



ひと、くらし、みらいのために

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

栃木労働局

Press Release

令和3年11月18日

【照会先】

栃木労働局職業安定部職業安定課

職業安定課長 渡邊 勝彦

地方労働市場情報官 鈴木 雅美

電話 028-610-3555

FAX 028-637-8609

報道関係者各位

令和2年度におけるハローワークの職業紹介 業務に関する総合評価の結果について

栃木労働局（局長 藤浪 竜哉）は、ハローワークのマッチング機能（職業紹介機能）の強化を図るために実施してきた令和2年度のハローワーク総合評価の結果を取りまとめましたので公表します。

＜栃木県内各ハローワークの総合評価結果＞

「良好な成果」・・・6安定所（鹿沼所、栃木所、佐野所、足利所、真岡所、日光所）

「標準的な成果」・・・5安定所（宇都宮所、矢板所、大田原所、小山所、黒磯所）

各ハローワークの具体的な取組みについては、別添の「就職支援業務報告（令和2年度）」を参照ください。

※ 総合評価は、全国のハローワークに共通する①就職件数②求人充足件数③雇用保険受給者早期再就職件数等を必須項目とし、これに加えて地域の特性等を踏まえ各ハローワークで選択した重点的取組業務を目標に掲げ、達成状況を評価・改善するものです。

全国のハローワークをグループ毎に総点数の平均値を基準とし、平均値以上を類型1（非常に良好な成果）・類型2（良好な成果）、平均値未満を類型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）に区分しています。

※ 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。

栃木労働局及び各ハローワークでは、令和2年度の実績と評価結果を踏まえ、引き続き就職支援に取り組み、中長期的な業務の質の向上を図るとともに、評価の結果や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参ります。

ハローワーク宇都宮 就職支援業務報告（令和2年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所において重点的に取り組んだ事項は、就職氷河期世代や新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により就職活動を余儀なくされた求職者への就職支援を積極的に行い、就職件数に結びつけたことであった。

就職件数については、各専門窓口・コーナーにおいて求職者担当制による積極的な支援を行い、職場見学やセミナーなども実施していく予定であったが、感染防止の観点から中止となり、窓口での個別支援のみであったことや求人数の減少によりマッチングを図ることが困難となり、就職件数は目標達成することができなかった。

このような中、6月頃よりオンラインによる就職支援セミナーや来所が困難な求職者との相談を実施したことで、来所せず就職活動ができる環境を整え、就職支援を実施することができた。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員・相談員に対するアンケート調査により研修内容の希望を聴取し、労働基準法や需給調整事業等の研修を行い、必要な知識を習得することができた。今後は担当者制などの個別支援が必要な求職者が増えることが予想されることから個別の事例検討や相談技法の習得などの研修を実施し、個々の相談技法や能力の向上を図りたい。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

◎ 感染リスクを下げるため、来所を希望しない求職者に対して、オンラインによる就職支援セミナーとして、介護福祉分野セミナーを皮切りにマザーズコーナー利用者向けセミナーや運輸業界セミナーを開催したところ、おおむね参加者に好評であった。

また、難病患者や長期療養者など感染リスクが高い求職者や都内などの大学に通っている学生等、来所が困難な求職者に対しては、オンライン相談を実施した。

【オンライン相談】セミナー8回 参加者累計 109名
個別相談12回 求職者数 12名

◎ 求人者マイページを開設すると、来所せず求人申込や更新手続きができるメリットについて積極的に周知したことで、マイページ開設事業所が増え、求人入力作業が軽減され、求人充足サービスに時間を割くことができるようになった。

【マイページ開設】令和3年3月末現在 1,944事業所
令和2年度求人事業所数 3,969事業所
マイページ開設率 49.0%

(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、ミドル世代支援窓口（就職氷河期支援窓口）の強化に取り組み、チーム支援による支援対象者を増やし、他部門と連携しながら職場見学や職場実習、オンラインによるセミナーや相談についても感染拡大防止措置を図りながら積極的に実施していく。

