

# 令和2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2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2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	良好な成果
熊谷	標準的な成果
大宮	良好な成果
川越	標準的な成果
浦和	標準的な成果
所沢	標準的な成果
秩父	良好な成果
春日部	標準的な成果
行田	標準的な成果
草加	良好な成果
朝霞	標準的な成果
越谷	標準的な成果

	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	4
類型3	標準的な成果	8
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。

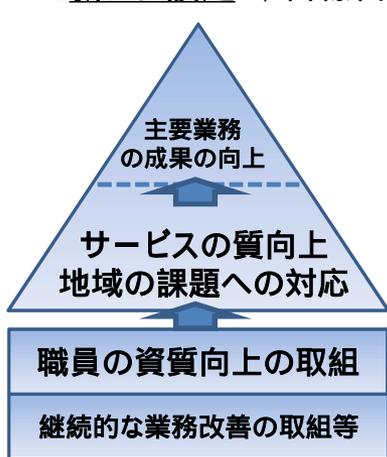
## PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

• 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、

### 業務の質に関する**補助指標**

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**

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。



中長期的な成果の向上だけでなく、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

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

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

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
- 就職支援ナビゲ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、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、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。

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。

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。

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。

～ 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。

### 1 所長による分析（業務運営の総括）

#### （1）特に重点的に取り組んだ事項

##### 各指標に対する取組

当所では、コロナ禍においても、福祉や建設等の人材不足分野の人手不足解消が最重要であると考え、限られた回数ではありましたが、これらの分野等に係るイベントを開催しました。具体的には、求人事業所13社による「介護就職デイ就職面接会」の他、福祉（介護・看護・保育）ミニ面接会4回、福祉以外（建設・警備・運輸）ミニ面接会3回、障害者ミニ面接会3回をそれぞれ開催し、結果として計24名の就職につながりました。

また、管内の自治体と連携し、合同企業面接会やシニア向け仕事説明会、高校生就職面接会等、人材を必要としている地元企業とのマッチング機会の場を設け、管内企業への求人充足に努めました。

なお、各種面接会においては、各ブースの十分な間隔、アクリル板の設置の他、参加者全員の検温、手消毒の実施、相談者が代わるごとテーブル等の消毒を行い、感染防止対策を万全にした上で開催しました。

##### 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

ハローワークにおけるサービス研修として、身だしなみや接客態度、電話・窓口対応等について研修を行い、利用される皆様の満足度向上につながるよう職員の資質向上に努めました。

また、離職者等からの各ハラスメントの相談に対応するため、セクシャルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント、パワーハラスメントについて研修を行いました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

来所する方から、新型コロナウイルス感染症の影響を心配する声があったため、各相談窓口には飛沫防止のシートを設置した他、消毒液の設置、大会議室の利用開放など、感染拡大防止に努めました。

また、各自のスマートフォンから求職申込み（仮登録）や求人検索ができるよう所内に無線LAN（Wi-fi環境）を設置して、サービス向上に努めました。

事業所向けとしては、事業所のパソコンから求人申込み、画像登録、選考結果の登録等ができる「求人者マイページ」の利用を勧奨し、オ

オンライン上で手続きができるよう利便性を高めました。特に、学卒求人を提出した事業所に対しては、「求人者マイページ」の利点を丁寧に説明した結果、学卒求人を提出した354社のうち、333社において「求人者マイページ」を開設していただきました。

その他、新型コロナウイルス感染症の影響により、大規模な人員整理等を行う事業所に対しては、当該事業所に直接出向き、ハローワークにおける就職支援メニューや雇用保険制度についての説明を行う等、離職前から一貫した支援を行うことにより、再就職のサポートに努めました。

(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

新型コロナウイルス感染症の影響により、雇用情勢が厳しい状況にあったものの、人材不足分野では、求人者数が求職者数を大幅に上回る状態が続き、人手不足が深刻になっています。来年度以降も、人手不足分野を中心に、求人受理時における労働条件緩和の提案や関係機関と連携した合同面接会等によるマッチング機会をできるだけ提供し、地域の雇用情勢改善に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「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」については、一人ひとりの状況に応じたきめ細かい支援を行った結果、目標達成率148%と大幅に目標を上回る結果となりました。

今後も、就職氷河期世代を支援する「35歳からの就活サポートコーナー」を中心に、不本意ながら不安定就労に就いている方等に、寄り添った丁寧な相談を行い、正規雇用への就職をサポートしていきます。

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	生活保護受給者数等の就職件数	就職支援ナビゲーター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	2,975	2,790	2,348	103.4%	241	15,951	1,366	403	257	98.2%	268
目標	3,927	3,593	2,622	117.0%	162	18,737	1,540	474	225	93.4%	274
目標達成率	75%	77%	89%	88%	148%	85%	88%	85%	114%	105%	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

### 1 所長による分析（業務運営の総括）

#### （1）特に重点的に取り組んだ事項

##### 各指標に対する取組

当所では、求職者の最重要課題は就職であり、求人者・求職者が一堂に会する就職面接会は有効な手段と考えるが、コロナウイルス感染症拡大防止の観点から今年度前期は全くと言っていいほど開催出来なかったため、後期は人手不足という声が多い、警備関係ミニ面接会（6名就職）、介護関係ミニ面接会（6名就職）、保育士関係ミニ面接会（3名就職）を、コロナウイルス感染症拡大防止対策を行うことで開催し、就職促進を図りました。

