り組んでまいります。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給 者早期再就職 件数	求人に対す る紹介率	求職者に対 する紹介率	公的職業 訓練の終 了3ヶ月後 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	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	求職者担 当制の就 職率(一方 向制)
実績	2,975	2,051	1,748	38.0%	40.6%	326	447	249	10,788	1,213	149	65.8%
目標	3,004	2,260	1,722	40.2%	40.3%	218	442	210	12,848	1,432	115	25.5%
目標達成率	99%	90%	101%	94%	100%	149%	101%	118%	84%	84%	129%	258%

※ 「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 就職支援業務報告（令和元年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所では、人材不足分野（介護・看護・保育・建設・警備・運輸）の就職、求人充足の目標達成を最重要と考え、「人材確保対策コーナー」の取組を重点的に推進することとし、説明会、職場見学会や面接会の開催などに取り組みました。

特に各分野の説明会では、業界団体と連携の上、6回開催（計画は8回であったがコロナ禍の影響で中止）し、参加者が116人、1回平均19人（平成30年度は7回109人、平均16人）が参加し、参加された方々からは「各業界の仕組みや実態がよく理解できた」などの評価をいただきました。

また、湾岸エリア工業団地2カ所を含み、人材不足分野の就職面接会を6回（平成30年度は2回）開催し、事業所61社（平成30年度は24社）、参加者152人（平成30年度は33人）、就職決定39人（平成30年度は10人）と大きな成果を上げることができました。特に湾岸エリアでの見学会付き面接会では、当所職員が参加事業所を訪問し、事業主や人事担当者に対して、求職者目線のアプローチでインタビューや写真撮影など行った上で事業所PRシートを作成したところ、参加者から「わかりやすい」と評価いただき、求人事業主からも「PR方法の勉強になった」、「自社の魅力再発見に目から鱗」、「今後も継続開催してほしい」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、情報提供サービス向上を図る観点から、川崎市、地域若者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、労働局雇用環境・均等部、労働基準監督署と連携した働き方改革関連法の理解を深める研修、継続的な業務改善を進めるためのハローワークのマッチング機能に係る総合評価研修、相談スキル向上を目的としたロールプレイング研修など、年4回（種類）、延べ16日40コマ実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

交通アクセス面の問題等で求人の充足、応募等が難しい傾向があった湾岸エリア工業団地について、これまでも1階エントランスフロアの特設コーナーによる求人情報の掲示等の求人充足対策に加え、地方公共団体と当該工業団地管理団体と連携し、見学会付き合同面接会を2カ所の工業団地で実施し、これまで低調（直近3ヶ月の求人公開期間で就職8件）であった就職件数が、2カ所の面接会で合計12件と成果をあげることができ、参加事業主からも「定期的で開催してもらいたい」と評価をいただきました。

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

令和2年2月下旬頃から、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図る観点から、対面による職業相談や職業紹介の縮小、集団面接会、集団説明会の開催自粛など、新生活様式を考慮した工夫が必要であり、こうした状況下で、利用者が安心、安全で効率のよい職業紹介、面接会の取組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

令和元年度末から新型コロナ禍の影響により経済活動が冷え込み、当所に提出いただく求人数も減少傾向に転じておりますが、いただいている求人の魅力を最大限引き出し、より多くの求人情報を提供していくとともに、マッチング精度の向上、キャリアチェンジによる人材不足分野職種の充足促進など、職業相談、紹介スタッフの職業紹介スキル一つひとつの精度を向上させ、職業紹介件数、就職件数、求人充足件数の増加を目指してまいります。

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	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 ポーターの支 援による正社 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	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	3,603	3,438	2,251	35.5%	41.1%	336	599	96.3%	18,287	1,727	839	140
目標	3,750	3,644	1,818	37.4%	44.0%	359	587	92.1%	19,379	1,877	838	117
目標達成率	96%	94%	123%	94%	93%	93%	102%	104%	94%	92%	100%	119%

※ 「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（令和元年度）

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

管内人口の減少・高齢化に伴い求職者も減少傾向にあり、管内企業の人手不足感が一層顕著になってきていることから、当所においては、横須賀市・三浦市及び横須賀商工会議所・三浦商工会議所と連携し、合同就職面接会を開催するなどの取組を行いました。7月に実施した「横須賀合同企業就職・説明会」では、参加企業が36社、参加者は173名に上りました。また、平成31年2月に実施した「みうらで働こう！面接・相談会」では、参加者96名のうち4名が採用となりました。こうした取組の結果、充足件数について目標を達成することができました。

