

佐賀労働局発表
令和3年10月15日(金)

担 当	佐賀労働局職業安定部
	職業安定課長 山田 敏彦 職業安定課長補佐 松尾 信博 TEL0952-32-7216 FAX0952-32-7223 https://jsite.mhlw.go.jp/saga-roudoukyoku/

令和2年度のハローワークのマッチング機能 に関する業務の評価・改善の取組について

厚生労働省では、ハローワーク（以下「HW」という。）のマッチング機能の強化を図るため、平成27年度から全国のHW（434所）を対象に、日常的な目標管理・業務改善、マッチング機能に関する業務の総合評価（※1）、評価結果等に基づく全国的な業務改善に取り組んでいます。

この度、令和2年度の評価結果が取りまとまりました。

なお、令和2年度の評価結果については、新型コロナウイルス感染症の影響下での結果であることに留意が必要です。

（※1）総合評価とは、労働市場の状況や業務量が同程度のHWを11グループ（G）に分類した上で、就職支援（マッチング関連）業務に関し、全HWで共通する指標による評価と、HWごとに地域の特性等を踏まえ重点的に取り組む業務や継続的な業務改善等に関する評価を総合的に勘案して実施するものです。

○全国及び佐賀労働局各HWの総合評価結果

類型（※2）	評語	HW数	佐賀労働局各HW
類型1	非常に良好な成果	9	
類型2	良好な成果	212	HW唐津（8G）、HW武雄（9G）、HW伊万里（9G）、HW鳥栖（6G）、HW鹿島（9G）
類型3	標準的な成果	212	HW佐賀（3G）
類型4	成果向上のため計画的な取組が必要	1	
計		434	6

（※2）総合評価に当たっては、年度合計の指標・項目の実績を点数化し、HWごとに総点数を算出した上で、同一グループ内での総点数を比較・評価しています。

なお、評価に当たっては、同一グループ内の総点数の平均値を基準とし、平均値以上を類型1・2、平均値未満を類型3・4に区分しています。

（目標達成率100%を満点とみなし、満点以上を類型1、それ以外を類型2としています。また、グループ平均値の80%未満を類型4、それ以外を類型3としています。ただし、規模の大きい1Gは平均値の90%未満、2～5Gは平均値の85%未満と、基準値を高く設定しています。）

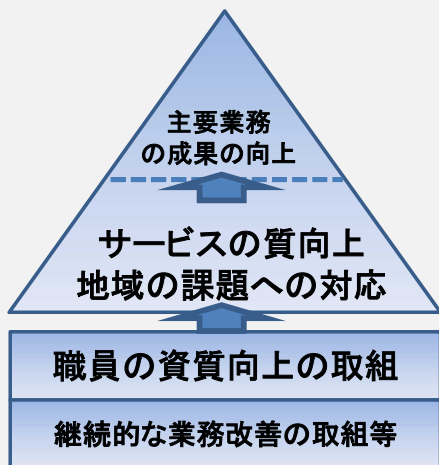
**令和2年度のハローワークのマッチング機能に関
する業務の評価・改善の取組
(ハローワーク総合評価)の結果概要**

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、審議会にも報告。
- (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。



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

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、ハローワーク毎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
- 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
- 個別求職者担当制の実施
- 業務改善を図った取組の共有
- 他所と連携した広域労働移動の取組
- 地方公共団体との連携の推進
- 各種業務研修の実施

ハローワーク総合評価の評価方法

ハローワーク総合評価は、年度単位で実施し、

①労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分け、

②年度終了後に、ハローワーク毎に評価指標の実績を点数化し、同一のグループ内で相対評価を行う。

① 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)ごとに、年度当初に定めた目標への達成状況を基に、点数を付与する。

A指標の目標達成率



A指標のポイント化係数



〇〇ハローワークの
A指標のポイント

(例) A指標のポイント化係数が100点、目標達成率が105%とすると、 $100点 \times 105\% = 105点$ がA指標の点数となる。

② 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)の目標達成率が100%以上の場合等に、点数を加点する。