また、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で求人数が大幅に減少したことにより、マッチングが図れず、就職件数、充足件数ともに目標を達成しなかったことから、求人者マイページの促進や事業所訪問などによる求人数増加に取り組む。

さらに、9月のシステム刷新により、オンライン紹介やオンライン自主応募が可能になったため、求職者に求職者マイページの利便性について周知を図り、求職者マイページの新規開設数の増加に取り組む。

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 窓口での65歳 以上の就職 件数
実績	6,333	6,630	1,664	117.9%	536	25,776	2,877	359	626	94%	139
目標	7,598	7,903	1,854	121.0%	646	28,618	3,221	294	634	93%	135
目標達成率	83%	83%	89%	97%	82%	90%	89%	122%	98%	100%	102%

※ 「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

ハローワーク鹿沼 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」について重点的に取り組みました。具体的には、求職者担当者制により、対象とする求職者の課題やニーズを把握し的確な支援を実施することで就職に結びつけることができました。

しかし、新型コロナウイルスの影響で求職者に就職への慎重な姿勢が見られたことや、毎年2回、鹿沼市と共催している「求人企業合同説明会・面接会」について感染防止の観点から開催中止としたことも就職件数に影響を与えました。

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、職業相談等に必要な各種労働法の知識向上のため、鹿沼労働基準監督署安全衛生課長を講師とした「労働法研修」を実施しました。

さらに、栃木労働局職業対策課外国人雇用対策担当官及び外国人雇用管理アドバイザーを講師とした「外国人雇用の基礎研修」や職業訓練担当職員を講師とした「職業訓練・教育訓練制度」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

求職者向けに、就職活動の進め方や就職支援メニューを記載した「ハローワーク鹿沼利用ガイド」を作成したことで、どの相談窓口でも支援メニューの内容を均一的に説明できるようになりました。

また求人者向けに、魅力的な求人となるような職種別の記入例や職業検索、人材採用支援等の情報が得られる職業情報提供サイト（日本版O-NET）の案内、さらにハローワークに来所しなくても求人が提出できる求人者マイページを掲載したリーフレットを作成し、求人更新案内とともに送付しました。

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、来所者端末ごとに手作りのシートや全ての相談窓口には飛沫防止パネルを設置したほか、消毒用アルコールを備え付けました。

（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

求人更新案内時や窓口来所時に、求人者マイページからの求人提出案内をしていますが、オンラインによる求人提出は低調となっています。今後、ハローワークシステム刷新の効果を発揮させるためには求人者マイページの利用促進が不可欠であり、また、新型コロナウイルス

感染拡大防止のための混雑回避においても効果的と考えられることから、利用促進に向けて更なる活用周知を行っていきます。

求職者マイページについては、離職票交付時に案内リーフレットを添付することで周知を図ることにいたしました。

(4) その他業務運営についての分析等

鹿沼市との雇用対策協定に基づく運営協議会において、例年2回共催している「求人企業合同説明会・面接会」開催の是非については、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止としました。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	ハローワークの職 業紹介により、正社 員に結びついた就 職氷河期世代の不 安定就労者・無業 者の件数	正社員求人数	正社員就職件数		
実績	1,090	1,046	305	104.1%	101	3,861	511		
目標	1,217	1,127	351	115.0%	90	3,996	585		
目標達成率	89%	92%	86%	90%	112%	96%	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

ハローワーク栃木 就職支援業務報告（令和2年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、「求人確保」及び「就職の促進」を最重要と考え、①求人担当職員による電話での求人開拓、②求人票以外の求人事業所情報の収集とその活用、③就職件数（常用）の増加対策に具体的に取り組んだ。

①については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大によって直接の訪問による求人開拓が困難な状況であったことから、求人担当職員が中心となり更新予定の求人事業所に対して電話による個別の求人勧奨を実施した。その際、昨今の情勢を踏まえた各事業所の雇用状況についても確認し、必要に応じて、助成金担当者と連携して雇用調整助成金等の活用を促した。