また、雇用保険受給者の早期再就職件数については、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し、仕事探しのための初回講習会を1週間後に設定して早期再就職のメリットを説明することで、雇用保険を受給する方の求職活動へのモチベーションを維持し、職業相談・紹介に繋げることができました。その結果、雇用保険受給者の早期再就職件数について、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、中長期的な職員の育成を図る観点から、若手職員等を対象に接遇研修及びハローワークシステム刷新研修を実施し、ハローワークの窓口業務におけるサービス向上と、職業紹介の基本業務の専門性の向上を図りました。

また、ハローワークの職業相談等においては、各種労働関係法令の知識が必要となることから、労働基準監督署と連携し労働基準法を中心とした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

令和元年10月に、キッズコーナーや授乳室を整えたマザーズコーナーを開設しました。子育てをしながら就職を希望する方や仕事と子育ての両立のための転職を希望する方に対して、職業相談・紹介、仕事と子育てに関する情報の提供などを通して、仕事探しのお手伝いをしています。

また、例年1月頃に実施している「60歳以上対象 シニア面接会」については、一昨年は当所会議室で実施し、参加企業5社、参加者7人、就職件数12人となりましたが、場所が狭く人が廊下に溢れてしまい、面接しないで帰られた方がいたことを踏まえ、令和元年度は横須賀商工会議所にて実施したところ、参加企業10社、参加者141人、採用者28人という成果をあげることができました。

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

充足件数は、目標を達成しましたが、就職件数は僅かに目標件数に及びませんでした。就職支援ナビゲーターが講師となり、就職支援セミナーを充実し、再就職への意欲を高めながら紹介件数を確保し、就職に結びつけられるよう取り組んでまいります。

また、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策をしっかりと取りながら、ハローワークの業務を推進してまいります。

(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顕著な状況です。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、正社員や高年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	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	正社員求人数	正社員 就職件数	人材不足分野 の就職件数	60 歳以上の 就職件数
実績	2,955	2,122	1,058	44.6%	49.6%	214	5,790	1,146	730	878
目標	3,015	1,908	1,014	47.3%	49.8%	198	6,396	1,262	802	909
目標達成率	98%	111%	104%	94%	99%	108%	90%	90%	91%	96%

※ 「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（令和元年度）

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、雇用保険受給者の早期就職件数の目標達成を最重要と考え、求職者担当制の強化による緊要度の正確な把握及び的確な情報提供等を行いました。その結果、「求職者担当制」の就職率が目標値を大幅に超えることができ、早期就職に結びつけることができました。また、ミニ面接会については、目標回数をやや下回ったものの年間で41回開催しました。加えて、前年度から取り組んでいるレイアウトの工夫等により1開催当たりの参加企業数を増やすことを継続により、より多くの求職者が参加できるようにしました。

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、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。また、所長によるPDCAR研修を実施し、目標達成に向けた意識形成を図りました。加えて、労働基準行政との連携として、監督官に講師を依頼し、働き方改革に関連した労働基準法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

雇用保険給付課の待合スペースが狭隘だったため、レイアウトを変更して椅子を増設することや、特に4月、5月の繁忙期には給付課待合近くに設置しているパンフレット台を移動するなどの工夫を行い、待機場所の確保を図りました。また、求人情報検索端末が削減された際に、待合スペースを増設しました。

その他、求人情報提供端末の全台に、求人応募に対する確認カードを配架し、カードを総合受付に提示することにより、速やかな確認が職業相談窓口で行え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

令和元年度においては、就職件数及び正社員就職件数が目標未達成だったため、求人条件緩和指導及び助言を更に強化して、求職者が応募しやすい求人確保に努めるとともに、ミニ面接会の一層の充実を図ることとします。また、高年齢者の再就職支援のため、平成30年4月に開設した「生涯現役支援窓口」では、「生涯現役応援求人一覧」を作成して情報提供に努め、求人者支援員による高年齢者向け求人開拓の強化を図った結果、令和元年度は生涯現役窓口での65歳以上の就職件数を大幅に伸ばし、目標を達成することができました。令和2年度においても引き続き強化を図っていきます。

