



埼玉労働局発表
令和3年1月26日

【照会先】
埼玉労働局職業安定部職業安定課
課長 洪沢 修一
主任地方職業安定監察官 小林 正明
電話 048-600-6208

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 の取組結果及び数値目標の公表について

埼玉労働局（局長 増田 嗣郎）は、令和元年度に行ったマッチング機能に関する業務の取組結果について公表します。

厚生労働省では、平成27年度から、全国のハローワークの機能強化を図るため、従来の目標管理、業務改善を拡充して、マッチング機能に関する業務評価、評価結果に基づくサービスの向上に取り組んでおります。

埼玉労働局では、令和2年度も継続的な業務改善やサービスの向上に取り組んでまいります。

令和元年度に行ったハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組結果

○令和元年度の取組結果は、3か所のハローワークが「良好な成果」、9か所のハローワークが「標準的な成果」でした。

○各ハローワークでは重点的に取組んだ事項、また指標ごとの実績及び目標達成状況について「就職支援業務報告（令和元年度）」で分析を行っております。

令和元年度

ハローワークマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組結果

○ ハローワークマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組を、ハローワークごとに評価指標を点数化の上、点数化された総点数を基に4類型(類型1:非常に良好な成果、類型2:良好な成果、類型3:標準的な成果、類型4:成果向上のため計画的な取組が必要)の相対評価を行ったところ、令和元年度の結果概要は以下のとおり。

※4類型の設定方法

- ・ グループごとに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に区分する。
- ・ 類型1・2のうち、全ての評価指標の目標達成率100%等を満点とみなし、満点以上を類型1、それ以外を類型2とする。
- ・ 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とする。

※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。

[令和元年度各ハローワークの評価結果]

ハローワーク	総合評価の評語
川口	標準的な成果
熊谷	標準的な成果
大宮	標準的な成果
川越	標準的な成果
浦和	良好な成果
所沢	良好な成果
秩父	標準的な成果
春日部	標準的な成果
行田	標準的な成果
草加	標準的な成果
朝霞	標準的な成果
越谷	良好な成果

	評 語	埼玉労働局の ハローワーク
類型1	非常に良好な成果	0
類型2	良好な成果	3
類型3	標準的な成果	9
類型4	成果向上のため計画的な取組が必要	0
		12

※ 令和元年度から、ハローワーク本庄(本庄出張所)はハローワーク熊谷に、ハローワーク東松山(東松山出張所)はハローワーク川越に、ハローワーク飯能(飯能出張所)はハローワーク所沢に含めてハローワーク総合評価を実施しています。

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

ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、従来の目標管理・業務改善の拡充、マッチング機能に関する業務の総合評価、評価結果等に基づく全国的な業務改善(ハローワーク総合評価)の取組を、平成27年度から実施。

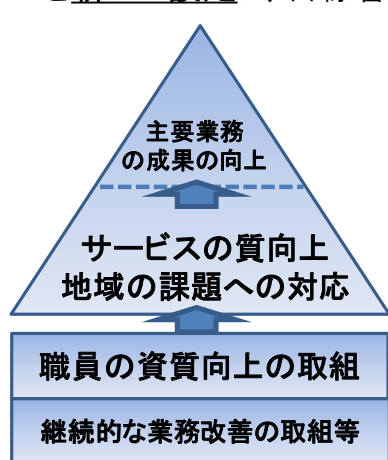
PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

・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**所重点的指標**

③ハローワークごとに、中長期的なマッチング機能強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進する評価項目である**所重点項目**を**新たに設定**し、目標管理を実施。



短期的な成果の向上だけでなく
中長期的な業務の質向上・業務改善
を図りマッチング機能を強化

ハローワークのマッチング機能 の総合評価・利用者への公表

・業務の成果について毎月公表

→各労働局が所管ハローワークの主要指標の実績を毎月公表

・年度終了後、業務の成果(主要指標・所重点指標)や質(補助指標)、職員の資質向上・業務改善の取組(所重点項目)の実施状況を踏まえ、ハローワークごとに総合評価を実施。

→労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11のグループに分け、同一グループ内で相対評価

・ハローワークごとに総合評価結果及び業務改善の取組等をまとめ、各労働局が公表。



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。

評価結果等に基づく 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
- 個別求職者担当制の実施
- 業務改善を図った取組の共有
- 他者と連携した広域労働移動の取組
- 地方公共団体との連携の推進
- 各種業務研修の実施

ハローワーク総合評価の評価方法

ハローワーク総合評価は、年度単位で実施し、

- ①労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分け、
- ②年度終了後に、ハローワークごとに評価指標の実績を点数化し、同一のグループ内で相対評価をおこなう。

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%をすると、 $100点 \times 105\% = 105点$ 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、10点を加点。

③ 評価指数(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。

ハローワーク川口 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、昨年度に引き続き、人材不足分野の人手不足解消が特に重要であると考え、保育、介護、運輸、建設等の業種に係るイベントを積極的に開催しました。具体的には、ツアー見学会、ミニ面接会、合同面接会を計23回開催（参加事業所数：計100社、参加求職者数：計773名）し、72名就職となりました。

また、求職者のニーズに応じた事業を促進するため、地方自治体や川口地区雇用対策協議会等と連携し、シニア向け就職面接会、障害者就職面接会、高校生就職面接会等のイベントを計10回開催し、結果として53名の就職につながりました。今後も、求職者や管内求人事業主のニーズに応じた面接会等を開催して、就職件数増加や充足数増加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

職業相談業務や求人受理業務においては、対応する職員の関係法令知識が欠かせないものであるため、働き方改革関連法及び労働基準法に係る研修について、それぞれ専門講師を招き実施しました。また、接遇研修、システム研修を実施し、窓口対応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

多くの求職者がアクセスする埼玉労働局ホームページについて、当所までのアクセスや雇用保険手続き等の内容をわかりやすいものにするため、「ホームページ検討チーム」を立ち上げ、チーム内で検討を行い、出先機関の案内を含めて内容を大幅に改善しました。