##### 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・当所では、職員の知識を幅広く構築し、窓口業務等にて多様な情報提供及び提案を促すことで早期再就職の促進を図ることを目的に、助成金関係3回、職業紹介関係2回、障害者関係1回の研修を実施しました。
- ・ハローワーク利用者等からの信頼を失墜されることのないよう、所長自ら個人情報漏洩研修を12回実施しました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・当所においては、管内面積が広域なため、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者やコロナウイルス感染症重症化リスクの高い高齢者等）へのよりきめ細や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、地域に根付いた就職支援サービスを行いました。
- ・年度末（3月25日）より、非接触のオンライン職業相談を開始し、コロナウイルス感染症拡大防止に配慮した職業相談体制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

- ・管内自治体や事業主団体などと地域活性化に結びつく就職支援セミナー及び説明会・面接会など、以前より高い評価を得ているイベント等を、コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底した上で、計画・実施に取り組んでいきます。
- ・今後、増加傾向にある失業者（特に高齢者）への就職支援サービス（生涯現役支援窓口による個別支援等）の実施に取り組めます。
- ・コロナ禍により自立支援制度受給対象者が要件緩和となり、ひとり親世帯の生活保護受給者の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みます。

- ・コロナウイルス感染症拡大防止対応に有効と思われる「オンライン職業相談」の対応体制の充実に取り組みます。

(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、若者労働力の首都圏への集中、郊外の広い敷地への介護施設の乱立等により労働力確保が大変厳しい状況の中で、高年齢雇用保険受給者が急激に増加していることから、重要な労働力として再就職への意識改革を促し、就職先のひとつの選択肢として地元の優良中小・零細事業所へ求職者の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・就職支援コーナーではコロナ禍の影響を大きく受けているところであるが、一方で医療専門職種求人が増加していることから、対象求職者に対して就職支援案内リーフレットなどの送付により、来所相談やオンライン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	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	生涯現役支援 窓口で65歳以上の就職件数
実績	3,634	3,538	1,442	103.6%	280	13,254	1,630	294	256	105.0%	98
目標	4,604	4,226	1,766	110.7%	301	13,630	2,037	206	301	93.4%	119
目標達成率	78%	83%	81%	93%	93%	97%	80%	142%	85%	112%	82%

「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

### 1 所長による分析（業務運営の総括）

#### （1）特に重点的に取り組んだ事項

##### 各指標に対する取組

当所では、令和2年4月に新型コロナウイルス感染拡大防止のための緊急事態宣言が発令される中、雇用維持を図る事業主への支援として、他部門からの応援体制を整備するなど、全所体制で雇用調整助成金の迅速支給に努めました。

このような状況の中、就職面接会など対面でのイベントは感染防止の観点から自粛しておりましたが、ひっ迫する医療・福祉などの現場での人手不足に対応するため、人材確保・就職支援コーナーでは、9月にいち早く医療・介護などの職業に係る就職面接会を感染防止措置を徹底したうえで再開し、充足支援に取り組むとともに、就職氷河期世代の方々への就職支援や第2の就職氷河期世代を作らないために学卒支援に注力いたしました。

また、令和3年2月に管内の自治体（2市1町）と連携した就職面接会を開催し、自治体のニーズを踏まえながらコロナ禍で離職された方々の就職支援にも取り組みました。

##### 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の資質向上に向けた取組として、「若手職員等の職業紹介部門・求人部門研修」及び「労働基準法に関する研修」等を実施するなど、経験が浅い若手職員向けの研修をはじめ、全職員を対象とした研修も実施し、あらゆる職員層に対するスキルアップや新たな知識を習得させることに努めました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では、就職氷河期世代の方々の円滑な就職の実現のために、就職氷河期世代対象求人の確保やマッチング支援などを担当する就職氷河期世代窓口の就職支援コーディネーターを一時的に求人窓口へ配置し、求人者に対して当該コーディネーターの支援内容の周知や活用勧奨に注力いたしました。

その効果もあり、現在では求人者からの就職氷河期世代を対象とした求人受理や雇用相談などが就職氷河期世代窓口の就職支援コーディネーターあてに寄せられるようになり、求人者との信頼関係も築くことができました。

また、就職氷河期世代の求職者を対象とした就職面接会の企画にあたっては、様々な理由によって就職活動を躊躇している方に配慮して、タイトル名を「35歳以上概ね55歳の方対象 就職支援セミナー&求職者・求人者事業所交流会」と称して、敷居を低くして開催したとこ

る、29名もの就職氷河期世代の求職者に参加していただき、8名の方の就職に結びつけることができました。

また、当所ではコロナ禍で孤立してしまった学生が少しでも就職活動への手がかかりをつかめるよう、各大学等のキャリアセンターと連携のうえ、出張相談やガイダンス等により把握した学生について、新卒応援ハローワークへの誘導を行いました。

各学校等へ出向き学生に対するセミナーを開催する際には、各キャリアセンターとの間で新型コロナウイルス感染防止措置についての十分な打ち合わせを行ったうえで、学生が各家庭で受講することができるオンライン形式や学校内の各教室に放映することができるZOOM形式などによる実施方法を取り、コロナ禍でも学生にとって就職活動に資する必要な情報がお伝えできるよう実施方法の見直しを行いました。