②については、庁舎玄関ホールに「求人企業PRコーナー」を設置して、自社のポスター掲示を希望する求人事業所や管内のユースエール認定企業のPRシート等を張り出すことによる幅広い広報を実施して、意欲的な求人事業所の取り込みを行うとともに、来所する求職者に対する積極的なPRを行った。また、前日に当所で受理したすべての求人を翌日に職業相談担当職員に供覧して、必要に応じて速やかに来所勧奨による紹介に繋げる取組を実施した。

③については、管内の地方公共団体及び商工会議所と共催して例年実施していた正社員求人を対象とした合同就職面接会が、新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況により中止となったことから、これに代わる取組として、個別の求人事業所での職場見学及び面接を行う「職場見学会&ミニ面接会」（令和2年11月19日）を当所として初めて企画・開催した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワーク総合評価に係る目的や考え方等については、全職員の認識を共有化することが重要であることから、年度初めに所長から全員に対して雇用失業情勢や労働市場の動向について説明した上で各取組みについて指示を行うとともに、日々の進捗状況や具体的な業務指示事項については、より迅速かつ的確な業務の遂行を図るため、令和2年度から職業相談部門と求人・専門援助部門（以下、「職業紹介部門」という。）合同による部門ミーティングを毎週月曜日に定例実施し、その中で統括官から指示を行うこととする等、所内全体での意識の共有を図ることとした。

さらに、上記（1）を効果的に実施するためには、職員等の資質向上が重要と考え、所長が講師となり、全員を対象とした所内研修「応募書類作成支援に係る研修」を令和2年12月に実施した。

また、令和2年7月の庁舎移転に伴って管理課及び職業紹介部門がワンフロアでの配置となったことから、来所者目線に立ったスムーズな

動線の確保及び個人情報の適正管理を第一に考え、総合受付での受付方法の大幅な変更や各窓口での事務処理時における「個人情報処理中」表示板の新たな作成・設置を行った。

(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

昨年度の新規求職申込件数のうち、55歳以上の求職者は34.6%を占めており、県全体の数字と比較しても多い状況にある(県:30.8%)。

当所においては、これらの求職者を対象とした「生涯現役支援窓口」を設置していることから、新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえつつ、高齢者向けセミナーや高齢者の採用意欲が高い求人事業所によるミニ面接会等を積極的に開催する等、就職の促進を図るとともに、事業所訪問等の機会を捉えて多くの事業所に対して高齢者の積極的な採用を働きかけて行ってまいりたい。

また、今年度は、オンライン求職登録やオンラインハローワーク紹介等のハローワークシステム刷新の追加リリースがあったことから、刷新の趣旨を踏まえ、窓口を利用する求職者に対しては「課題解決支援サービス」の強化がこれまで以上に重要であるとの認識のもと、日々の窓口相談業務の強化を図りつつ、就職に向けて個々の求職者が抱える課題の解決に向けた必要な支援について、新型コロナウイルス感染状況を踏まえて効果的・効率的に実施してまいりたい。

(4) その他業務運営についての分析等

管内主力産業が製造業であることに留意しつつ、新型コロナウイルス感染症の影響を注視した時宜を得た対応を実施していく。

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	生涯現役支援窓口 での65歳以上の 就職件数
実績	1598	1660	657	98.0%	238	5522	758	50
目標	1696	1763	639	102.9%	140	5504	773	50
目標達成率	94%	94%	102%	95%	170%	100%	98%	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