また、庁舎内全体の掲示物や備品等の見直しを行い、初めて来所する方にとって、わかりやすい案内表示となるよう努めました。

その他、面接会のリーフレットを作成する場合には、詳細内容にアクセスできる「QRコード」を掲載して、求職者がスマートフォンで手軽に情報へアクセスできるよう工夫を行いました。

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

新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年2月下旬以降は、求職者と求人者を結びつける面接会等のイベントが開催できなくなり、主要指標等が目標に届きませんでした。令和2年度においても、感染拡大防止の観点から、各種イベントにおいて「密」を作らないよう十分配慮する必要がありますが、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を徹底し、近隣のハローワークや地方自治体と連携して、求職者と求人者を結びつける面接会等を開催し、地域の雇用情勢改善に少しでも貢献していきたいと考えております。

(4) その他業務運営についての分析等

所重点指標である「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、各学校の進路指導担当者と連携を密にし、生徒・学生等にきめ細かい相談を行った結果、目標達成率124%と大幅に目標を上回る結果となりました。今後も、各生徒・学生等に寄り添った丁寧な相談を行い、社会への第一歩を踏み出せるよう積極的な支援を行ってまいります。

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 (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	正社員 求人数	正社員 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	生涯現役支 援窓口での 65歳以上 の 就職件数
実績	3,952	3,571	2,888	34.3%	36.9%	495	403	19,458	1,852	295	100%	256
目標	4,185	3,855	2,592	39.0%	39.3%	537	411	20,524	1,950	237	92.7%	252
目標達成率	94%	92%	109%	87%	93%	92%	98%	94%	94%	124%	107%	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

ハローワーク熊谷 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、求職者の最重要課題は就職であり、求人者・求職者が一同に会する就職面接会は有効な手段と考え、人手不足という声が多い、警備就職ディ（1名就職）、製造関係面接会（3名就職）、介護就職ディ（6名就職）、保育士確保キャンペーン（4回実施、12名就職）や正社員限定就職面接会（6名就職）、県北地域障害者就職面接会（14名就職）、定期的にミニ面接会（20回実施、16名就職）を開催し、就職促進を図りました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の資質・能力の向上を目的とした職員研修を、労働基準法・労働者派遣法など関係機関より講師を招き実施しました。また、所内講師を用いた助成金関係、紹介基礎知識関係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

管内面積が広域の為、出先機関（深谷市ふるさとハローワーク・よりいジョブセンター）を活用し、管内求職者（特に、交通費に不安のある生活保護受給者など）へのよりきめ細かなサービス向上を図るため、自宅から近い相談窓口への誘導案内を行い、地域に根付いたサービスを行いました。

本庄所においては、市役所が道路を挟んで斜め向かいの立地条件を生かし、市役所の生保担当窓口からダイレクトに安定所の生保担当窓口へケースワーカーが誘導を行うと共にケースワーカーを交えた3者相談を実施して、生活保護受給者の自立支援を積極的に取り組みました。

（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

管内自治体や事業主団体と地域活性化に結びつく、就職支援セミナーや説明会など以前より高い評価を得ているイベント等を積極的に計画・実施に取り組んでいきます

今後、増加が予想される失業者への就職支援の手厚いサービス（個別支援など）の実施に取り組めます。また、ひとり親世帯の生活保護受給増加が予想されるため、マザーズコーナーを中心とした就職支援体制の強化に取り組めます。

（4）その他業務運営についての分析等

県北地域全体に言えることではありますが、人口減少、少子高齢化、若年労働力の首都圏への集中等の影響により、労働力確保が難し

い状況の中で、雇用保険高年齢受給者（「高」）が急激に増加している現状から、重要な労働力として再就職への意識改革を促し、就職先の一つの選択肢として地元の優良中小・零細事業所へ目がいくようにアピールしていく必要があると考えます。

人材確保・就職支援コーナーにおいては医療専門職種求人増加に伴い、対象求職者に対して就職支援案内リーフレット等の送付により、来所相談を促し就職促進につなげていきます。

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	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 軒数	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 就職件数
実績	4,509	4,192	1,635	39.1%	46.9%	368	301	465	95.2%	14,416	2,219	113
目標	4,911	4,458	1,828	40.4%	49.1%	300	329	472	92.7%	15,695	2,707	105
目標達成率	91%	94%	89%	96%	95%	122%	91%	98%	102%	91%	81%	107%

※ 「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

ハローワーク大宮 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、人手不足分野における求人充足対策が重要と考え、年間を通して介護、建設、警備、運輸の職業についての就職面接会を定例的に開催しました。介護分野については介護関係の職業訓練受講者の訓練スケジュールに合わせた就職面接会の開催日の設定、運輸分野についてはトラック運転の魅力が体験できるイベント付きの就職面接会を開催する等の工夫や試み等を織り交ぜながら、求職者に対して求人事業所や業界の魅力を提供したことにより人手不足分野の人材確保に努めました。

また、雇用保険受給資格者の早期再就職も重要であることから、失業認定日における職業相談においては、初回認定日アンケート及び職業相談票を活用し出来る限り求人情報を提供し、応募意欲の促進を図ったほか、個別支援を希望する求職者に対しては、担当者制によるマンツーマン支援を行いました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の資質の向上を図るために全職員を対象とした各種研修（「PDCAサイクルと目標管理」、「働き方改革に伴う改正労働基準法」、「外国人労働者の基本的な雇用のルール」、「労働者派遣法（同一労働同一賃金）」等）を年間4種、計32回実施し、延べ513名が受講しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では、マッチングの精度を高め就職率や充足率を向上させるために、職業相談部門の職員が求人部門の職員若しくは求人者支援員と一緒に積極的な事業所訪問を行うことにより、求人者から仕事内容や職場環境についての求職者目線でのヒアリングを行いました。又、求人者に対して求職者ニーズを提供した上で魅力ある求人票づくりへの助言等を行い、求職者にとってはわかりやすく、求人者にとってもアピール性のある求人票を公開することに努め、求職者及び求人者に対するサービスの向上を図りました。