### (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

現在の雇用失業情勢は、新型コロナウイルス感染拡大による雇用への影響が長期化しているところであり、今後、離職を余儀なくされる求職者が更に増加することが予想されます。

雇用環境が厳しくなるほど、雇用のセーフティーネットとしての安定所が果たす役割への期待は高くなるため、ウイズコロナ時代における感染防止措置を徹底したうえで、求職者ニーズを踏まえた求人開拓の実施や離職を余儀なくされた方々の再就職支援等に迅速かつきめ細やかに対応していくこととします。

また、令和3年9月には、職業紹介業務の充実強化とシステム刷新の追加リリース第2弾として、オンラインでの求職登録、求職者マイページからのオンラインハローワーク紹介やオンライン自主応募が可能とされ、求職者の多様なニーズに対応したサービス展開ができるようになりましたが、安定所が職業相談において展開する対面サービスの重要性は変わるものではないので、新システムにおける機能は最大限求職者に提供しつつ、対面による支援が必要な求職者に対するきめ細やかな支援については今後も着実に推進し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

少子高齢化が急速に進展する中、労働力人口が減少し、企業にとっては高年齢者の労働力の活用が重要な課題となっております。

また、65歳を超えても働き続けることを希望する高年齢求職者が近年増加してきており、こうした企業や高年齢求職者のニーズを踏まえた多様な雇用・就業機会の場を提供していくことが安定所に求められております。

そうしたニーズを踏まえ、令和2年度に引き続き令和3年度においても職場見学会や就職面接会などのマッチングの機会を提供していくこととします。

2 総合評価 ( )

良好な成果

業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受 給者早期再 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	就職支援ナ ビゲーター 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	人材不足分 野の就職件 数	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 就職件数
実績	5,107	4,365	2,648	122.2%	524	26,562	2,199	783	556	1,716	148	1,241	312
目標	6,527	5,642	3,329	148.0%	522	32,252	2,533	908	633	1,899	93	1,392	307
目標達成率	78%	77%	79%	82%	100%	82%	86%	86%	87%	90%	157%	89%	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

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

## （1）特に重点的に取り組んだ事項

## 各指標に対する取組

当所では、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「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」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。

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しました。その結果、支援対象者数713人（目標663人）、就職件数456件（目標445件）となり目標を上回ることができました。

就職氷河期世代対策に向けては、ミニ面接会を計2回、セミナーを5回開催したところ、就職件数は359件（目標211件）となり、目標を上回ることができました。

また、コロナ禍のため、例年開催している面接会については感染防止の観点から自粛したものが多くなか、若年者（学卒を含む）については、11月と2月に予防対策を万全として開催したところ、就職件数は13件となりました。また、計画した障害者面接会については自粛により実施できませんでしたが、代替企画として、「コロナなんかには負けない！就職応援プロジェクト」として、事業所に障害者の職場実習受入れの可否を確認し、その情報を冊子にまとめ、就労支援施設に配布し、事業所と求職者との橋渡しを実施しました。

## 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、サービス行政として、ハローワークをご利用の皆様への接遇の向上を図るため、ハローワークサービス憲章の意義を再認識し、「懇切・公正・迅速」な対応による窓口サービス向上を目指した研修を全職員に実施しました。

## （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3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、ホームページリニューアルや、氷河期コーナーの周知方法・レイアウト・キャッチコピーの検討等、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。取り組みとして、引き続き平成30年度から設置した「人材確保・就職支援コーナー」を効果的に運営し、求人受理時の労働時間・賃金等の労働条件の緩和指導や面接会の開催、求人者側のニーズ把握を実施して一層のマッチングを図り、福祉分野及び建設、警備、運輸分野における人材確保対策を実施します。

また、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、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

コロナ感染症による外出自粛の状況が続く中、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、情報の共有に努めるとともに、求職登録後に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ハローワークの利用勧奨に努めるなど、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、就職へ繋げて参ります。

## 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 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 受給者の 就職件数	障害者の 就職件数	就職支援ナビゲ 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
実績	4,534	3,887	2,510	98.6%	359	19,792	2,043	456	438	914	94
目標	5,826	5,055	2,822	116.4%	211	24,217	2,264	445	510	753	93
目標達成率	77%	76%	88%	84%	170%	81%	90%	102%	85%	121%	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

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

## （1）特に重点的に取り組んだ事項

## 各指標に対する取組

当所では、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。

新型コロナウイルス感染症の影響で来所者が減少する中で、再就職意欲の高い求職者（来所者）に対して、新型コロナウイルス感染症対策を十分に行いながら、個別担当者制、キャリアコンサルティングへの誘導を徹底し、きめ細やかな相談・支援を実施しました。

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医療機関、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新型コロナウイルス感染症により増加する生活困窮者に対して職業的自立を支援する一体的実施事業を実施しました。

## 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る休業に係る雇用調整助成金等の支給が急務となったことにより、全職員（相談員を含む）に対して経験豊富な職員を講師として、雇用調整助成金等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

障害者法定雇用率の改正を踏まえ、平成30年度から大宮公共職業安定所との共同によ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。