ハローワーク佐野 就職支援業務報告（令和2年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所では、「コロナ禍での充足に向けたマッチング」を最重要事項と考え重点的に取り組みました。職業相談担当者と求人担当者が出席する求人充足会議で取り上げた求人に対して事業所訪問し、求人充足に向けて求人票以上の情報収集等を行うことでマッチング強化に活かすものですが、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響から事業所訪問による求人充足支援は8事業所でした。代替策として、未充足の正社員求人から求人充足会議で取り上げる求人を選定し、職業相談窓口で求職者に対して当該求人に応募を希望しない理由を聞き取りました。聞き取った理由や求人充足会議で検討した充足支援策を求人事業所へ伝えることで、条件緩和や仕事内容の充実等、求人充足に向けた魅力ある求人にリフレッシュさせました。リフレッシュ後の求人については、職業相談窓口での応募勧奨や電話・送付による来所勧奨により、求人数48人に対して充足率64.6%でした。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、各種助成金に対応できるよう助成金に関する研修を4回実施しました。また、当所は外国人求職者が多いことから在留資格等について理解できるよう外国人雇用の基礎研修を実施するなど、職員の資質向上が図れるよう様々な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

事業所訪問時に把握した情報等は、職業相談部門全体で共有できるよう所独自の「事業所情報シート」に取りまとめ回覧し、求人充足に努めました。

新型コロナウイルス感染拡大のなか、防止策として消毒噴霧器や検温器を備え、各窓口に大型飛沫防止フィルムを設置しました。また、求人検索機利用後の消毒作業の徹底や、総合受付周辺のソーシャルディスタンス確保のためのストップマーク作成など、来所者が安心して利用できるよう心掛けました。

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

求人者の利便性向上、コロナ禍での対面業務抑制等の観点から、求人者マイページ開設の向上が必要であり、求人更新、窓口対応、事業所訪問等のタイミングを捉え、求人者マイページ開設のメリット等を説明し、求人者マイページの開設向上に努めることとします。

また、新型コロナウイルス感染症の影響による離職者や就職氷河期世代の不安定就労者に対して、担当者制による個別支援を行うことで再就職へ繋げていきます。

(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症のため、例年開催しているハローワークでのミニ面接会、佐野市との共催による合同面接会、足利所・足利労政事務所との共催による合同面接会の中止、及び事業所訪問数の減少により就職件数、充足件数及び求人数に影響があったと考えます。

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

新型コロナウイルス感染症のため、例年佐野市と共催している合同面接会は中止になりましたが、代替策として面接会に参加予定だった事業所の求人を掲載した求人情報誌を東京都にある佐野市のアンテナショップで配布し、佐野市の移住定住施策と連携しました。また、群馬局太田所・館林所へ配付し、紹介を依頼しました。

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 職氷河期世代の就 職件数	正社員求人数	正社員就職件数		
実績	1,452	1,166	427	110.1%	142	3,176	723		
目標	1,491	1,240	487	109.9%	95	3,659	699		
目標達成率	97%	94%	87%	100%	149%	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

ハローワーク足利 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

当所では、新型コロナウイルス感染症の影響により、例年よりも相談件数が増加すると想定された「生活保護受給者の就職件数」を最重要と考えた。また、「雇用保険受給者早期再就職」についても重点的に取り組んだ。

「生活保護受給者の就職件数」については、足利市役所・足利社会福祉協議会との連携を密にし、住居確保給付金・総合支援資金の申請に係る「求職申込み・雇用施策利用状況確認票」の提出が令和3年3月末時点で210件となり、この確認票の提出段階でハローワークの支援を求め方については支援メニューを説明し、支援対象者の選定や支援対象者以外でも一般としての利用案内を行った。

雇用保険受給者については、新型コロナウイルス感染症の影響により雇用保険説明会・初回講習が行えない状況が年間を通して続いた。このため、初回認定の際に支援メニューを再度説明し、本人の意向を伺いながら求人情報一覧表等の情報提供やハローワークインターネットサービスについての周知・利用案内を徹底した。

その他、昨年度から重点的に取り組んできた、紹介部門と求人部門が連携し、マッチングキャッチボール・求人担当者制・求職担当者制・充足会議の一連の流れを実施することを継続し、上記生活保護受給者の支援を始め他のケースについても、マッチングから就職に至るよう働きかけた。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・令和2年度からは雇用保険受給者の認定日職業相談の際に、本人の意向を伺いながら求人情報一覧表の提供またはハローワークインターネットサービスの利用促進の周知・利用案内を徹底した。この取り組みでその後の相談・応募の機会が増加し、認定終了した後紹介を希望されるケースも増えるなど、雇用保険受給者早期再就職件数が554件と目標を達成することが出来た。