求人情報提供端末においては、「60歳以上」の特化ボタンを作成（令和元年5月実施）し、より早く情報閲覧が出来るよう改善に取り組みました。今後も必要な改善を図っていきます。

（4）その他業務運営についての分析等

令和元年度は、正社員求人を9,051件受理する計画（目標）に対し、8,498件、目標達成率93%となり、目標を達成することはできませんでした。しかしながら、求人件数としては前年度比102.5%と正社員求人を増やすことができました。正社員求人増加の要因として、コロナ禍前の好景感の継続や求人部門における正社員求人確保の取組により、管内のサービス業の正社員求人が前年度比8.9%増、建設業で8.7%増、運輸業で13.5%増、情報通信業で24.2%増、生活関連・娯楽業で113.5%増となりました。その反面、製造業では、19.8%減、卸・小売業で10.9%減、不動産業で10.7%減となりました。令和2年度の正社員求人受理の計画（目標）は、7,367件としており、管内情勢等にアンテナを張りながら、令和元年度に増加した業種は維持しつつ、減少した業種についてできるだけ多くの正社員求人を受理し、正社員就職件数の増加に結びつけていきます。

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

障害者法定雇用率未達成企業においては、雇用経験、ノウハウ及び各種支援制度に関する知識が不足し、雇入れに不安を感じている場合が多いことから、支援機関（一般企業への就職を目指す障害者に対して支援を行っている障害者就労移行支援事業所等）を見学することで、不安感を払拭させ障害者雇用の促進を図ることを目的として、平成30年度に神奈川能力開発センターの見学会を開催しました。この取組を継続するため、令和元年6月20日に障害者就労移行支援事業所において見学会を実施しました。また、令和2年1月には管内の養護学校3校の見学会も実施しました。

管内自治体（平塚市）と連携して人材不足分野である介護事業所等の見学バスツアー（個別相談及び面接を含む）を開催し、人手不足求人の充足に取り組みました。また、高年齢者雇用に積極的な企業の参加による高年齢者向けセミナー及び個別相談会を開催し、高年齢者の就職支援を図りました。この取組については来年度も引き続き実施する予定です。

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	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 ポーターの 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	2,767	2,138	1,178	43.6%	43.0%	269	300	8,498	1,312	133
目標	2,794	2,083	1,192	47.2%	44.6%	249	283	9,051	1,408	84
目標達成率	99%	102%	98%	92%	96%	108%	106%	93%	93%	158%

※ 「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（令和元年度）

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の早期再就職件数の目標達成を最重要と考え、雇用保険説明会において、リーフレットを使用しての早期再就職をした場合のメリットの説明、雇用保険受給手続き後1ヶ月以内の郵送による求人情報提供を行うなどの取組を行いました。新型コロナウイルス感染症の影響で求人数が減少し、マッチングが思うようにできず、情報提供件数が各月10件弱と少ない数ではありますが、お送りした方には喜んで来所いただくこともあり、早めの再就職の意識付けに効果はあると考えています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、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職員だけでなく、他部門の若手職員についても、今後異動時にすぐにPDCAを理解し、早めに取組を行うことができるよう受講対象としました。内容はPDCAの意義や、年間のサイクルの流れ、当所の具体的な取組内容、現状になります。

また、ハローワークの職業相談等においては各種労働法の知識が必要になることから、小田原労働基準監督署を訪問し、署内見学、業務内容の説明、労働法についての日頃の疑問の確認などの研修を行ってまいりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

今年度初めて小田原市と共催で「保護者のための就活セミナー」を開催しました。求職活動を行っている若者の保護者を対象としたものですが、定員24名のところ、すぐに定員がいっぱいとなり、保護者の関心の高さを感じました。保護者の世代の求職活動と現代との相違が大きなテーマの一つになりますが、参加者からのアンケートによると8割以上の方から好評な結果を得ることができました。

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

ミニ面接会については、各月5回ほど所内会議室にて開催をしてきましたが、介護関係や情報処理会社などが多くを占め、求職者の参加が低調なケースが多くありました。求職者が参加を希望されるような職種（事務職や販売、営業など）での面接会を開催できるよう、事業所に積極的に働きかけていきたいと考えます。