（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

雇用環境が厳しい時期に就職活動を行った就職氷河期世代の中には、希望する就職ができず、現在も、不安定な仕事に就いている、無業の状態にある方がいらっしゃるため、当所では、お一人お一人に寄り添った伴走型支援により正社員就職等を目指し、様々な支援（生活設計面の相談、各種セミナーや就職面接会の開催、公的職業訓練等へのあっせん、適性・能力等を踏まえた求人開拓、就職後の定着支援等）を行ってまいります。就職氷河期世代への採用に理解のある企業を開拓し、求職者の幅広いニーズに応えるため、様々な施策を活用し

て幅広い求人の確保につとめてまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

I Tの普及によりインターネットを利用した求職活動を行う方々が増えている中で、ハローワークシステムの刷新の期を捉えインターネット時代に対応した求職者・求人者マイページを効果的に活用することによる新しく利便性のあるサービスを展開し、国民の皆様からよりご満足をいただくことのできるサービス運営を行うことといたします。

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	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	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	6,596	5,616	3,404	30.4%	41.0%	965	633	1,962	1,317	93%	34,684	2,942	1,429	279
目標	6,755	5,909	3,281	35.4%	42.1%	994	617	1,935	1,358	93%	34,854	3,145	1,369	274
目標達成率	97%	95%	103%	85%	97%	87%	102%	101%	96%	100%	99%	93%	104%	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

ハローワーク川越 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等

当所では、引き続き自治体との連携に基づく個別支援による「生活保護受給者等の就職件数」及び「人材不足分野の就職件数」が最重要と考え、特に重点的に取り組みました。

生活保護受給者等の就職支援については、生活保護受給の長期化や高齢化等が進み、就職への困難性が高くなる中で、各自治体と月1回以上の連絡会議や生活保護受給者等に対する綿密なケース会議を必要に応じ実施するとともに、児童扶養手当受給者の8月の現況届提出時においては、市役所内に臨時相談窓口を設置するなど積極的な支援を実施した結果、支援対象者数 767 人（目標 756 人）、就職件数 548 件（目標 506 件）、就職率 71.4%（目標 67.0%）の実績をあげ、すべての項目で目標を上回ることができました。

また、人材不足分野の人材確保に向けても、ミニ面接会・ツアー面接会を計 24 回（目標 22 回）、セミナーを 4 回開催した結果、就職件数は 1,461 件（目標 1,370 件）と目標を上回ることができました。

また、東松山出張所では、令和元年の台風 19 号により被災した労働者及び事業主等からの相談に対応するため、「特別相談窓口」を開設し、令和元年末までに計 55 人（うち労働者 31 人、事業主 15 人、その他 9 人）の相談を実施しました。さらに、管内の大型商業施設が館内浸水被害のため臨時休業となり、埼玉労働局及び川越労働基準監督署と連携して、施設内の店長会議において営業再開までの支援制度について説明を実施しました。

② 中長期的な職員の質向上に向けた取組

当所では、求人受理時や職業相談等において労働基準法や働き方改革に関する知識が必須であることから、労働基準監督署と連携し、業務を行う中で事業所や求職者から質問が多い事項や職員が疑問に思っている事項等の研修を実施しました。また、窓口サービス向上のために苦情対応責任者研修や若手職員を対象に他部門の業務を体験し業務の基礎的知識や理解を得るため部門間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

若手職員で構成する「若者業務改善プロジェクト」会議を計 9 回開催し、若者の視点から現状を分析した上で課題を把握し、解決に向けた協議を行い、業務研修の充実や、待合室のディスプレイの活用、館内照明をライトアップする等利用者サービス向上に向け改善を図りました。

(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

雇用情勢が改善する中で、建設、警備、運輸業においては求人倍率が高止まりし、人手不足が深刻化しています。また、現在の就業構造を見ると中高年齢層が多いことから、将来的に深刻な担い手不足に陥ることも危惧されます。このため引き続き「人材確保・就職支援コーナー」を効果的に運営し、求人受理時に労働時間や賃金等の労働条件の緩和指導や面接会の開催などより一層のマッチングを図り、福祉分野とともに、建設、警備、運輸分野における人材確保対策を実施します。

また、東松山出張所及び管内各自治体に設置しているふるさとハローワーク・ジョブスポット等を活用し、より身近なハローワークとして出張所、自治体と連携したきめ細やかなサービスの展開に努めていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

就職件数及び就職率向上に向け、求職者担当者制については、年度当初に計画を立案し、毎月コンスタントに実施しました。その結果、就職件数 32 件（目標 30 件）、就職率 49.2%（目標 40.5%）はそれぞれ目標を達成。しかし、4 月の就職件数の大幅な減少が後々まで響いたこと、一部のふるさとハローワークにおける就職件数の伸び悩み、また台風 19 号の管内への甚大な被害の影響等もあり、令和元年度の就職件数は 5,919 件（目標 6,281 件）にとどまり、目標を下回りました。

令和 2 年度においては、求職者マイページの活用や新型コロナウイルス拡大防止措置に伴う電話相談・紹介の充実を図るとともに、東松山出張所及び管内自治体との連携、各ふるさとハローワークの活用等を図っていきます。さらに、求人部門と紹介部門との連携を強化し、情報共有、マッチングに努めるとともに、求職登録後の安定所利用が少ない求職者に対しての積極的な求人情報の提供等尚一層のハローワークの利用勧奨に努めることなど求職者一人ひとりに対するきめ細やかな支援サービスの充実や各支援窓口への勧奨・誘導等について更なる強化に努めることにより、就職件数の上積みを目指します。

また、初回認定日全員相談の際の認定応当日の来所勧奨を確実に実施したことにより、給付制限期間中の計画相談については、新型コロナウイルス拡大防止措置により 1 月より中止になったものの、目標である 400 件を、さらに、雇用保険受給者の早期再就職件数については、3,134 件（目標 2,841 件）を達成することができました。今後も、求職者のニーズを的確に把握し、必要に応じ早期就職支援コーナー等へ誘導するなど早期再就職に資する職業相談に努めていきます。

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	生保護受給 者等の就職 件数	障害者の就 職件数	学卒サポータ 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
実績	5,919	5,081	3,134	34.8%	42.0%	615	510	835	93.0%	24,248	2,680	1,461
目標	6,281	5,195	2,841	37.1%	43.3%	506	510	828	92.7%	24,377	3,112	1,370
目標達成率	94%	97%	110%	93.0%	96%	121%	100%	100%	100%	995	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