研修会についてはコロナウイルス感染防止を徹底し開催、情報交換会については密を避けるため参加企業数を縮小させて、面接会方式により実施しました。

不安定就労の期間が長い35歳以上の求職者を対象とした「就職氷河期世代専門窓口」をハローワーク浦和・就職支援サテライト（現、埼玉しごとセンター）内に設置し、支援対象者一人ひとりの課題に応じた就職活動に関する個別相談、指導・援助、面接会の開催、職業相談・職業紹介など正社員化の実現に向けた支援を実施しました。

( 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

人手不足分野を中心としたミニ面接会の開催を予定するも、新型コロナウイルス感染症の影響で実施することが出来ませんでした。本年度も人手不足分野を中心に取り組みたいと考えています。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・充足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。新型コロナウイルス感染症の影響で来所者が減少する中、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図るとともに、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 ( )

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	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	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
実績	3,003	3,774	1,757	124.3%	357	19,315	1,117	153	407
目標	3,613	3,897	1,912	125.7%	470	16,033	1,191	150	178
目標達成率	83%	96%	91%	98%	75%	120%	93%	102%	228%

「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

## 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

従来、求人超過型の当所は、事業所を訪問しての求人開拓やミニ面接会の開催など、管内事業所事業所の充足を目的とした戦略にて、業務を推進してきました。しかしながら、今年度は新型コロナウイルスの影響下、対外的に能動的なアプローチによる業務展開が必要最小限になりました。

そこで重点的に取り組んだことは、多くの方が就活を自粛する状況にも関わらず、敢えて来所した方へのサービス提供の充実、特に上半期は利用者が極端に少ない時期もあり、通常より時間をかけたサービス提供を行うことができました。例えば求職者であれば、相手のニーズ、敢えてこの時期に積極的に就職活動をしている理由等を導き出し、一步踏み込んだ職業相談を行いました。求人者であれば、求人申込件数は減っているものの、コロナ下、すべての企業が下向きではなく、コロナ前と変わらず、継続的に募集を続ける会社もあり、また巣ごもり特需の会社も一部あることを想定し、業界情報等を捉えて、求人開拓等につなげていくようにしました。その上で求人申込企業には、面接会等の案内を提供するなど、制限のかかっている状況下で、できる限りのサービス提供をおこないました。

## 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、資質向上の取組として、以前から実施していた労働基準監督署に依頼している「労働法研修」について、今年度はコロナの影響下、開催回数を1回に限定し、参加人数も制限をかけることとなりました。一方、システム刷新による求人情報の詳細な表示、急増した雇用調整助成金の審査等への対応の必要性から「労働法研修」へのニーズは高まっている感がありました。

そうした状況の下、労働法について自ら日頃業務の中で疑問に思っていること等を、事前に各々から質問形式であげてもらうことにしました。その質問に対する回答、解説を中心に研修を進めることにより、開催回数、参加人数は少なくとも、研修内容の浸透や効果は当日参加しなかった者に対しても高いものとなりました。

## （2）サービス改善・業務改善を図った事項

本来、前年度目標に到達しなかった充足数や生活保護支援等は、反省点を踏まえて改善を図るところですが、コロナ下、前者は求人自体が年間を通じて回復しなかったこと、後者は各自治体との連携が双方コロナ対策で人員が駆り出される等、策を講ずる隙がありませんでした。

結果として、コロナ下実施できるサービスをより充実させることを心掛けました。プラスワン紹介にしても、選定は細かな条件を注視し、

実際の応募につながるような求人を選定しました。また、一般窓口においても、就活経験の乏しい方や何社応募しても不調に終わるような方については、原因を突き止めて、例えば履歴書の記入指導や面接の受け方の指導など実践的なプラスのサービス等を実施しました。結果、就職につながるケースもありました。求人者については、コロナの先行きが不透明で求人を出し控えている企業等に、求人者マイページの案内等を中心に行い、登録事業所数を伸ばしました。コロナが落ち着いた時期に結果がでることを想定しての行動です。

コロナ下、利用者が激減した時期もありましたが、個々に対するサービスを充実させることにより、サービス改善に少なからず繋がりました。利用者数が戻ってきた段階で同レベルでの実施は困難になってきましたが、通常期にも標準的に実施できるようにシステム化していきたいと考えています。

### (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

新年度については、先行き不透明ながらも求職者の増加傾向は確定的になっています。反面、求人がコロナ前の水準に戻ってきていないので、この状況の改善が必要となります。そのために、様々な方法で企業の現況把握のためのアプローチを実施します。コロナの影響で業績が芳しくない企業もあれば、先が読めないため求人を差し控えている会社、コロナ前と同様に人材を求めている会社、それぞれに対応できるよう準備していきます。

コロナ前の人手不足感とは明らかに状況が変わっていることを考慮すると、求人企業に対しても以前のように大量の雇用を期待することは難しいと思われれます。必要な人材を必要最小限の人数で絞り込んで募集してくると想定できます。それにこたえるため、ニーズに合った、的を絞ったサービスを実施します。例えば、ミニ面接会なども、条件の良い求人や各専門窓口の利用者の希望条件に近づけるため、必要に応じて条件緩和を実施したうえで開催する等、目的を明確にしたうえで行います。求人充足会議も、応募状況が芳しくない求人の条件を緩和して、紹介につなげることも大事ですが、求人担当制などで把握した企業からの求人に対して、確実に良い人材を送り込み、アフターフォローもしっかり行うなど、手ごたえのある、実績が目に見えるような業務を行うことを考えています。