(4) その他業務運営についての分析等

令和元年度は、5月の箱根山の噴火レベル引き上げ、10月の台風19号、そして2月からの新型コロナウイルス感染症による地域経済への影響と、管轄内にて度重なる様々な被害がありました。新規求人数は前年度との比較では21.8%の減少、新規求職者数は3.7%減少、就職件数は13.5%減少、充足件数は22.8%の減少となりました。

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 特記事項

当所は、小田原市と雇用対策協定を締結し、日頃から協議会をもち、それぞれが得意分野を持ちより、協力しながら様々な催しを開催しているところです。また、小田原箱根商工会議所や箱根温泉旅館ホテル組合とも連携をとり、今回の新型コロナウイルス感染症に関わる雇用調整助成金についても支給要領が変更となる都度連絡をし、5月の連休の雇用調整助成金臨時相談窓口開設の際も各団体に周知を行い、各団体から傘下事業所へ周知をしていただき、多くの事業所が相談にきました。双方で連携をとることにより、より事業に推進力が加わると思います。

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	生活保護受給者窓 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	1,691	1,496	705	43.7%	44.8%	127	134	4,602	714
目標	1,902	2,033	682	41.2%	47.1%	135	133	6,950	776
目標達成率	88%	73%	103%	106%	95%	94%	100%	66%	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

ハローワーク藤沢 就職支援業務報告（令和元年度）

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、障害者の雇用促進について、管内の主要就労支援機関 16 事業所とのチーム支援の一環として、「障害者チーム支援連絡協議会」を毎月 1 回開催し、情報共有及び連携強化を図ってまいりました。その結果、本事業における就職件数について、年間目標を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

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、働き方改革関連法に係る知識習得のため、労働基準監督署の協力のもとに「働き方改革関連法講習会」を開催しました。また、全職員を対象に PDCA 研修、新規採用職員を対象にハローワークの全体的な業務について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

当所の付属施設である「ハローワークプラザ湘南」及び「茅ヶ崎市ふるさとハローワーク」の周知強化及び利用促進を図るため、ポスター及びリーフレットを作成し、付属施設の最寄りの駅構内にポスターを掲示、藤沢市、茅ヶ崎市の関連施設へリーフレットの配架を実施して利用促進に努めました。

また、利用者から庁舎内の窓口案内表記がわかりにくいとのご意見をいただき、新たにフロア案内版を作成設置して窓口案内表記の改善を行いました。

（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

年齢にかかわらず働き続けることを希望する高齢者が増加していることから、求人者支援員による高齢求職者向けの求人開拓、求人受理の強化、就労支援セミナー及び求人情報の作成配架等の充実を図りました。また、生涯現役支援窓口において、新たに未経験の職種に就く不安を取り除くための職場体験・職場見学等を実施するなど、更なる就労支援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

人材不足の福祉、建設、警備、運輸分野において、求職者、求人者両面からの人材確保支援を行ってきましたが、福祉、運輸以外の分野においては、セミナーの開催のみにとどまりました。今後は、関係機関と連携し事業所見学会や面接会等を計画するなど、求人者支援にも力を入れた人材確保対策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	求人に対する 紹介率	求職に対する 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	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	4,577	3,420	2,508	41.0%	42.2%	370	406	389	97.7%	14,975	1,954	175
目標	5,007	3,715	2,288	43.8%	44.6%	275	394	399	92.1%	16,974	2,264	164
目標達成率	91%	92%	109%	93%	94%	134%	103%	97%	106%	88%	86%	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

ハローワーク相模原 就職支援業務報告（令和元年度）

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 30 年度求職者が減少したこともあり、求人 の 充足 件 数 が 目 標 達 成 率 90% と 低 調 で あ っ た こ と か ら、充足 件 数 の 目 標 達成を重要と考え、より多くの求職者に興味を持って応募していただくため、求人条件の内容だけでなく、その事業所の持っている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、条件アップや好条件求人をエントランス等に掲示を行いました。その結果、充足件数 3,739 件となり、目標達成率は 99% 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

職員の業務に対する意識の維持及び向上を目的として、令和元年 5 月に全職員を対象にマッチング機能の総合評価（PDCA）に関する研修を実施しました。また、神奈川労働局主催の業務研修等へ積極的に職員を出席させました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

好条件求人、応募期待求人を取りまとめた求人誌への掲載選定要件について、新規受理後 1 週間経過時点での職業紹介件数が「0 件の事務職」を加えるなど見直した結果、効率良く充足した求人がありました。