ハローワーク浦和 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、前年度に引き続き就職件数と充足件数の目標達成を最重要と考えて取り組みを実施しました。

求職者が減少する中、利用者の希望を尊重した上できめ細やかな相談・支援の実施、及び求職者登録後1ヶ月間ハローワークで紹介の無い求職者に対しては積極的に求人情報を提供し紹介を行いました。

特に生涯現役支援窓口での65歳以上の求職者については、チームによる就職支援を実施し、求人開拓推進員、職業相談員等により求職者のニーズを踏まえて連携を図り早期再就職の実現を目指しました。

就職困難者に対しては支援機関との連携強化のもと、障害者に対するチーム支援を実施し、管内全区（さいたま市）に設置するジョブスポットにおいて生活保護受給者等の職業的自立を支援する一体的実施事業を実施しました。

求人に対しては、正社員求人や人手不足求人を対象として求人担当者制を実施し、能動的マッチングから充足に至るまでのフォローアップを実施しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から全職員に対して「働き方改革関連法案」について、埼玉労働局需給調整事業課及び労働基準行政と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

障害者法定雇用率の改正や、外国人労働者の受け入れ制度の拡大を踏まえて、昨年度から大宮公共職業安定所との共同による取り組みとなる以下の事業を継続実施しました。

- ・障害者雇用率未達成企業を対象とする障害者雇用促進研修会及び支援機関と事業主の情報交換会。
- ・外国人労働者の受入を検討する企業等を対象とする外国人労働者雇用管理セミナー

（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

人手不足分野を中心としたミニ面接会の開催により労働力不足の解消を求人者に働きかけ、当初目標としていた年間9回の開催には届かず、7回の開催となりましたが、就職件数については当初目標としていた12件を上回る15件となりました。ミニ面接会については、本年度についても求人充足サービスの中心として取り組んでいきたいと考えていますが、実施にあたっては求人情報の所内掲示の工夫、

積極的な周知等計画を立てた上で開催し、事後に求人充足会議において計画に対する実施状況等を検証しフォローアップを行っていくこととします。

(4) その他業務運営についての分析等

主要3指標のうち就職件数について目標を達成することができなかったことを踏まえ取り組みを進めて行くこととします。求人者・求職者に対する紹介率の向上を図るために、紹介実績の無い正社員求人や人手不足分野等の求人に対してマッチングを強化するとともに、今年度も実施した登録後1ヶ月間紹介の無い求職者に対しての積極的な求人情報の提供を継続していきます。

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 早期再就職件数	紹介率	障害者の就職件数	正社員求人数	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	生涯現役支援窓口 での65歳以上の就職件数	学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数
実績	3,712	4,284	2,124	33.2%	470	17,996	93%	138	476
目標	3,775	4,029	1,930	35.7%	465	15,620	93%	132	473
目標達成率	98%	106%	130%	92%	101%	115%	100%	104%	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

ハローワーク所沢 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

ハローワーク所沢の業務指標の特徴として、有効求人倍率の高さがあげられます、常に埼玉県の平均を大きく超えている状況です。この数値を下支えしているのは、管内の事業所から多くの求人をお預かりしていることはいまでもありません。しかしながら現状として、その求人に対して的確な人材を送り込めているか、事業所に本当にご満足いただいているかという点、まだ改善の余地があると言わざるをえません。東京と隣接している管轄地域の特徴から、ある程度の求職者の方々が就業場所を東京とすることは想定内であります。今後地元企業に確実に良い人材を受け入れていただくための対策として、職業紹介の基本業務を充実させることに重点を置くこととしました。具体的には、求職者の管理情報を確実にとらえ、それを職業紹介担当部門として共有することを徹底しました。また、事業所担当部門とは常日頃から情報共有を密に取ることにより、的確な紹介、紹介成功率の向上に努めました。言わば職業紹介のうえで、当たり前の行動ではありますが、これをあらためて意識して取り組むことにより、その成果として、就職数及び充足数については、上半期は目標を大きく上回りました。しかし下半期は台風被害やその他の要因で数字的にはイメージどおりにはなりませんでした。この方向性は次年度にも引き継ぐことになります。

また、飯能所では、主要指標の就職件数と充足件数の目標達成を最重要と考え、仕事を探している方と求人企業との面接機会の拡大に取り組みました。具体的には、求職者の方の担当者制及び求人の担当者制を実施しての、求人・求職のマッチングによる職業紹介、また、求人条件の緩和や求人内容の見直しの提案を行うなど、求人者のフォローアップを行っての職業紹介を実施しました。また、ミニ面接会については、前年度の反省を活かし、複数事業所による開催を増やして面接会内容の充実を図り、本年度は16回開催し、延べ46社の企業に参加していただき、参加求職者261人のうち64人の就職に結びつきました。求人企業や求職者の方から再度の要望もあるなどの好評価をいただいています。

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若手職員を中心に職業紹介部門、求人部門の研修を実施しました。また、新たに採用される職員については、窓口における接遇や個人情報の研修も行いました。さらに法令、取り扱い等の変更が生じた場合は、適宜、課グループ単位で研修、ミーティング等を通じて新たな情報を共有するようにしました。

また、ハローワークの職業相談等においては、各種労働法の知識が必要になることから労働基準監督署職員を講師に迎えた研修を、ハ

ローワーク所沢、飯能の共催で実施しました。

さらに、職業相談業務の質を高める取組として、労働大学校又は埼玉労働局で行うキャリアコンサルティング研修への職員派遣も積極的に行い資格取得のバックアップを行いました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

所沢所は、障害者支援について、国の障害者施設、訓練校が隣接していることから、伝統的に重点的に行える環境におかれています。障害者就職者数は長期にわたって過去最高を更新し続けてはいますが、求職者の中で精神障害者の増加がここ数年顕著となり、また一般求職者の中でも発達障害のボーダーラインの者が増えてきている現状があります。その中で、重要なのが紹介の前段階で求職者の障害特性をしっかりとらえ、単に就職させることを目的とするのではなく、就職後の定着をパッケージで考え行動していくことが必要になります。この作業は障害者に対する深い知識と経験が必要となります。