### (4) その他業務運営についての分析等

コロナ後の標準になるか否かは不確定ではありますが、現在も一部、コロナ対策として、リモートによる面接などがあらたに行われ始めていることを考えると、リモート面接のノウハウであるとか対策であるとか、未だ対応が確定していないものについて、広く情報収集し、情報提供できるようにします。先進的な企業などから情報を収集するなど、機を見て積極的に行動する必要があります。その他、コロナの影響で変容した事柄があれば、利用者に情報として提供できるように整えます。

また、従来業務についても、コロナの影響で今年度については、変更、縮小、中止した案件の中で、検討すべき点、修正すべき点が露見したケースもありました。単純にコロナ前のやり方を踏襲するのではなく、改廃をも想定しつつ、あらためて検討してより良い形で再開すること

が重要と考えています。

## 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	HW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	就職支援ナビゲ ーターの支援による 正社員就職件数	マザーズHW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	4,242	3,613	2,314	99.0%	411	16,866	1,830	594	101.8%
目標	5,329	4,358	2,582	108.3%	245	20,481	2,149	564	93.4%
目標達成率	79%	82%	89%	91%	167%	82%	85%	105%	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

## 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

管内においては、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、管内の企業並びに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。

このことを踏まえ、当所としては、特に地域に対する継続的な人材確保が最重要と考えており、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。具体的な取り組みとしては地域課題の改善に向けて、各自治体との就職面接会を開催する予定でしたが、今年度は新型コロナウイルスの感染拡大により、就職面接会等のイベントは開催しづらい状況となってしまいました。しかし、就職面接会については、企業や関係機関からも開催への期待も大きく、労働力を確保するための重要なイベントにもなっていることから、感染防止対策を徹底したうえで、企業の皆さまには午前・午後の2部制を導入し、求職者の方には事前に面接予約をとっていただく等して、開催することができました。

また、他地域から人材を確保するため、事業主団体並びに自治体と企画していた都内就職面接会及び移住相談会のイベントについては、新型コロナウイルスの感染拡大により実施することはできませんでしたが、コロナ禍において、管内就職面接会を開催できたことは関係者の皆さまから高い評価をいただきました。

## 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拡大に伴い、雇用調整助成金等の申請が大幅に増加しました。

懸命に雇用維持に取り組んでいる企業に対し、一刻でも早い支給が行われるよう、所全体で申請書審査のための研修会を複数回実施し、審査体制の増強に取り組みました。

## （2）サービス改善・業務改善を図った事項

管内には大学等が所在していないことから、大学等へ進学する高校生は転居により地元を離れ、卒業後に戻って地元企業に就職することは少ない状況にあります。一方、管内企業においては、高校生以外の大学生等の新卒者についても、積極的に採用活動を行っているところがあります。

しかし、地域利便性等の問題により他地域からの大卒等の応募者は少なく、採用するには厳しい状況にあります。そのような中ではありま

すが、一人でも多くの大学生に管内企業の魅力を知ってもらうため、事業主団体並びに各自治体と連携を図り、コロナ禍の状況を踏まえオンラインを利用した就職説明会を2日間に渡り開催し、企業と大学生等との有益な情報交換に取り組みました。

(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

管内地域においては、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いることから、管内高校並びに管外近隣高校に対して一人でも多くの生徒に地元企業に就職してもらえるよう、また大学生、UIJターン等外部からも就職してもらえるように事業主団体並びに自治体と連携し、インターンシップ受け入れ企業を増やすとともに魅力ある管内企業の情報を積極的に発信していき、労働力の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齢者、子育て中の女性の活躍を図るため、ミニ面接会等を実施して雇用の機会を増やせるよう積極的に人材確保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

管内における働き方の特徴として、地理的な要因もあると思われませんが管内地域に居住している方は、管轄外の企業で働いている方は少なく、地元企業で働いている方が多いです。このことは、当所の紹介で就職された約87%の方は管内企業に就職しており、これ程までに高い管内への就職率は、県内の他ハローワークにはみられない状況であります。

このような状況から人口減少に伴い少子高齢化が進む当地域としては、外部からの人材確保が必要不可欠であるため、関係自治体並びに事業主団体と連携し、高齢者や子育て中の女性の再活躍、外国人、UIJターン等による雇用促進について積極的に取り組んでいきます。

2 総合評価 ( )

良好な成果

業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

### 3 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 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	1,364	1,271	225	93.2%	44	2,770	403
目標	1,344	1,232	295	94.5%	25	3,432	516
目標達成率	101%	103%	76%	98%	176%	80%	78%

「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

### 1 所長による分析（業務運営の総括）

#### （1）特に重点的に取り組んだ事項

##### 各指標に対する取組

当所では、新型コロナウイルス感染症の影響により求人数が前年度と比べ大幅に減少しているものの、就職件数を1件でも多く目標に近づけるための取組を最重要と考えました。

特に地方自治体や雇用対策協議会との共催により、一般求職者を対象とした面接会や生活保護受給者・困窮者を対象とした面接会を実施し、参加者187名のうち27名を就職に結びつけることができました。

##### 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員のマッチング能力の向上を図るため、職業相談部門と求人係間で、求職者が求人者のどのような情報を必要としているのか、また、求人者が求職者に何を求めているのかなどの情報交換を行うことによって、職業相談や求人開拓時に相手から把握すべき情報や相手に伝えるべき情報をより意識することができるよう取り組みました。