- ・雇用保険受給者の早期再就職を促進するため、各相談担当者より就職支援セミナー、ハローワークインターネットサービス、個別での応募書類の作成指導、面接対策等について周知を行った。

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、定期的な換気実施やマスク着用の周知ポスター掲示を行うなど、感染防止対策を徹底し所内環境を整備した。

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

- ・ミニ企業説明会(面接会)の開催は求人者からの要望も多く、求人の詳細を伝え応募を検討する際の良い機会にもなっていることから、開催方法等コロナ対策を講じながら出来る限り実施していく。
- ・紹介部門と求人部門が連携し、マッチングキャッチボール・求人担当者制・求職担当者制・充足会議の一連の流れを実施することを継続し、昨年度コロナ禍の中で実施出来なかった求職担当制をメインにマッチングのための情報提供(電話・郵送)の充実を図り、更なる条件緩和・UPを目指す環境作りを整えていく。
- ・コロナ禍において、求人者・求職者へのマイページ開設案内を積極的に実施していく。
- ・就職氷河期世代やコロナ禍で転職を余儀なくされた方に対する就職支援として、事業所に対し正社員求人確保の働きかけや、雇い入れ助成金等についての周知説明を積極的に行っていく。

(4) その他業務運営についての分析等

- ・足利労政事務所・足利市・佐野市・佐野公共職業安定所の「足利・佐野合同就職説明会」は、年1回(一般・新卒/1月)開催している。しかし、12月からのコロナ感染再拡大で、1月には緊急事態宣言も出されたことにより、企業ごとの面接会に変更して行った。次年度も合同での実施開催予定であるが、コロナ禍における開催方法等検討を重ねていく必要がある。
- ・佐野公共職業安定所/両毛圏域障害者職業・求職生活センターと合同で行った「障害者合同就職面接会」は、緊急事態宣言のため、ミニ面接会として各ハローワーク会議室等で実施。開催するにあたり、足利・佐野合同で周知リーフレットを作成したことにより、より周知が強化され、就職者は足利所だけでも4名となった。

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	1480	1509	554	99.4%	38	4793	736	126	
目標	1615	1590	504	111.9%	120	5083	761	86	
目標達成率	91%	94%	109%	88%	31%	94%	96%	146%	

※ 「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

ハローワーク真岡 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

当所では、コロナ禍における雇用情勢の変化に対応するため、マッチング機能の強化等による求人者サービスを維持しつつ「求人の確保」「担当者制による就職促進」に重点を置き、求人担当者制、来所勧奨型紹介、提案型紹介など積極的に取り組んだ。

また、求人に関しては、積極的な事業所訪問ができない状況であったため、電話等による求人勧奨や雇用調整助成金の案内などと併せた求人者サービスを展開した。

なお、ミニ面接会が開催困難な中、管内各自治体との連携を強化し、広範な会場を確保した合同面接会を開催。参加事業所数 23 社中 7 件を採用に結びつけることができた。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

【求人充足サービス】

求人充足の観点から、求職者がハローワークの求人票のどこを重視して職業選択を行うかをアンケートにより実施した結果を基に、求人者へフィードバックすることで、求職者の立場に立った分かり易い求人を作成や雇用管理指導等に活用した。 コロナ禍でも、人手不足である事業所は多数存在していることから、管内の地方自治体や商工会議所・商工会等と連携し、創意工夫を凝らした就職面接会（障害者就職面接会を含む。）を積極的に取り組んだ。地域の特産品である“いちご”の生産者等からの要望に応え、JA（農業協同組合）と共催により就職面接会を実施し成果が得られた。