（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

就職件数の目標達成率は前年度より上昇したものの 97% と、目標達成とはなりませんでした。その結果を踏まえて、職業相談時に、これまで以上に求職者の方々の希望条件やこだわりを詳細に聞かせていただき、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、就職につながるよう提案型紹介を行っていきます。

（4）その他業務運営についての分析等

正社員求人数、正社員就職件数ともに前年度より減少し、目標率達成はできませんでした。「正社員求人への転換」等に的を絞った事業所訪問、正社員を希望する求職者に担当者制を行ってもらうよう積極的に勧奨し、マッチング精度の高い求人情報の提供を行い、職業紹介、就職につながるよう努めていきます。

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	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	生涯現役支 援窓口での 65歳以上 の就職件数	新規学卒者 (高卒)内定 率
実績	4,151	3,739	2,079	43.6」%	39.1%	538	399	96.7%	15,550	1,848	230	99.7%
目標	4,273	3,742	2,105	47.4%	42.0%	416	397	92.1%	17,783	2,097	128	99.7%
目標達成率	97%	99%	98%	91%	93%	129%	100%	104%	87%	88%	179%	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

ハローワーク厚木 就職支援業務報告（令和元年度）

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、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成を最重要と考え、失業認定日の職業相談時において求人情報の提供や自宅へ求人情報を郵送し、求人への応募機会が拡大するよう取り組んだ結果、目標 1,591 件に対し 1,645 件の就職に至りました。

その他、重点指標として取り組んだ「生活保護受給者等の就職件数」については、自治体の福祉部門との連携により 217 件、「障害者の就職件数」については、就労支援機関や自治体等とのチーム支援などの取組により 303 件、「学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数」については、高校の進路指導担当者との連携により 245 件、「生涯現役支援窓口での 65 歳以上の就職件数」については、117 件、「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」については 99.7%となりました。

② 指標以外で重点的に取り組んだ事項

障害者の法定雇用率向上に向けた取組として、雇用指導担当者と就職支援担当者の連携を強化し、雇用率未達成事業所を対象に特別支援学校や就労支援事業所の見学会を行い、障害者雇用への理解を深めるとともに、就労支援機関とのチーム支援により実習先の開拓から就職後の職場定着までの一貫した支援を実施したことで、管内民間企業における障害者雇用率が向上し、過去最高の 2.02%（令和元年 6 月 1 日現在）となりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

新規求職者が減少する中、60 歳以上の求職者は増加していることから、平成 30 年 4 月から設置した生涯現役支援窓口では、特に 65 歳以上の求職者を中心に支援を行い、予約制の職業相談により生活様態にあった働き方を提案し、厳選した求人情報を提供しています。

（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、正社員求人を 16,371 件受理する計画に対して 14,442 件となりました。今後は、求人募集を受理する際には正社員求人の公開を勧めるとともに、求人開拓の重点を求職者ニーズの高い事務職や製造職とし、できるだけ多くの正社員求人を受理できるようにいたします。

また、正社員就職件数も目標の 1,482 件に対し 1,277 件で目標達成できなかったため、今後は、フリーター等の求職者に対し特段の事情がない限りは正社員就職を勧め、非正社員との違いを明確に伝えたくえで応募を促し、安定した職業へ導くようにしていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

求人充足率が平成30年度実績の23.1%以上を目指してきましたが、令和元年度は20.5%となりました。

令和2年度は、求人票の仕事内容の詳細記入や休日・労働時間の分かりやすい記入を心掛けるとともに、求人者担当制による手厚い支援により、対象求人の充足を目指します。

また、管轄内の大学一校と就職支援協定を結び、大学への出張職業相談や当所の職業相談窓口への誘導を円滑に行うことができ、未内定の学生への支援を強化しました。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 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	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	マザーズハロ ーワーク事業 における担当 者制による就 職支援を植え た重点支援対 象者の就職率	正社員 求人数	正社員 就職者数	生涯現役 支援窓口で の65歳以 上の就職 件数
実績	2,752	2,798	1,645	42.7%	38.6%	217	303	245	99.7	14,442	1,277	117
目標	2,952	3,078	1,591	46.3%	39.3%	224	303	205	92.1	16,371	1,482	113
目標達成率	93%	90%	103%	92%	98%	96%	100%	119%	108%	88%	86%	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