(例) 上記①のA指標の目標達成率は105%なので、105点に加え、15点を加点。

③ 評価指標(所重点項目)の実施状況を基に、点数を付与する。

※中長期的な観点から必要となる職員の資質向上のための取組や継続的な業務改善の取組を実施した場合に、取組ごとに点数を付与。

④ ①～③の点数を合計し、ハローワークごとに、総点数を計算する。

○ 11グループのうちの同一グループ内で、ハローワークごとに、総点数を比較の上、4段階（「非常に良好な成果」、「良好な成果」、「標準的な成果」、「成果向上のため計画的な取組が必要」）の相対評価を行う。

令和2年度ハローワーク総合評価結果概要

○ ハローワーク毎に評価指標を点数化の上、点数化された総点数を基に、相対評価（4類型に区分）を実施したところ、令和2年度の結果概要は、以下のとおり。

※令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染動向がハローワークの業務に大きく影響を与えることが想定されたが、年度開始時に設定していた目標を変更せず実施

※4類型の設定方法

- ・グループ毎に総点数の平均値を算出し、その平均値以上を基準とし、平均値以上を類型1・2、平均値未満を類型3・4に区分
- ・類型1・2のうち、満点以上を類型1、それ以外を類型2と設定
- ・類型3・4のうち、グループ平均値の80%未満（※）を類型4、それ以外を類型3と設定

※規模が大きい1Gは平均値の90%未満、2～5Gは平均値の85%未満と、基準を高く設定。

※令和2年度評価結果については、新型コロナウイルス感染症の影響下での結果であることに留意が必要

	評 語	令和2年度 ハローワーク数	平成元年度 ハローワーク数
類型1	非常に良好な成果	0	9
類型2	良好な成果 (唐津所、武雄所、伊万里所、 鳥栖所、鹿島所)	224 (5所)	212 (2所)
類型3	標準的な成果 (佐賀所)	194 (1所)	212 (4所)
類型4	成果向上のため計画的な 取組が必要	16	1
		434	434

〔 参考 グループごとの満点及び平均値 〕

評価グループ	満点	平均値
1G	1164	848
2G	佐賀所 1161	860
3G		913
4G		864
5G	鳥栖所 1149	907
6G		873
7G	唐津所 1148	927
8G		918
9G	1149	876
10G		918
11G		907
	武雄所・伊万里所・鹿島所	

ハローワーク佐賀 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、就職件数の目標達成を最重要と考え、特にコロナ禍における看護師・介護職の人材確保をはじめ滞留する高年齢求職者の就職促進のため、個別相談会の開催や求人情報誌の定期発行などの取組を人材不足分野について重点的に行いました。

また、当所２階ロビーに設置している人材確保分野用事業所ＰＲボードへの事業所情報の掲示を個別相談会開催と連動させたところ、事業所に大変好評で参加希望事業所の増加につながっており、面談会実施後においては応募者の増加につながるという効果もでてきています。

特に、所内開催の個別相談会は、７月以降全職種において５４回開催し、１７７人が参加、うち１２人が就職しており、事業所からも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、中長期的な職員の育成を図る観点から、若手人材等を中心に雇用関係助成金全般に関する目的、種類、共通要件、情報提供時の注意事項等についての研修を実施しました。

また、職業紹介関係では障害者雇用率改正に関すること及び求人関係では求人受理の際の注意点や受理求人の正社員割合、正社員の求人開拓の状況に関することについて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

前年度から引き続き、展示物やチラシなど掲示物が利用者によりわかりやすく目に留まるように、イラストやデザインを工夫し、掲示場所、配置場所の区分け、チラシの整理などを行いました。

（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

個別相談会については、当初予定人数より参加者が少ないときがあり、事業所ＰＲボードの活用促進と所内掲示を工夫し、より多くの求職者の皆様に参加していただけるよう改善を図ることとします。

また、３年度も引き続き、個別相談会を毎週１回開催する予定です。特に、人材不足分野の個別相談会には、就職氷河期世代の者やシニア

層も参加できる取組を積極的に実施し就職促進の効果を見込みます。

(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感染拡大の影響を受け、特に、求人受理件数・就職件数が減少しました。

そのため、令和3年度においては、コロナ感染の終息を見据えた求人提出が増加することを見込み、必要とされる分野の求人開拓に重点を置き、できるだけ多くの正社員求人、子育て支援求人及びシニア支援求人等を受理できるようにとりくみます。