#### （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症対策として、年度当初にすべての窓口にビニールカーテンによる仕切りを設置し、安心して窓口相談を受けていただくための環境を整備しました。

新型コロナウイルス感染症の影響から、就職面接会を大きな会場で開催することが難しい状況であったものの、求人者と求職者のマッチングを進めるため、ミニ面接会を数日に渡って連続開催することとしました。

これまで庁舎が狭隘であることから、庁舎内での求人票の掲示を行っていませんでしたが、求人開拓を行った求職者ニーズの高い職種の求人や就職氷河期世代求人等について、掲示スペースを確保して掲示することとしました。

#### （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

コロナウイルス感染症の影響から面接会の開催を中止した事例がありましたが、今後は代替としてミニ面接会を開催するなど十分なフォローを行いたいと考えます。

システム刷新による求人者、求職者マイページの活用などを図りつつ、ハローワークの強みである窓口相談へ利用者を誘導するため、感

染予防対策を万全とした上で来所勧奨型職業紹介等を活用したいと考えます。

当所の求人倍率は県内平均よりも低い傾向にあり、求人の確保が重要ではあるものの、訪問による求人開拓が一定制限されている状況にあることから、訪問によらない情報の収集や文書、電話による求職者ニーズに沿った求人の開拓等を更に進めたいと考えます。

(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り、求人数が大幅に減少したことや、就職セミナー、ミニ面接会、雇用保険受給資格者への初回講習などの開催が一定制限され、雇用保険受給資格者に対する就職意欲の喚起や職業相談窓口を積極的に利用することへの動機付けが効果的に行えなかったことなどの要因により、職業相談件数、紹介件数、就職件数、充足数ともに前年と比べ減少しました。

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	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	障害者の就職件数	就職支援ナビゲーターの支援による正社員就職件数
実績	3,714	2,725	1,788	125.8%	213	11,117	1,446	410	226
目標	3,007	2,201	1,640	102.6%	171	9,870	1,333	381	230
目標達成率	80%	80%	91%	81%	80%	88%	92%	92%	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

### 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。

コロナ禍においては、求職者への来所勧奨には制限もあるため、新システムに導入された求職者マイページの新規登録者を毎月100名程度、求人情報提供を400件程度実施し、就職件数、充足件数の達成に向け紹介件数の増加に取り組みました。

また、雇用保険受給者早期再就職では、就職支援ナビゲーターから手書きのお手紙で支援を伝えることにより、求職者との信頼関係が深まり紹介に繋げ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

就職面接会の開催については、感染防止対策を図りながらの実施ではあったが、会場利用人数制限等により参加企業数・求職者数ともに縮小しての開催としたが、予約制や応募企業の事前把握を行うことにより、就職意欲の高い求職者の参加となり、前年と同等の就職へ繋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

新型コロナウイルス感染症の影響もあるが、来所する求職者が減る中、求職者マイページ、求人者マイページの開設利用勧奨を進め、ハローワークインターネットサービスを活用した支援サービスを提供することにより、ハローワーク利用者の拡大に努める。

また、デバイス毎の操作方法を誰もが適切に案内できるようにサービス向上に取り組む。

#### （4）その他業務運営についての分析等

ウィズコロナ、ポストコロナでの求職者、求人者への支援については、当所管轄内の各産業・各事業所の状況把握をより一層行い、各種面接会を行うなど求職者と求人者のマッチングを進め、地域に貢献できる取り組みに繋げていく。

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	障害者の就職件数
実績	1,680	1,556	849	91.8%	143	6,158	808	144
目標	2,111	1,773	849	104.2%	127	7,217	833	177
目標達成率	79%	87%	100%	88%	112%	85%	96%	81%

「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

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

## （1）特に重点的に取り組んだ事項

## 各指標に対する取組

当所では、雇用保険受給者の早期再就職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、コロナ禍により「求職者支援セミナー」は開催できなかったものの、就職支援ナビゲーター等による「求職者担当者制相談」や郵送による求人情報の提供の強化などの取り組みを行いました。具体的には、雇用保険受給資格決定時や初回認定日アンケートなどで就職緊要度を把握し対象者を抽出し、「担当者制相談」の予約申込書を本人宛に郵送し能動的に来所勧奨し、事前に時間予約の上で行い、「応募書類の作成」や「面接対策」など、求職者のオーダーを踏まえ個別相談を実施することにより、「密を避け、安心して来所することができた。」「詳細な相談ができ、次回以降も相談を続けたい。」「再就職への自信がついた。」など、求職者との信頼関係の構築と再就職への意欲向上に繋がり、この取組も含めた結果として、雇用保険受給者の早期再就職件数は目標の1,551人を上回り1,658人となりました。

## （2）サービス改善・業務改善を図った事項

ふるさとハローワークの利用率向上のため、本所内掲示板にリーフレットと一緒に利用駐車場の写真を掲示し視覚的に利用しやすくするとともに、自治体の協力のもと、最寄り駅前のデジタルサイネージ（大型ビジョンの電光掲示板）を活用し、毎日動画で施設へのアクセスや利用案内を流すなど情報発信を強化し、本所利用者に対しても窓口相談時にチラシ配布と施設利用勧奨を徹底しました。