そのため、所内的には精神障害者トータルサポーターを頂点とした支援体制を確立し、常に個々の求職者に最適なサポートができる体制を作りました。また、対外的には所沢圏域の障害者就労支援機関で構成される検討会議に参画し、雇用指導官を中心に企業向けのチーム支援体制確立を強く推し進めました。そうした体制の中で、求人、助成金をしっかりと支援の中に組み込み、それに就労支援機関の培っている専門的支援のノウハウを融合することで、企業向けにも障害者雇用について厚みのある支援がおこなえる環境を整えました。

飯能出張所では、高年齢雇用対策の一環として、管内の地方自治体の協力を得て、管内13か所の地区行政センター（公民館）において、月一度「シニア応援求人情報誌（フルタイム）」及び「シニア応援求人（パートタイム）」の掲示を行い、高齢求職者への情報提供サービスを拡充しました。

(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

新型コロナ禍により、大規模な面接会が実施しにくい状況となり、また急激な景気の悪化により、求人数も相当数の落ち込みが予想される中、年間10回近く合同就職面接会を開催していた所沢所としては、就職支援の上で大きな打撃となることは間違いないところです。そのため、合同面接会よりコロナ対策がたてやすく、良質求人をピンポイントでピックアップできる利点から、昨年度は開催頻度が低調であったミニ面接会の実施を検討していくものである。開催方法は、従来の求人者からの依頼によるものでなく、求人の条件により、ハローワークから能動的に開催を依頼する形式をとるものです。諸条件が良質なものの、対象が就職困難者であるとか、紹介の各専門窓口のミッションに合致するものをピックアップしてテーマ性を持たせ開催していきます。良い求人を多くの求職者に発信する手段としても活用していくことになります。

飯能出張所では、今年度、複数事業所の開催によるミニ面接会を16回実施しましたが、準備・調整のため前年度より回数が減少したため、今後は効率的な運営を行い、開催回数を増やすことで、さらに多くの求職者の皆様方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、求職者の方が面接機会を得られるよう履歴書・職務経歴書の作成の仕方などの相談に積極的に取り組みます。

(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の影響下、庁舎内管理を徹底します。利用者に消毒、咳エチケットの協力をいただくことはもとより、雇用保険窓口、紹介窓口等利用者が殺到する窓口で三密状態が発生しないように所内環境整備、窓口における業務の効率化をはかり、利用者が安心して利用できる庁舎を維持します。また窓口対応を効率化することにより、利用者満足度が低下しないように十分に配慮します。

着実に雇用改善が進んでいるものの、飯能出張所の有効求人倍率が低調であったことから、令和元年度は足を使った事業所訪問による求人開拓に積極的に取り組みましたが、新型コロナウイルスの影響もあり、令和2年3月の有効求人倍率は前年同月比 0.04 ポイント低下し、0.85 倍となっています。今後も、求人開拓に積極的に取り組みます。

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	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	生涯現役支 援窓口での 65 歳以上の 就職件数
実績	5,473	4,550	2,814	38.6%	377	586	20,856	2,488	640	100	221
目標	5,461	4,664	2,563	37.3%	442	576	26,438	2,673	592	93	203
目標達成率	100%	97%	109%	103%	85%	101%	78%	93%	108%	107%	108%

※ 「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

ハローワーク秩父 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

当所管内は、若者の流出に伴い少子高齢化及び人口減少が著しく進行する中、労働力となる人材確保が困難な状況にあります。このことは、管内の企業、各自治体等が抱える共通した認識であるとともに地域が直面する喫緊の課題となっております。このような現状を踏まえ、当所では特に人材の確保が重要と考えており、就職件数及び充足件数の目標達成に重点を置いた取り組みを実施しました。具体的には、自治体との連携を図り課題の改善に向けて、各自治体との就職面接会を開催しました。また、都内で開催された移住相談会に管内の各自治体が合同で参加したイベントにおきましては、ブースに訪れた相談者に対して、自治体から移住についての相談を行いハローワークから管内の労働市場、求人情報及び企業の情報提供等を行い、新たな労働力の確保に向けた取り組みを積極的に実施しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所におきましては、職員の資質及び専門性の向上を図るため、労働基準監督署の監督官を講師とした研修を行いました。働き方改革関連法における「時間外労働の上限規制の導入」「年5日の年次有給休暇の確実な取得」等についての知識を深め、業務上の活用につなげております。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

若年者が減少する中、管内の企業の多くは、高校生以外にも大学生等の新卒者採用について積極的に求人募集をしております。しかしながら、管内には大学等が所在していないこともあり、また、地域の利便性等の問題により応募者が少ないため、大卒者等の採用は高校生を採用する以上に困難を極めている状況です。このような管内企業が抱える課題の改善に向けて、自治体及び事業主団体等と連携を図り新たに大学生等の人材を確保するため、県内にある大学等の就職担当者と管内企業を集め、各企業概要の説明、相互におけるこれからの採用動向やインターンシップ等の実施について、効果的な相談が図られるように情報交換会の開催に取り組みしました。

（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

管内地域におきましては、人口減少に伴い労働力の人材不足が深刻な問題となっております。学卒関係における管内高校生の就職状況を見ますと、就職を希望する生徒のうち管内企業に就職する生徒は例年6割程であり、全ての管内学卒求人が充足には至っていないことから、一人でも多くの生徒に地元企業に就職してもらえよう、事業主団体等と連携し管内高校並びに管外近隣高校に対して、魅力ある企業情報を積極的に発信して周知を図っていきます。また、UIJターン等広く外部にも向けた企業情報の発信、就職面接会等を実施して労働

力の人材確保に取り組みたいと考えています。さらには、当所において求職登録の多い高年齢者、子育て中の女性の活躍促進を図るため、ミニ面接会等を実施し雇用の機会を増やせるよう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

新たな労働力の人材確保をするためには、高年齢者の雇用と外国人労働者の受け入れについても引き続き検討する必要があります。雇用管理セミナー等を開催し、高年齢者の積極的な就職促進と適正な外国人雇用について広く企業に周知するとともに、各自治体及び事業主等関係機関と連携のうえ、人材確保に向けた取り組みを積極的に行っていきます。