【高年齢者の就職促進】

高年齢者の就職促進を図るため、高年齢者に特化した求人情報コーナーを設置し、就職促進に取り組んだ。

【早期再就職の喚起】

職業相談や雇用保険受給者初回講習会及び雇用保険失業認定などのあらゆる機会において、職業相談部門の職員に加え、雇用保険部門の職員による就職支援セミナーへの積極的な参加勧奨を図った。

【求職者支援サービスの取組】

職業相談窓口での応募書類添削指導や個別面接対策のセミナー等を実施するなどの業務改善を図った。

(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

新規求職者の減少に伴い担当者制による職業相談を充実し、提案型紹介の推進など職業相談における質の向上に取り組む。そのため、職員個々の資質向上のため、職業相談部門全員による事業所訪問（ツアー型面接会）を行い、事業内容や求人票以上の情報、さらに採用担当者等との意見交換により事業所ニーズを詳細に把握するなどして、マッチングの成果につながる求人充足サービスの取組を強化する。

また、求人充足サービス及び求職者支援サービスの一助として、ハローワークインターネットサービスにおける“マイページ”の活用を推進し、情報提供の効率化などマッチング強化に取り組む。

(4) その他業務運営についての分析等

求人充足サービスのための“ツアー型面接会”、“ミニ面接会”はコロナ禍で開催できなかったが、これまで一定の成果が得られたことから、内容等を充実するなどして改めて取り組む。また、その際には可能な限りハローワーク職員も同行し、求人票に記載のない情報を積極的に収集するなどして、求人事業所の事業内容や求人内容への理解を深め、その得られた知識等を職業相談の場面等で活用を図り、積極的な求人充足に取り組む。

さらに、求人充足サービスの一環として一定の成果のあったミニ面接会は、高齢者層に特化するなど面接会を設けるなど創意工夫して積極的に開催する。

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	1,455	1,319	492	89.8%	128	4,276	614		
目標	1,652	1,503	470	97.6%	120	4,960	693		
目標達成率	88%	87%	104%	92%	106%	86%	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

ハローワーク矢板 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

- ・当所は重点項目を「正社員求人数」「正社員就職件数」及び「充足件数」とし、目標達成のため正社員希望求職者を対象に「応募を決める際の重視項目等」の声を取りまとめ、ミスマッチの解消及び良質な正社員求人確保に努めたが、正社員求人数は目標の2,625件に対し実績2,514件（達成率95.8%）、正社員就職件数は目標574件に対し実績526件（同91.6%）と目標達成には至らなかった。充足件数については管内求人への積極的な紹介に重点をおいて取り組んだことで紹介率は118.4%と高い紹介率となったものの、充足件数は達成率93.2%と目標達成には至らなかった。
- ・その他、人材不足分野への取り組みとして、介護分野の求人に対するミニ面接会の実施や担当者制による来所勧奨等の支援を実施したことで55件の充足につながった。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・令和2年1月のシステム刷新以降、来所者端末の操作についてリーフレット等の整備・工夫を行い、フロアナビゲーターによる操作方法の支援や利用者の窓口誘導を積極的に行った。
- ・コロナ禍における対応として求人者・求職者ともにマイページ登録のメリットを説明し、積極的な活用の促進を図った。
- ・正社員希望求職者へ聴取した「応募を決める際の重視項目等」の分析結果等を求人受理時の条件緩和等に活用し、求職者ニーズを踏まえた正社員求人確保に努めた。

（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

- ・フロアナビゲーターを効果的に活用し窓口相談への誘導を積極的に行うことで、紹介率の向上に努めるとともに、就職活動に苦慮している求職者に対し担当者制を実施する等、管内求人への就職支援を強化する。
- ・正社員希望求職者への聴取結果を踏まえ、求人条件の更なる緩和につなげ、管内求人への紹介・就職を強化するとともに、ミニ面接会や見学会付き面接会がミスマッチを防止する点などからも求人者・求職者ともに効果的なメニューであることから、コロナ感染防止対策を十分講じた上で積極的に行っていく。