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 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	①生活保護受給者 等の就職件数	②障害者の就職 件数	③就職支援ナビゲ ーターの支援による 正社員就職件数	④ハローワークの支援に 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	⑩人材不足分野 の就職件数
実績	4895	5008	1588	93.1	329	345	755	372	1440
目標	5542	5458	1588	102.4	316	370	724	372	1638
目標達成率	88 %	91 %	100 %	90 %	104 %	93 %	104 %	100 %	87 %

※ 「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

ハローワーク唐津 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

新規求職者が減少傾向で推移している中で、「就職件数」及び「充足件数」の目標達成のため、総合受付に常時人員を配置し、来所者に対する積極的な声掛けによる窓口誘導の取り組みを行い、雇用保険受給者に対しては、認定日の全員相談を実施するとともに、特に電話による求人情報提供と来所勧奨に注力したことで、求職者の近況把握と来所相談、応募に繋がるケースが増加しました。

特に、コロナ禍により能動的取り組みが制限された期間においては、電話による情報提供のマッチング精度向上に全員が努めることで、自発的な来所相談や通信紹介にも繋がりました。

また、ハローワーク利用者の掘り起こしのために、求人情報紙、所のサービス案内及び職業訓練情報を管内のスーパーマーケット等 14 箇所に毎週配架しています。

更に、求職者に求人企業の魅力や詳細な求人内容等を直接情報発信ができる場として、求人者が当所の玄関エントランスホール内で直接求職者に説明することができる「求人事業所 PR タイム」を積極的に実施し、求人に関心を示す求職者が増加するとともに、求人者が求職者の反応を直接感じることで、求人条件の緩和等に繋がるケースもありました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、若手職員の育成を図る観点から毎月 1 回全体会議及び業務推進会議を実施し、PDCAの取組検討や工夫等を行い職員の資質向上に努めました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

人手不足分野の就職促進のため、雇用保険受給者に対する職種別認定日（毎週火曜日）においては、相談窓口での求人提案と応募勧奨、「求人事業所 PR タイム」及び「看護・介護の相談会」等を集中的に実施しました。

また、求人条件緩和指導ツール（リーフレット）を作成し、求人者に対する条件見直しの提案、求職者が応募しやすい「シニア応援求人」、「子育て応援求人」、「未経験者歓迎求人」、「書類選考・職経歴書なしの求人」の確保に活用しました。

更に、唐津市との共催による面談会の開催、シニア求職者に対する求職と就職状況の説明リーフレットの作成等を新たに行いました。

(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

今後も「就職件数」及び「充足件数」の目標達成のため、安定所に来所する求職者及び雇用保険受給者に対する積極的な窓口誘導を引き続き実施し、窓口での求人提案と応募勧奨、電話を中心とした求人情報の提供と来所勧奨の更なる強化を図るとともに、新たに開始されるオンラインによる職業相談の充実、追加リリースが予定されているオンラインによる求職登録や紹介等の取組を行います。

また、地域の企業・住民のニーズに応じ、地方自治体と連携した就職相談会などのイベント実施も常に改善を図って行くことで、ハローワーク利用者の更なる掘り起こしに努めていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルス感染状況により、飲食業や観光業関係での求人・求職が特に影響が大きかったが、大規模な人員整理等は行われませんでした。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	正社員求 人数	正社員就職 件数	生活保護受給者等の 就職件数
実績	2013	1888	664	85.6%	136	4368	896	80
目標	1961	1770	702	90.5%	108	4407	898	62
目標達成率	102%	106%	94%	94%	125%	99%	99%	129%

※ 「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

ハローワーク武雄 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より、感染の危険性を回避するためにハローワークへの来所を控える求職者も見受けられ、積極的な来所勧奨ができない中で、マイページ利用の促進を図るため、初回求職登録来所時に全員に対しマイページ登録勧奨を実施し、マイページ開設者の増加に努め、マイページを利用した相談連絡を実施しました。

また、雇用保険受給者に対しては、初回認定日のみ、本人希望職種を検索して情報提供を実施していたところを、２回目以降の認定日の職業相談時においても情報提供を実施するように強化を図りました。

一方、求人に関しては、新型コロナウイルスの感染拡大により、事業所訪問が行いづらい状況の中で、電話による求人開拓等を行い、FAXやマイページによる求人申込・更新を活用し、求人数の増加に努めました。