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	正社員 求人数	正社員 就職件数	障害者の 就職件数
実績	1,515	1,442	270	40.4%	50.6%	3,212	562	64
目標	1,453	1,281	287	43.7%	51.2%	4,082	669	80
目標達成率	104%	112%	94%	92%	98%	78%	84%	80%

※ 「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

ハローワーク春日部 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各指標に対する取組

① 当所では、最終的な成果である就職件数の目標達成に重点を置きました。初めに行ったのは、職員から相談員、賃金職員に至るまで目標値と日々の進捗を把握してもらうことで庶務課の目に付く場所にそれを表示しました。目標に対する一体感を醸成するためのものです。

対外的には、テーマを決めて条件の良い求人、また雇用実績がある事業主に対しては、能動的にミニ面接会の開催をお願いしました。雇用対策協議会との共催の面接会、自治体と共催の面接会等においては、共催先との連携を強化し、前年以上の成果を目指しました。

② 中長期的な職員の資質の向上に向けた取り組み

雇用対策協議会との連携事業で、継続的に行われている若手社員向けの研修があります。今年度は従来の講義式の研修から、ロールプレイを取り入れた参加型の研修として実施（接遇研修）しました。当所の若手職員も参加し、体で覚える体験型研修は効果がみられました。また日頃接することが少ない外部の若手社員との交流の場にもなり、さらに効果的であったと考えています。

また、労働基準監督署から講師を招聘し、労基法の研修を実施しました。働き方改革や新システム導入による求人のセイフティネットの役割が強まる中、多くの職員、相談員が参加しました。事前質問形式にしたことで関心が高まったことも効果的であったと考えています。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

狭隘な所内スペースに、個室の相談スペースを設置しました。オープンスペースでは相談が難しい利用者の対応や、スポット的な特別相

談窓口として利用するなどフレキシブルに使うことで、利用者サービスには一定の効果があったと考えています。しかし完全な防音でないことから防音システム等を導入することで、用途はより広がると考えています。

（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

新年から導入した新システムを有効利用するため、求人者マイページの利用拡大が重要な課題の一つと考えています。システム導入前か

らこのことを意識して準備を進めてきていますが、導入時の繁忙が予想以上に大きく、思うようではなかったが件数は徐々に増えてきています。利便性を前面に発信することで多くの事業所に活用してもらうことが、求人者だけでなく求職者サービスにもつながると考えています。反面、このネット環境を介した「顔の见えない関係」が強くなっていくことを考えると、従来のハローワークのフェイスツーフェイスの関係持続のため、状況を見ながら、事業所訪問、合同就職面接会、ミニ面接会等の積極的な開催を検討していきたい。

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	生活保護受給 者等の就職件 数
実績	3, 716	2, 781	1, 937	43. 2%	44. 2%	410	240	11, 708	1, 659	256
目標	3, 859	2, 817	1, 801	45. 5%	45. 5%	402	237	12, 213	1, 974	229
目標達成率	96%	98%	107%	94%	97%	101%	101%	95%	83%	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

ハローワーク行田 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

当所では、就職件数、充足件数及び雇用保険受給者早期再就職件数の主要指標の目標達成に重点的に取り組みました。

求職者が減少する中、総合受付における窓口利用勧奨、給付制限中の受給者に対する来所勧奨、認定日全員相談による職業相談窓口への誘導等に取り組み、相談、紹介件数の量的確保から就職件数等の目標達成に取り組みました。

職業相談窓口においては、求職者担当者制の支援対象者や求職受理後1ヶ月経過後において紹介歴のない求職者を選定して、電話や新システムに導入された求職者マイページを活用した求人情報を提供し来所勧奨を行い、相談、紹介件数の向上に取り組みました。

また、令和元年6月のミニ面接会より職員が能動的に事業所選定し、訪問等により事業所・求人の情報収集を行い求職者への参加勧奨を行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

若年求職者が減少する中、増加傾向で推移する高年齢求職者の就職促進を図るため、生涯現役支援窓口と連携し、5月より新たに「60歳以上応募歓迎求人情報」を隔週発行し、ホームページ掲載、庁舎内配架、窓口で求職者へ配布することにより情報提供を行いました。令和元年7月に開催した参加事業所23社の就職面接会においては、職業相談部門の職員をグループ分けにより担当事業所を決め、求人部門と連携した事業所訪問を実施し、求める人材の把握や詳しい求人内容を収集し、求職者への情報提供、参加勧奨に取り組みました。結果参加者97名（前年度75名）、面接件数150件（前年度102件）、採用者27名（前年度16名）と求人・求職サービスが図られ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

進捗管理に基づく業務運営の結果、主要指標の3指標、所重点指標の2指標のうち1指標について、目標を達成することができました。今後は、一層の取り組み内容の振り返り、検証を丁寧に行い、業務運営・改善を進め、求人・求職者サービスの向上に努め、地域に貢献できる取り組みに繋げていきます。

（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影響により令和2年2月より利用者が大幅に減少する中、感染症防止対策を講じつつできるだけ多くの求人者と求職者の橋渡しができるようにいたします。

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	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	2, 191	1, 867	988	43. 4%	42. 6%	149	177	7, 719	1, 009
目標	2, 189	1, 841	849	46. 1%	46. 4%	172	176	7, 824	1, 068
目標達成率	100%	101%	116%	94%	91%	86%	100%	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

ハローワーク草加 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、昨年度と同様に管内求人への効果的なマッチング支援を実施することが充足件数の目標達成に最重要と考え、特に重点的に進めることとし、求人事業所に対する「事業所PRシート」の作成推奨や「マンスリー面接会」での管内求人の充足支援などを実施してまいりました。

また、一般求職者や雇用保険受給者の早期再就職を支援するため、就職支援ナビゲーターによるセミナー（応募書類の作成・面接の準備等）を定期的で開催し、セミナー参加者を求職担当者制の対象者として積極的に支援するなど、求職者に対して信頼関係の構築を図りながら相談紹介等の各種支援を行いました。

特にマンスリー面接会は年9回開催し、参加人数199名（開催毎の平均の参加人数22名）、紹介件数184件、就職件数が16件と大きな効果があり、求人事業所からは「また参加したい。当社も新たに参加したい。」等々の好意的な意見を多く頂いております。今後も内容をブラッシュアップさせながら事業継続・拡充を図りたいと考えております。