・雇用保険受給者の早期再就職については、認定日の職業相談を継続し、早期再就職の支援を行う。また、新たな取り組みとして所独自の「就職支援セミナー」を開催し、ハローワークの積極的な利用を勧奨する。

(4) その他業務運営についての分析等

・自治体との連携強化を図るため、年度当初に所長が管内2市1町を訪問し、コロナ禍における雇用調整等の実態聴取や雇用調整助成金の活用周知を行ったことで、就職支援の連携を迅速に実施し、求職者の雇用の安定に努めることができた。今後は自治体と連携したイベント開催等についても検討したい。

・職員、相談員の資質向上としての業務研修については、職業相談部門と雇用保険部門との連携を図るため、雇用保険担当職員より雇用保険制度の理解促進に係る研修を実施した。今後は求職者への個別支援の強化を図るため、応募書類作成支援・面接対策支援について平準化を図るための研修を実施予定である。

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・無業者件数	正社員求人数	正社員就職件数		
実績	1,109	920	264	118.4%	41	2,514	526		
目標	1,154	987	306	124.5%	90	2,625	574		
目標達成率	96%	93%	86%	95%	45%	95%	91%		

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

ハローワーク大田原 就職支援業務報告（令和2年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所では、就職件数、充足件数及び雇用保険の早期再就職件数の主要3項目の目標達成を目指し、求人事業主に対する応募したくなる求人票の作成サポートや、求職者に対する応募書類の添削、模擬面接など再就職のための支援に努めましたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を踏まえた各種取り組みの中止又は縮小による制限のなかでの取り組みにとどまったこともあり、結果として3項目とも目標数値を達成するには至りませんでした。

このような状況ではありますが、令和2年度は、雇用保険の受給手続きをされる方を対象に、当所独自パンフレットを活用し、受付後の待ち時間に受付担当者が具体的な支援メニューの説明を行うことで、ハローワーク窓口の利用勧奨に繋げていきました。

また、特に支援が必要な求職者に対しては、求人担当者が直接求人開拓に向けた相談を行い、労働市場に係る情報提供を行うとともに、求職者の希望する条件等を聴取し、個別求人開拓や求人条件について緩和要請等を行うなど、能動的なマッチングを図りました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

窓口を利用される方に満足いただくため、各業務に係る研修や若手職員を対象とした職業相談にかかるOJT研修等に取り組んだほか、特に上記①の雇用保険を受給される方への窓口サービスの強化については、相談窓口職員のうち複数名の受付主担当を選定し、職業紹介に係る各種支援策に加えて、受付に必要な雇用保険制度の知識についても、一定以上の平準化が図れるよう、所内研修を実施したうえで受付の対応にあたるなど一層のサービス向上に努めました。

また、新型コロナウイルス感染拡大に伴い休業を実施する事業主に応えるため、雇用調整助成金の迅速な処理を講じるため、所内に対策チームを設置し、若手職員などを対象に、同助成金制度に係る概要をはじめ、具体的な事業主への説明ポイントや円滑な申請書の提出に繋がられるための対応に係る業務研修を制度改正の度に実施し、同助成金の適正な審査及び速やかな支給に向けた所内体制の充実化を図りました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

雇用調整助成金を申請する事業主の多くは零細企業であり、その殆どが申請手続きに苦慮していたことから、当該助成金の円滑な申請に繋がられるように、5月上旬以降、当所独自の説明用チラシを作成するとともに、個々の事業主の申請書類の整備についても助言、指導を図りました。また、当該助成金の申請対象となり得る事業所のうち未申請の事業所についても当該制度を広く周知するため、管内の商工団体と共催した制度の説明会に講師として出席し、利用勧奨に取り組みました。

さらに、同5月中旬以降、「雇調金事務処理対策チーム」を編成することで所内整備を図り、経営並びに雇用維持に苦慮する申請事業主に対して1日でも早く助成金の支給を行うとともに、適正かつ円滑な業務遂行に努めました。