ハローワーク松田 就職支援業務報告（令和元年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

- ・就職件数の目標を達成するため、職業相談・紹介担当者が各自、紹介件数について目標を設定した上で業務に取り組みました。1ヶ月ごとに、各自、取組について振り返りを行い、目標に達しなかった場合は取組について見直し、改善を図りました。また、求職者の方が自ら選定した求人について応募に至らなかった場合や、選定した求人が希望条件と掛け離れている場合は、求人情報の提供や応募書類の作成、面接時のアドバイスを実施しました。
- ・求人充足件数の目標を達成するための取組として、事業主の方に対して、求職者の方がより応募しやすいよう求人条件緩和の働きかけを積極的にしました。条件が緩和された求人票は、広く求職者の方々の目にとまるよう玄関スペースを利用して掲示しました。また、毎週行う求人充足会議について、常日頃よりマッチングを意識した求人受理につながるよう求人・求職情報の活発な情報交換の場としても活用するなど工夫しました。
- ・雇用保険受給者の方が早期に就職が決まるように、初めての雇用保険の認定日で来所した雇用保険受給者の方に対して、希望に近い求人を事前に準備して相談時に提供を行ったほか、就職意欲を喚起する試みとして、直筆のコメントを添えて求人情報の提供を行い、安定所窓口への来所を促しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・職員・相談員に対して PDCA 目標管理についての研修を実施し、所全体で一致団結して各種取組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

- ・求人数が前年度に比べて減少傾向にあったため、その要因を分析するとともに、事業主の方に対して電話、FAX 等により積極的に求人開拓を行い、求人数の確保に努めました。
- ・求職者の方が見やすい、分かりやすい求人票の内容充実を目指して、職業紹介に携わる職員、相談員による回覧方式による求人内容の精査を行いました。

（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

- ・日々の求人確保の積み重ねが、紹介、就職、充足件数の増加にもつながることから、求職者の方が窓口で相談、紹介を受けたいくなるよう

な求人確保のため積極的に求人開拓に取り組むとともに、受理した求人についても充足につながるよう、事業主の方に対して求人条件の緩和、記載内容の充実に向けた助言を行っていきます。

- ・職員の専門性向上、求人充足に向けたフォローアップのため事業所との接触を図っていきます。事業所と信頼関係を構築するとともに、管内事業所における職種をより理解し、職業紹介時のマッチング向上に役立てていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

- ・求職者、事業主の方々に対する支援業務についての各種取り組みを確実に実行していくため、今後も研修等を実施し、職員等の取組に対する意識づけ、専門性の向上を図っていきます。

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	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 ーターの支援に よる正社員就職 件数	正社員求人数	正社員就職 件数
実績	1,721	1,416	779	46.3%	42.6%	131	88	4,155	773
目標	1,709	1,489	758	48.7%	46.2%	129	88	4,936	825
目標達成率	100%	95%	102%	95%	92%	101%	100%	84%	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

ハローワーク横浜南 就職支援業務報告（令和元年度）

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、重点的な取組として、求職者をマンツーマンで支援する「求職者担当制」に取り組み、求職者一人ひとりに対して、求職活動のノウハウや求人マッチングなど丁寧な個別支援を行いながら、確実に就職へと結びつける支援を実施しました。この取組による就職件数は359名と、当所の就職件数の21.4%を占める結果となりました。

また、一定の求人に対して、常に同じ職員が担当する「求人担当者制」に取り組み、事業所との信頼関係を深め、より踏み込んだ指導・支援を可能とし、求人の充足促進を図りました。この結果、新規求人数に対する充足率は18.0%でしたが、担当者制とした求人の充足率は43.4%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

職員の専門的な知識向上のため、職業紹介業務に資する資格取得を奨励し、新たに1名の職員がキャリア・コンサルタント資格を取得しました。また、所内でのPDCAサイクルによる目標管理のための研修や、労働基準監督署との労働関係法令についての研修などを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