さらに、昨年度から新たに各市のシルバー人材センターと連携して「シニア就労説明会」の取組を開始いたしました。この取組については、主に高年齢求職者給付金の受給者を対象に、失業認定日に合わせシルバー人材センターの入会説明会を実施し、シニア世代対象の就職面接会（企業面接会）を併せて実施（2回開催し参加者計33人）しました。シルバー人材センター担当者から「企画的にも良かった。効果的にセンターの周知ができた。定期的で開催して欲しい。」など好評を得ております。また、利用者からは「退職後に興味があったので良かった。説明を受けて登録を検討しようと思う。安定所とシルバーの連携に満足です。」等の意見を頂いております。こうした取組等が所重点指標ある「生涯現役窓口での65歳以上の就職件数」の目標131件に対して実績161件と目標を上回る結果となったと思料しております。

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、「若手職員ミーティング」を立ち上げました。これは職業相談や雇用保険業務を担う若手職員の意見交換の場として自由闊達に意見を述べ合い、実務事例から学ぶ研修を中心に実施いたしました。しかしながら窓口業務との兼ね合いから十分な時間を確保できず、今後は定期的な実施に向けた工夫が必要であると考えております。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ マッチングサービスを強化する中で、マンスリー面接会等により採用された方のその後の定着状況等が不明であったことが多く、定着支援等を含めた雇用管理サービスや新規求人開拓に繋がるよう求人事業所と目に見える関係の構築に努めてまいりました。
- ・ 求職者支援セミナーについては、参加した方のご意見等を踏まえ、常にブラッシュアップを図りながら内容の改善を行うとともに、実施回数を増やし、参加しやすい日程といたしました。(令和元年度 10 回開催)
- ・ ふるさとハローワークの所在地が分かりにくいとの声に対し、所内掲示板に立体的な地図と駐車場の写真を貼付するなど「見える化」を意識した改善を図ってまいりました。

(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

人手不足分野における求人充足対策については、マンスリー面接会の開催や草加地区雇用対策協議会や地元自治体等と共催による面接会を開催しましたが、当初の予定より参加者が少なく未充足であった求人も多かったことから、前年度の実施状況を踏まえ、他のハローワークの取組なども参考に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、「生涯現役支援事業」に資するようシルバー人材センターとの連携については、参加された皆様から大変好評であったため、引き続き実施回数を増やしてまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

当所の令和元年度の求人求職状況は、少子高齢化等の影響などにより慢性的な人手不足状況が続いており、特に介護・保育・運輸・建設などの分野で求人倍率が高い状況が続いています。また、当所は都内に隣接していることもあり、保育や介護系の加算額のある職種においては、都内での就職を希望する者も多い傾向にあり、地元求人の充足対策が喫緊の課題となっております。

今後は、地元求人の充足対策に重点に、マッチングの向上に努め業務運営を行っていきたいと考えております。

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 特記事項

- ◆ シルバー人材センターとの連携事業について
 重点的に取り組んだ事項欄に記載しましたが、管内各市シルバー人材センターとの連携は他市町センターからの注目も高く、草加市シルバー人材センターの担当者からは「他のセンターにも働きかけをしていきたい」との意見を受けております。

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	求人者に 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	生涯現役 支援窓口で の 65 歳以上の 就職件数
実績	2,748	2,497	1,700	41.3%	40.6%	500	288	13,522	1,379	161
目標	2,888	2,841	1,548	44.5%	42.2%	344	291	14,599	1,474	131
目標達成率	95%	87%	109%	92%	96%	145%	98%	92%	93%	122%

※ 「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

ハローワーク朝霞 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を特に重要であると考え、給付制限中の相談窓口への誘導及び就職支援セミナーを重点的に行ないました。就職支援セミナーは年間11回実施し199名が参加、講義形式だけでなくグループワークを取り入れたことで、求職者の孤独感の解消やモチベーションアップにつながったと考えます。また、セミナー後に窓口相談へ誘導し、個別担当制の登録につなげるなど、早期就職に向けた支援を行ないました。

生活保護受給者等の就職支援については、一体的実施事業（志木市）での常設窓口による相談やセミナーを実施しました。また、他の管内自治体とも適宜連絡会議やケース会議など連携をとり支援することにより234名が就職し、目標の220名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

労働基準監督署および需給調整性事業課による「働き方改革」に係る研修を実施し、労働基準法や労働者派遣法等についての知識と理解を深め、窓口での求人受理や職業相談時に役立てております。

また、ハローワークサービスや総合評価（PDCA）、個人情報等の研修を行うことによって、利用者の立場に立った対応や業務への取り組み方について啓発を行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

直接面接を行えるミニ面接会については企業からの要望も多く、看護・介護、保育、警備等の人手不足分野を中心としたミニ面接会を45回（目標12回）開催し、36名が就職し一定の成果が得られました。

また、ミニ面接会や初回講習を本所内だけでなく、和光市及び新座市の各ふるさとハローワーク内及び志木市のジョブスポットしき内で開催する事で、出先機関の利用案内も同時に行うことができ、利用者拡大につながりました。

志木市と雇用対策協定を締結し、これまでより幅広い協力体制を構築しました。その一つとして、志木市等管内4市、雇用対策協議会と連携した「ジョブスポットしき シニア世代対象面接会」を開催し、参加事業所23社、参加求職者97名で、15名が就職しております。

当所は東京都に隣接しているため就職者の約4割が管外へ就職している状況ですが、管内企業への就職促進を図るため、朝霞地区雇用対

策協議会と連携し、学生への職場意識形成セミナー、高校3年生対象の職場定着支援セミナー、高等学校と管内企業の情報交換会や各種面接会を実施しました。特に、福祉分野では、朝霞市・新座市と連携し介護（1回）・保育（2回）の面接会、さらに、和光市と連携して高齢者対象の面接会を開催し、地元企業のPRや応募の機会を提供することにより、人材不足解消を後押しする取組を行っています。