さらに、新型コロナウイルスの感染状況をみながらミニ面接会を開催するとともに、求人充足会議では急募求人や求職者への働きかけにより充足の可能性がある正社員求人を選定し、求人部門と職業紹介部門の担当で求人内容の確認や要件緩和等について意見交換を行い、求人充足に努めました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

ハローワークの職業相談窓口や求人の窓口においては各種労働法の知識が必要になることから、当所では労働基準監督署と連携して労働基準法の勉強会を実施しました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

新型コロナウイルス感染防止予防の観点から積極的な来所勧奨ができなかったため、来所された求職者に対しては、窓口での相談時にできる限り求人情報検索・提供を実施するとともに、郵送やマイページでの求人情報提供などきめ細かいサービス提供を実施するよう努めました。

また、個別の面接をメインとしていたミニ面接会に事業所からのPRタイムを設け、求職者が事業所への理解をより深め多くの応募につながるよう改善を図りました。

求人者、求職者双方の為の取り組みでしたが、PR タイムの場にハローワーク職員も参加することにより、事業所訪問と同じような効果が得られ、求人受理や職業相談に活かせる取り組みとなりました。

(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

新型コロナウイルスの感染拡大により、積極的に実施できなかった事業所訪問等による正社員を中心とした良質求人の確保や、より応募に繋がりやすい求人条件の提案等を行い求人内容の充実を図るとともに、求人情報の提供方法や相談窓口への誘導方法にさらなる工夫を加え、できるだけ多くの職業相談を通して、求職者の紹介・就職に結びつくように就職支援に力を入れます。

そのために、求人充足会議等を活用して求職者の情報やニーズと求人者の情報やニーズを今まで以上に共有する等、職業紹介部門と求人事業所部門の連携の強化を図ります。

また、令和3年9月のシステム刷新により、オンライン自主応募などの利用者の多様なニーズに対応したサービスが展開されるため、効果的なマイページの開設を働きかけていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

当所においては、新規求職者に占める55歳以上の求職者の割合が35%程度となっており、これらの高年齢求職者が応募したくなるような求人を提供できるよう、「シニア応援求人」として求職者のニーズを踏まえた条件緩和指導等に力を入れています。

また、管内の自治体と連携を図り、求人説明会・面接会の開催等、地域のニーズを取り入れた効果的な取組を実施しており、今後も継続的に実施していくことが重要であると考えております。

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

3 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 （受理地）	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	正社員求人数	正社員就職件数
実績	1,534	1,380	460	94.9%	115	3,320	740
目標	1,589	1,465	438	97.0%	83	3,314	742
目標達成率	96%	94%	105%	97%	138%	100%	99%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

ハローワーク伊万里 就職支援業務報告（令和２年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（１）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、当所では令和２年２月以降、新規求人数が減少傾向で推移していましたが、その一方で福祉分野等、引き続き人手不足の状況下にある事業所もありました。

こうした人手不足分野等求人への早期充足に向けた取組を実施するとともに、コロナの影響により退職を余儀なくされた求職者の応募機会を増やすため求人数を確保することも重要と考え、充足数と正社員求人数の目標達成のための取組を重点的に進めました。

求人充足のための取組としては、求人情報誌の定期発行、求人担当者制の実施、応募しやすい求人内容の記載方法や求人条件緩和等の助言等を行うとともに、コロナ禍のため小規模での開催となりましたが求人説明会・面談会を開催しました。

また、正社員求人確保のための取組としては、職員及び専門相談員による求職者ニーズを踏まえた事業所訪問や電話等による求人開拓を実施しました。

特に、求人の早期充足を目指し毎週開催している「求人充足会議」については、令和２年度から全職員参加型の会議形式にするなど、そのマッチング機能を充実させ、充足のための求人者に対する各種支援や求職者に対する情報提供などを強化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、職業紹介基本業務に求められる技能の習得・向上に繋がるキャリアコンサルティングに関する資料を職員に提供し資格の取得を促進しています。

また、毎年、障害者関係業務や雇用保険制度、新規学卒求人受理事等に関する窓口業務の基礎的業務の研修を実施しており、令和２年度は新型コロナウイルス感染症対応のために変更・新設された助成金・給付金等に関する研修も実施しました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

総合受付担当職員がフロアナビゲーターを兼ね、初めて来所される方や長時間来所者端末を利用している方に対する声かけを行い、状況に応じた職業相談窓口への誘導を強化しました。