ハローワークの支援メニューを掲載した相談窓口案内リーフレットを来所者端末のパーテーションに設置し、来所者端末を利用される方が気軽に相談窓口を利用していただけよう工夫しました。また、雇用保険受給者に対する初回講習会における説明資料「ハローワークでの仕事探し」について、ハローワークの支援についてより分かりやすく説明する内容に見直しました。さらに、正社員就職強化月間（11月、1月）において、当所作成のリーフレット「正社員での雇用にしませんか？」を用いて正社員雇用のメリット等を周知し、正社員求人申込みの勧奨に努めました。

（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

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充実させるとともに「生涯現役支援窓口」の利用促進を強化します。

(4) その他業務運営についての分析等

当所では、就職件数及び充足件数について目標達成には至りませんでした。令和2年1月よりハローワークインターネットサービスが刷新されましたので「求職者マイページ」及び「求人者マイページ」の開設を積極的に勧奨し、マイページを通じたオンラインによる積極的な情報提供を行うなど効果的なマッチングに努めてまいります。

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

当所管内の「LINKAI 横浜金沢」地区の主要企業団体3団体と連携し、正社員募集企業を対象とした合同企業就職面接会を令和元年度に3回開催したところ、参加企業47社、応募者数42名、就職者数11名という結果となりました。

この取組に対しては、企業団体及び各団体傘下企業から高く評価をいただいております。地域の企業ニーズに少しでも応えるため、令和2年度も開催することとしています。

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険 受給者 早期再就職 件数	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 ーターの支援に 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	1,676	1,468	896	47.0%	40.7%	169	156	4,181	687	13
目標	1,787	1,557	805	48.0%	43.3%	168	140	4,999	732	75
目標達成率	93%	94%	111%	97%	93%	100%	111%	83%	93%	181%

※ 「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（令和元年度）

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

雇用保険受給者の初回認定日において、職業相談部門の職員（1名）を雇用保険給付課の窓口配置して、初回職業相談を実施していましたが、効果的な取組となっていなかったことから、年度後半に見直しを行い、初回認定日の来所者は雇用保険給付課で認定を受けた後、職業相談部門職員が受給資格者証返戻時に初回アンケート用紙を手交し、職業相談窓口への誘導を行うことにより早期就職に努めました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談及び職業紹介における職員・相談員の知識・技能の向上を図り、より求職者の気持ちに添った相談や求人とのマッチングを行うため、職業相談部門全職員・相談員に対する研修を実施しました。

また、例年開催している、鉄道沿線別企業面接会の企画を特定の部門で行っていましたが、職員の専門性の向上を図る観点から、職業相談各部門で担当することとしました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークシステム刷新に伴い、各職業相談窓口付近に待合いスペースを確保しました。また、順番呼出し発券機を総合受付に移設することに併せて、番号呼出し状況のモニターも待合スペースに移設をすることで、求職者の流れをスムーズにすることができました。

また、庁舎内に、イベントや各種案内のための掲示スペースも設置しました。

（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

求人充足会議のメンバーを全員参加型の会議として開催しており、求人者側・求職者側から求人充足に対する意識喚起ができました。

求人充足会議には、各メンバーが求人を持参し、求人票の記載内容や条件等について検討を行い、対象とした求人については求人情報提供端末に「注目求人」として掲載するとともに、庁舎入り口に掲示しました。さらに充足件数のアップを図るため、参加メンバーから各部門への伝達及び対象求人の積極的な情報提供等について統一した取扱いとなるよう検討を行い、求人充足会議の拡充に努めることとしました。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年、年頭からの新型コロナウイルス感染症の影響により、中止となった面接会やセミナーについて、状況を注視しつつ感染拡大防止対策を実施しながら開催計画を立てるとともに、求人の確保、就職支援に努めます。

また、雇用の確保のため、各種助成金制度の活用を案内するなど、事業所支援も実施します。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険 受給者 早期再就職 件数	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	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	3839	2,658	3,325	36.4%	32.9%	527	432	102	95.9%	11,782	1,610	155
目標	4,179	3,022	3,363	37.7%	35.5%	434	416	97	92.1%	13,405	1,849	153
目標達成率	91%	88%	98%	96%	92%	121%	103%	105%	104%	87%	87%	101%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

ハローワーク港北 就職支援業務報告（令和元年度）

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、地方公共団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。支援担当者に対する定期的（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2回開催し、就職支援の強化に努めました。その結果、就職件数799件で目標には届きませんでした（達成率91%）が様々な要因を抱える支援対象者の自立促進に一定の効果がありました。