（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

ハローワークシステム刷新による求職者・求人者マイページの効果的な活用を図るとともに、ハローワークの支援サービスの利用促進を図ることが課題であると考えます。

ハローワーク及び出先機関のサービスメニュー等の周知・広報を継続的に行うため、各自治体と連携を強化し新規求職者の掘り起しを行ないます。また、ホームページの見直しを図るとともに、イベント情報については、労働局ツイッターも活用し積極的に情報発信をしていきます。

今後、失業者の大幅な増加が見込まれる中、求職者ニーズを的確に把握し、メリハリをつけた効果的な就職支援を行なっていく必要があります。そのために、すべての職員が利用者にハローワークのサービスを案内・誘導できるようサービス内容を所内で共有していきます。また、総合評価（PDCA）について全職員に研修を行い、全員でサービス向上に取り組んでいくとともに、進捗状況も適宜共有することにより職員のモチベーションの維持を図ります。

（4）その他業務運営についての分析等

主要指標のうち就職件数・充足件数が目標を下回りましたが、初回講習、各種セミナー、面接会を各自治体の会場にて実施することで一定の成果を得たので、引き続き面接会やセミナー等を開催します。そのためには各自治体との綿密な連携が不可欠であることから、月1回以上の訪問し情報交換を行います。

有効求人倍率について、当所は令和2年3月末0.85倍と低迷していることから、積極的な求人開拓を行い、良質求人の確保や多様な勤務体系を含めた正社員求人の確保に努めていきます。

新規登録者、相談件数、紹介件数の底上げのために、求人検索利用者や雇用保険受給者、特に給付制限中の者に対して相談窓口へ誘導するとともに、プラスワン紹介や求職者担当制・求人充足会議等の基本業務の検証を行い、効果的な運用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 特記事項

次年度については、新型コロナウイルス感染拡大に伴う経済活動への影響により、雇用情勢が大きく変化することが予想されます。ハローワークとして企業や求職者のニーズを把握し、その時々状況に応じた取組を行うことによって、地域の雇用の安定に貢献していきたいと考えています。

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	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	正社員求人 数	正社員就職 件数
実績	2, 249	1, 694	1, 412	39. 6%	36. 4%	234	228	374	9, 176	1, 011
目標	2, 339	1, 843	1, 268	45. 2%	39. 0%	220	226	355	8, 272	1, 111
目標達成率	96%	91%	111%	87%	93%	106%	100%	105%	110%	90%

※ 「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

ハローワーク越谷 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、就職件数、充足件数、雇用保険受給者早期再就職件数の目標達成に重点を置いた取り組みを実施しました。

求人充足サービスとして、所内でのミニ面接会を計 25 回（平成 30 年度は 20 回）開催し就職促進を図った結果、面接者計 375 人（平成 30 年度は 228 人）、うち就職者が 84 人（平成 30 年度は 63 人）と大きな成果がありました。

また、管内の市との共催の面接会も 1 回（平成 30 年度は 2 回）開催し、面接者計 68 人（平成 30 年度は 74 人）、うち就職者が 7 人（平成 30 年度は 13 人）と一定の成果があり、引き続き事業継続が要望されています。

雇用保険受給者の早期再就職支援については、認定日全員相談を実施するとともに、初回認定日相談の際に給付制限中における認定応当日相談アンケートを配布し来所勧奨を行うなど、求職者を効果的に相談窓口へ誘導し、紹介に繋げるために求職者の条件に合った求人情報を積極的に提供し就職促進を図っています。

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、接遇や個人情報保護、公務員倫理や電子決裁など基本的な研修の他、窓口業務に必要な多方面にわたる知識習得のため、労働基準監督署職員による労働基準法研修や労働局需給調整事業課職員による労働者派遣法研修、また、精神障害者雇用トータルサポーターによる研修や若手職員の他部門での OJT 研修などを実施しました（合計 10 回・参加者合計 231 人）。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

システム刷新に伴う求人検索機の台数削減で空いたスペースを仕切って相談ブースを 2 部屋設置し、キャリアコンサルティングや専門家による巡回相談、看護職巡回就職相談、精神障害者雇用トータルサポーターによる相談などの個別専門相談や模擬面接などに活用し、様々な配慮を必要とする求職者に対し、プライバシーの確保とともに的確なサービスの向上を図りました。

また、若年求職者が減少する中、毎月 1 回若年者対象の就職支援セミナーを開催し、適切な情報提供を行いながら窓口利用を勧奨し、求職者の取り込みを図るとともに、労働力不足の解消と増加する高年齢求職者の就職促進を図るため、シニア世代歓迎のミニ面接会を 2 回（平成 30 年度は 1 回）開催し、参加者 29 人（平成 30 年度は 20 人）で就職者 11 人（平成 30 年度は 8 人）と一定の成果がありました。

（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

早期求人充足に向けて、求職者に提供する求人情報の充実を図るため、求人内容をより具体的に分かりやすく伝えられるように、記載事

項を見直すとともに、求人票記載以上の事業所情報を提供できるよう職員・相談員の事業所訪問による情報の収集を行います。また、求人充足会議の充実や求人担当者制などにより、効果的な求人充足サービスの向上を図ります。

また、引き続き高年齢者や子育て中の求職者、若年求職者等に対し、それぞれの求職者担当者制による集中的な支援を行い、カテゴリーにあったセミナーやミニ面接会などを開催し就職促進を図っていきます。

更に安定所の利用促進のため、各市町との連絡会やイベントなどの機会を通じ、ハローワークの各施策を説明し、対外的に広く周知することにより来所勧奨に繋げていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

各種面接会の開催にあたり、求人事業所の募集や選定をはじめ、ハローワーク求職登録者だけでなく広く市民に対する周知・広報の面からも、市町や商工会などとの連携は効果が高いため、共催する面接会のみならず、ハローワーク単独開催のミニ面接会等についても出来るだけ周知・広報などの協力を依頼しながら効果的に開催していきます。

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 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	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	2, 991	2, 256	1, 644	41. 3%	45. 4%	209	94. 3%	10, 066	1, 315	148
目標	2, 967	2, 355	1, 485	42. 9%	46. 2%	216	92. 7%	11, 192	1, 513	127
目標達成率	100%	95%	110%	96%	98%	96%	101%	89%	86%	116%

※ 「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