また、雇用保険受給者の認定日においては、雇用保険失業認定後に職業相談を行わない雇用保険受給者がいたため、認定窓口から職業相

談窓口への誘導方法を変更して、早期再就職のための職業相談を徹底するように取り組みました。

(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影響による新規求人数の減少傾向の中、正社員求人数については目標を達成できましたが、正社員就職件数や充足数等の目標を達成できなかったことから、今後は、管内の求職者ニーズの分析をより細かく行い、そのニーズを的確に捉えた職種や条件に見合う求人の開拓、求人充足会議の活性化によるマッチングの推進、求人担当部門と求職担当部門の連携した求人説明会・面談会の開催等に取り組み、マッチング機能を強化することにより就職件数の向上や求人の早期充足を目指すこととします。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため当所における業務についても能動的業務を中心に一部抑制した業務運営となっていました。感染状況を見極めつつ、ハローワークシステム刷新により機能強化したハローワークインターネットサービス、求人者マイページ及び求職者マイページ等を有効に活用し、求職者に対する求人情報の迅速な提供、求人充足等の求人者支援の充実を図り、積極的・能動的なマッチング機能を強化します。

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 早期再就職件数	紹介率	ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	正社員求人数	正社員就職件数
実績	1,547	1,498	506	94.3%	119	3,789	723
目標	1,742	1,574	476	102.0%	83	3,678	814
目標達成率	88%	95%	106%	92%	143%	103%	88%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

ハローワーク鳥栖 就職支援業務報告（令和２年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（１）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所では、「就職件数」「充足件数」の目標達成に向けて、職員及び就職支援ナビゲーターによる求職者担当制の実施、また、「合同企業説明会・面接会」の開催等について積極的に取り組みました。

特に、令和２年度の「合同企業説明会・面接会」の開催については、完全予約制の導入や換気・消毒等を徹底するなど、コロナウイルス感染症の感染防止対策を図りながら下記のとおり実施した結果、一定の効果がありました。

＊55歳以上を対象とした「シニア向け会社説明会・面接会」を開催。（参加事業所：８社、参加求職者：４９人、就職者：１１人）

＊若年者を対象とした「就職説明会・面接会」を、隣接する福岡労働局の久留米所・福岡南所と３所合同で開催。

（参加事業所：８社、参加求職者：２６人、就職者：７人）

また、雇用保険受給者の早期再就職については、相談時間を十分確保するため、初回認定日を午後に設定するなど見直しを行い、認定日の全員相談を実施しました。

さらに、紹介の結果、不採用となった求職者のうち、支援を行うことにより就職の可能性が高まるとされる求職者に対して、応募求人の提案及び来所勧奨等のフォローアップを行いました。（支援件数：８１６件、うち紹介件数：３２３件、うち就職者：１０７人）

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

a 就職の可能性を高める支援をより一層推進するため、「課題解決支援サービス研修」を年２回実施しました。

b 当所は若手職員が多いことから、「若年者交流研修」を実施して、互いの業務について知識を深めました。

c 中長期的な職員の育成を図る観点から、福岡労働局久留米所と業務に関する意見交換を行い、好事例等については今後の業務の参考としました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

a コロナウイルス感染症の感染防止を踏まえ、雇用保険受給者を対象とした初回講習について、短時間で就職支援メニュー等を効率的に説明するため、説明内容及び配布資料の見直しを行いました。

- b 各種マンツーマン支援にかかる案内リーフレットを作成し、積極的に周知しました。
- c マスク着用での面接における留意点を記載したリーフレットを作成し、職業相談の際に活用しました。
- d プライバシーに配慮した職業相談を実施するため、机上にパーテーションを設置しました。

(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

当所は、求人充足率が低調で推移していることが課題であるため、自所受理求人の効果的な情報提供や当該求人への斡旋を念頭においた業務運営を行います。併せて、求人情報紙の種類や内容等を見直すとともに、配布地域を拡大します。

また、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大のため中止した「鳥栖市内合同企業説明会(鳥栖市等との共催)」について、令和3年度は感染防止対策を講じながら開催します(ただし、合同開催が困難な場合は、当所会議室で個別開催)。