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、年度当初、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関する評価・改善について、非常勤職員を含む全職員に対する研修と、求人受理、職業相談等を行う上で、必要な「労働基準法セミナー」を労働基準監督官を講師として開催しました。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の実施等、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

令和2年1月のハローワークの職業紹介システムの刷新に備え、来所者端末（求人検索端末等）の操作マニュアルを作成するとともに、職業相談窓口の利用促進を図るため、就職支援メニューリーフレットを作成し、新規求職申込み時に職業相談窓口での説明配付や、所内配架、雇用保険受給者に対する初回講習会時の説明に活用しました。

（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

人手不足が続く分野（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、更なる窓口周知の強化、関係機関との連携と求人者支援にも力を入れ、各種セミナー、事業所見学会や面接会等の開催による人材確保対策に取り組みます。また、生涯現役社会の実現に向けた対策として、「生涯現役支援窓口」の利用促進を図り、高齢者向け求人の更なる確保に努め、高齢者の就職支援に取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

年度末にかけてハローワークの職業紹介システムの刷新にかかる周知等の対応に加え、新型コロナウイルス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たことは、紹介・就職・求人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組としては、雇用保険受給資格決定時及び初回認定日においては最新求人一覧表を配付、初回講習会においては独自の早期就職に向けてのリーフレットを配付のうえ、早期再就職のメリットと再就職手当の活用について説明し、相談待合のモニターでも案内しました。また、担当者制による早期再就職支援窓口の活用も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出来ました。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

高齢者向け就職面接会の開催にあたり、地域限定の情報交換フリーペーパー等に情報を掲載し、インターネットを利用しない管内在住の高齢者をターゲットに幅広いエリアへの周知を行うことで参加拡大を図りました。

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	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件 数	求職者担当制 の就職率 (一方向制)
実績	3,253	3,301	3,020	33.9%	799	386	88.6%	22,987	1,336	131	19.2%
目標	3,632	3,978	2,639	36.5%	874	334	92.1%	26,684	1,593	157	18.2%
目標達成率	89%	82%	114%	92%	91%	115%	96%	86%	83%	83%	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

ハローワーク大和 就職支援業務報告（令和元年度）

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、地方自治体及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。

地方自治体へは、毎月訪問し、当所の統計情報や求人情報を持参し、管内の雇用情勢を報告するとともに、地方自治体から情報を入手するなど情報交換を実施しています。また、合同就職面接会、地元経済団体も含めた雇用連絡協議会の開催及び一体的実施事業などの連携を強化する取組を実施しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の専門性の向上と管内事業所との信頼関係構築のため、事業所訪問を実施し、管内事業所の事業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・業務改善をは図った事項

新規求職者数が前年比横ばいである中、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、管内自治体及びその出先機関に当所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に行いました。

（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

求人と求職のマッチングを図るため、求職申込み時の聞き取りを充実させるほか、求人事業所に積極的に訪問する等により、分かり易く見やすい求人票の作成を行うなど、求人内容の充実と管内事業所情報の充実を図り、より精度の高いマッチングを図ります。

（4）その他業務運営についての分析等

地方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、求職者の集まりが悪いことから、地方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。

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	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	2,472	1,754	994	42.6%	43.1%	203	176	97.5%	6,462	1,144
目標	2,845	1,926	947	45.1%	46.3%	224	175	92.1%	8,877	1,318
目標達成率	86%	91%	104%	94%	93%	90%	100%	105%	72%	86%

※ 「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

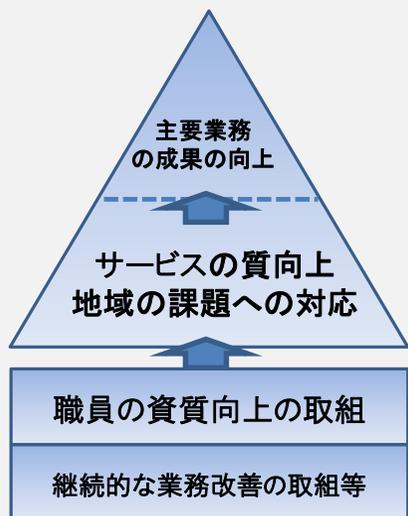
ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組 (ハローワーク総合評価)の概要

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
中長期的な成果の向上
マッチング機能を強化
業務改善を図り



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。



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。

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