また、管内求人への効果的なマッチング支援を行うため、求人事業所に対し「事業所PRシート」の作成勧奨を行うとともに、「マンスリー面接会」を開催しました。（令和2年度はコロナの影響で11月に1回のみ開催、参加企業6社・参加求職者30名）

## （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

マンスリー面接会のほか、自治体や雇用対策協議会との連携による地域面接会などの開催は、求人者・求職者双方からのリクエストも多く、効果的なマッチングが図れることから、地域性や職種などを考慮し、小規模開催などニーズに合った面接会を実施していくこととします。

また、求職者支援として各種「就職支援セミナー」についても、求職者からの要望も多く参加率も高いため、今年度は必要に応じテーマを変えながら更に効果的に開催していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

当所は都内に隣接しているため、都内への就職希望者も多く、地元求人の充足対策が喫緊かつ重要な課題となっています。

今年度中から数年度内に、管轄市内に大規模な企業誘致（食品工場や物流倉庫など）が決まっており、延べ数百名規模の求人募集が予定されているため、自治体や商工会議所、地区雇用対策協議会と連携し随時就職面接会を開催することとなっています。

この機会を最大のチャンスと捉え、企業との連絡を密にして良質求人の大量確保を目指し、近隣安定所とも連携し求職者の就職促進を図りながら、地元求人の充足強化に繋げていきたいと考えています。

2 総合評価 ( )

良好な成果

業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 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 員に結び付いた就 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	生涯現役支援窓口 での65歳以上の 就職件数
実績	2,334	2,126	1,658	103.6%	370	11,377	1,131	467	132
目標	2,691	2,548	1,551	121.1%	90	13,573	1,160	326	153
目標達成率	86.7%	83.4%	106.9%	85.5%	411.1%	83.8%	97.5%	143.3%	86.3%

「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

## 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

初回講習、就職支援セミナー、面接会等の取組の中で、ハローワークの就職支援メニューを案内したうえで、積極的な窓口における支援の活用を促し、雇用保険受給者に対しては給付制限中の相談窓口への誘導やセミナー後の個別支援への移行などにより、マッチングを推進する予定でしたが、4月、5月に緊急事態宣言が発令される中、雇用保険受給者には郵便認定を、職業相談等は電話により行っていただくよう勧奨し、また、訪問による求人開拓も制限されるなど、コロナ感染拡大防止を最優先とした対応をせざるを得ませんでした。そのため、初回講習、就職支援セミナー、面接会も中止となってしまいました。

緊急事態宣言解除後については、コロナの感染状況等を考慮しながらの対応となりましたが、9月からミニ面接会を実施し、2月までに28回開催できたことにより48件の就職に結びつけることができました。また、初回講習、就職支援セミナーも11月から実施しました。

他にも管内各市、埼玉県、朝霞地区雇用対策協議会等と連携して、9月には和光市ふるさとハローワーク面接会（オープニングスタッフ2社）、11月には介護関係就職面接会（4社）、2月には朝霞市保育園・放課後児童クラブ就職面接会（8社）を実施しました。

## 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

コロナ禍にあって、これまで実施していた外部講師による全職員向けの資質向上研修はできませんでしたが、雇用調整助成金や雇用保険失業給付の業務増大により、新たに採用した職員や部門間を越えて援助に入る職員に対する業務研修を行い、資質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

コロナ感染防止対策として、利用者にもマスク着用を依頼するとともに、窓口には飛沫防止の亚克力板等を設置し、換気対策や共用部を定期的に消毒するなど、ハローワークを安心して利用していただける環境を整備しました。特に、雇用保険給付窓口においては、待合スペースの密を回避するため、会議室を待合スペースに開放しました。

5月から雇用調整助成金の支給申請が急激に増加したことにより、コロナで切迫した状況の事業所に対して助成金を迅速に支給するため、他の係の職員・相談員が対応できるように研修を実施したうえで全所体制により対応しました。また、雇用保険受給者も6月から大幅に増加したまま高止まりの状況が続いたため、混雑している状況の中で受給者が長時間待つことのないように、窓口を増設するとともに他の係から

の援助体制を構築し、効率的に業務が進められるよう配慮しました。ハローワークが地域の雇用のセーフティネットとしてしっかり機能するように、その時々状況に応じた臨機応変な対応を行いました。

出先機関であるジョブスポットしき、新座市ふるさとハローワーク、和光市ふるさとハローワークにおいては、利用が低調であったことから、電話による利用勧奨や求人情報の提供など相談員が能動的に登録者に働きかける担当制による就職支援など対策を講じました。

#### (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、充足件数の目標は達成することができませんでした。

就職件数については、上半期の相談件数、紹介件数の大幅な減少が影響したと思われます。下半期は初回講習会、セミナー・面接会等を再開することができ、相談件数、紹介件数は前年を上回ったものの就職につながらなかったことは、求人数の減少とともに、職種の偏りによるミスマッチが要因の1つと史料されます。

当所の有効求人倍率は令和3年3月が0.65倍と低迷している状況です。今後は、求職者のニーズに合った良質求人の確保を行い、求人充足会議や求人担当制等を活用し、求人充足件数の向上を図ってまいります。