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

令和3年9月のハローワークシステム刷新追加リリース(第2弾)を見据え、求職者マイページの利便性等を記載したリーフレット(スマートフォン利用者向け)を作成し、積極的にマイページ開設の勧奨を行いました。

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	ハローワークの職業紹介により正社員に結びついた就職氷河期世代の 不安定就労者・無業者の件数	正社員求 人数	正社員 就職件数	生涯現役支援窓 口での65歳以上 の就職件数
実績	2,035	1,906	719	105.1	138	4,995	895	86
目標	2,106	2,037	769	108.5	124	6,097	983	67
目標達成率	96%	93%	93%	96%	111%	81%	91%	128%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

ハローワーク鹿島 就職支援業務報告（令和２年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（１）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所では、前年度から引き続き充足件数の目標達成を最重要課題と考え、充足対策に重点をおいて取り組みました。令和２年度は。新型コロナウイルス感染症の影響により、管内の主要産業である宿泊業は大きなダメージを受けましたが、幸いにも雇用調整助成金活用による雇用維持の努力により大きな企業整備には至りませんでした。

しかし、コロナ禍の影響により離職に至るケースも散見されることから、充足会議においては、そういった求職者の支援という観点も入れて取り組みました。

充足会議による検討 234 件（求人数 280 人）、情報提供件数 1,177 件、紹介 191 件、充足 65 件（充足率 23.2%）（全体の充足率 21.0%）

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

新型コロナウイルス感染症により利用が急拡大した雇用調整助成金や緊急雇用安定助成金の研修を年度当初に実施しました。

また、氷河期世代の就職を促進するためには特定求職者雇用開発助成金の利用が不可欠であるため、制度内容及び求職者、事業所への説明の仕方についての研修を実施しました。

窓口での相談には労働基準法の知識も必要なため、武雄労働基準監督署の協力による労働関係法令についての勉強会を実施しました。

労働市場情報については、その解釈や活用方法について毎月の職員会議で検討を行い、窓口での活用につなげました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者担当制については、窓口の職員に任せ、数的な管理や指導ができていなかったため、数的な管理を行い、対応内容について報告させ統括職業指導官による指導やアドバイスを行うことで、よりよい担当制による個別支援が行えるよう窓口職員のスキルアップを図りました。

その結果、所全体で 358 人の求職者に個別支援を行い、226 人が就職（就職率 63.15%）と全体の就職率 37.5%より高い結果となっております。

支援の内容も応募書類の作成指導や面接の受け方のアドバイス等のサービスの提供など求職者一人一人にあった支援を行えるよう改善に取り組みました。今後も担当者制による個別支援を継続し、職員のスキルアップを図ってまいります。

(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

求人事業所 PR タイムは、月 1 回開催を目標としておりましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い 10 月以降の開催となり年間 6 回となりました。

参加した事業所、求職者からは好評でしたが、福祉関係の職種が多くなった結果、充足に結びついた件数は求人数 74 人に対し 12 人（16％）と低調でした。

また、充足対策として新着求人に対する対応が不十分で、受理直後の情報提供に改善の余地があるためその改善に取り組みます。

令和 3 年度も引き続き、月 1 回の事業所 PR タイムを継続しますが、求職者からの希望がある職種や事業所の求人開拓を積極的に行い、充足に結びつけたいと考えます。窓口で実施している応募書類の作成指導などの求職者サービスが、対外的には認知されていないためサービスメニューの確実な提供とその周知に取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

令和 2 年度は、当所管内の主要産業である宿泊業が新型コロナウイルスによる影響を大きく受け休業となる事業所が多くありました。雇用調整助成金については、役に立っているとの声をいただいております。今後も利用事業主へ制度変更等については迅速な説明や、事業主団体を通じた周知を確実に行ってまいります。

技能習得ができる職業訓練については、訓練が必要な人にその情報がきちんと行き届くよう、管内自治体の協力も得ながら情報発信を行います。

システム刷新による新たな機能についても、有効に機能するよう利用方法やメリットの周知を図っていきます。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 （受理地）	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	正社員求人数	正社員就職件数	ハローワークの紹介により正社員 に結びついた就職氷河期世代の 不安定就労者・無業者の件数
実績	1,131	1,009	392	95.3%	2,475	532	83
目標	1,168	1,031	388	91.9%	2,518	553	58
目標達成率	96%	97%	101%	103%	98%	96%	143%

※ 「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