雇用保険受給者の早期再就職件数は目標を達成しましたが、初回認定日や給付制限中の計画相談は実施できませんでした。今後は、状況を見極め実施したいと考えています。

## 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

新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、ハローワークとして企業者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	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	1,813	1,265	1,409	104.4%	255	7,687	810	220	157
目標	2,172	1,689	1,230	113.0%	57	8,072	874	212	228
目標達成率	83%	74%	114%	92%	447%	95%	92%	103%	68%

「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

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

## （1）特に重点的に取り組んだ事項

## 各指標に対する取組

当所においては就職氷河期世代専門窓口の設置はないものの、就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の正社員就職に向けて、越谷所主催、埼玉県雇用労働課、局委託事業者との共催により就職氷河期世代向けのセミナーを年度内3回開催しました。越谷所の就職支援ナビゲーター（早期再就職支援分・学卒若者支援分）により就職活動全般について、埼玉県からは「正社員プロジェクト」事業について、埼玉労働局が委託している事業者からは「不安定就労者再チャレンジ事業」についての説明を行い、対象世代の方が正社員就職を目指すための様々な支援メニューを紹介するとともに正社員就職に向けての意識の醸成を図りました。各回とも定員上限の約20名程度の参加となりました。求人部門では人手不足業種などを中心にしたミニ面接会を定期的に行い、職業紹介部門では事業所リクエスト求人や早期充足可能求人などを選定し、就職支援セミナー開催と同日にミニ面接会を開催するなど効果的な取り組みを行いました。就職支援セミナーは年間11回、ミニ面接会及び面接会は年間9回開催しました。

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非正規労働者、女性等が早期再就職と職場定着が図れるための取り組みを強化しました。

- ・ 求職者の状況や多様なニーズを踏まえ、求職者担当者制の実施や職業訓練への斡旋等を的確に行いました。
- ・ 求職者からのニーズの高い職種を対象とした求人の確保を電話、郵便等を中心に効果的に実施しました。
- ・ ハローワークの利用者層を広げていくよう機会を捉えて周知しました。
- ・ 職種転換を余儀なくされた方、IT系等新たに発展している職業に就く方等が増えていることから、求人者・求職者両面に職業情報提供サイト（O-NET）を中心とした仕事や職業に対する理解を深めるための情報を積極的に提供していきましました。

## 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、待遇や個人情報保護、受付総合マニュアル改訂による研修、その他窓口業務に必要な多方面にわたる知識習得のため部門内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

コロナ禍での求職者の就職活動の選択肢の一つとしてオンライン職業相談の試行実施を開始し、ホームページへの掲載、庁舎内掲示等によ

り周知を行い来所が難しい方等へのました。

ハローワーク越谷の総合受付マニュアルを作成し、誰もが同じ水準で統一した対応ができるよう研修を行いました。

相談室を活用し、若年求職者の模擬面接や障害者などの支援が必要な求職者の個別相談やキャリアコン相談など、プライバシーに配慮した上で有効活用を図りました。

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

#### 今年度見えてきた課題

令和2年度は新型コロナウイルスの影響を強く受け、就職件数・充足件数ともに目標の8割を下回る難しい状況でした。有効求職者はコロナ以前と比べ増加した一方、有効求人は減少。紹介件数、就職件数共に減少となりました。

有効求人数は減少したものの、人材確保に苦慮している企業も多くあり、引き続き求人充足に向けて充実させる必要があります。

#### 今後のサービス・業務改善の取組について

令和3年9月のハローワークシステム機能の追加を受け、求人者・求職者マイページのオンラインサービスの機能を多くの方が利用し、ハローワークの利用が進むよう積極的に周知を進めます。

求人者については地元企業の情報の収集とその充足に向けて、事業主団体とも協力して実施してきます。

職業理解を深めるため、求人票記載内容を充実させるため、求職者・求人者双方に職業情報提供サイト(O-NET)の活用を推進していきます。

地方自治体や関係機関等との連携を更に深め、効果的にセミナーやイベント、就職面接会などを開催し、早期の就職・充足を目指していきます。他機関の開催するイベントや就職相談会などに講師派遣するなど連携を図り、併せてハローワークの利用促進を図っていきます。

受付から相談窓口まで一貫した丁寧なサービス提供が図れるように、接遇や個人情報管理について、職員・相談員に対し定期的に所内研修を行い、利用者の満足度を高めサービスの向上を図っていきます。

付加価値の高い職業相談が展開できるよう職員研修等により質を高めていきます。

### (4) その他業務運営についての分析等

65歳以上の求職者が増えており、生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数は目標を大きく上回る結果となりました。高齢者が活躍できる求人の開拓を積極的に実施し、窓口での相談の機会等に適切な情報提供を行い再就職につなげていけるよう努めたいと思います。

今年度は事業主団体や自治体等とより連携をとり、地域の状況を把握し、雇用対策にもより力を入れていきます。

求人企業との関係を大事にし、ハローワークを通じた採用活動にメリットを感じていただくよう心がけていきます。求人内容の正確性や求人件数の確保を目指し、求人が充足できるよう、事業所訪問などにより求人企業のPRポイントを把握、求職者に提供し一人でも多くの方

の採用・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	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	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	2,219	1,774	1,266	114.0%	210	9,044	923	95%	201
目標	2,837	2,231	1,496	136.5%	283	9,947	1,150	93%	148
目標達成率	78%	79%	84%	83%	74%	90%	80%	101%	135%

「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