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

コロナ感染の懸念による将来への不透明感からくる求人事業主の採用抑制の影響もあり求人数が減少する一方で、コロナの感染拡大を受け感染防止や外出の自粛および労働市場の現状を踏まえ求職活動の先送り等の影響から、求職者数も減少傾向で推移している状況です。当所では、過去にも新規求職者数が同水準で推移する時期はありましたが、その時と大きな違いとして当時は、全体の求職者に占める中高年齢者の割合が約3割程度で、残りの求職者である若年者層は7割近い率を占めていましたが、令和2年度においてはその数が約5割と半数を中高年齢層が占め、比較的、早期に再就職を希望する傾向が高い若年者の数が非常に少ない状況となっています。

このことから、求職活動を行っている若年者に対する支援を今まで以上に積極的に図る必要があり、令和3年9月にハローワークシステムが刷新されたことも踏まえ、更なる支援サービスを展開していきます。

一方で、上述した当所求職者の半数を占める中高年齢者層の方を対象とした取り組みもこれまで以上に充実したサービスを展開する必要があり、生涯現役を見据えた多様な社会参画を含めた働き方について計画的な支援を図っていくとともに、求人事業主に対しても、少子高齢化による年齢構造について理解を図りながら、意欲の高い求職者の情報提供を行い、求人開拓等に努めます。

(4) その他業務運営についての分析等

当所管内は、米作、鶏卵等の一次産業と電気機械器具、医療用機械器具、レンズ製品等を中心とした製造業、そして西部地区に大規模な温泉地域を抱える観光関連産業とバランス良い産業構成となっています。最近では、小売り、飲食店等の第3次産業が増加傾向で推移していますが、求職者は第2次産業就業者または就業経験者が多く、求人の多数を占める第3次産業の勤務条件(就業時間、休日等)が合わずに、職種や条件でのミスマッチが大きいのが現状です。このため、求人者、求職者双方へ労働市場の状況説明を継続的に行い条件緩和や意識改革を図っていく必要があります。

また、地域によってミスマッチも多く見られます。物理的に当所まで遠い地域は求職者の利用も少なく、このような地域の潜在的な求職者をハローワークの利用者に取り込むため、令和3年9月に刷新されたハローワークシステムを効果的に活用していくことが喫緊の課題であると考えています。

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	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	1,805	1,764	465	101.0%	106	3,905	792	59
目標	1,906	1,778	540	104.7%	150	4,095	799	50
目標達成率	94%	99%	86%	96%	70%	95%	99%	118%

※ 「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

ハローワーク小山 就職支援業務報告（令和2年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

当所では、コロナ禍の影響により雇用保険受給者（以下、「受給者」という。）が増加傾向で推移していることから、今年度においても受給者早期再就職を最重点として捉え取り組むこととした。

感染症防止対策の観点から密となる受給者を一同に会しての雇用保険説明会を中止し、飛沫感染防止のためのビニールシート（年度途中よりアクリル板）を設置し失業給付の制度の説明・相談等を行った。

資格決定時、初回認定日、通常認定日等来所した機会を捉え、早期再就職のメリット及び就業促進給付について丁寧に説明するとともに、認定日における相談時に受給者のニーズにあった求人情報を積極的に提供しマッチングを図った。また、求職者担当者制により求人情報を郵送・電話等で情報提供することで来所勧奨を行い、来所を希望されない受給者に対しては、電話により相談を行い求人情報の提供や職業紹介を実施した。

さらに求人充足会議を再開し、求人部門との連携により受給者のニーズを把握・共有し、マッチングに向けた条件緩和指導等を行い早期再就職を図った。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

非正規雇用で働く外国人の求職者が増加傾向にあり、出入国管理及び難民認定法に基づき外国人求職者に対する就労支援を適格に行うため、職業相談を担当する職員・相談員を対象に、外国人在留資格を中心とした研修を2回に分けて実施した。また、増加傾向にある発達障害者の理解促進を図り、個々の特性を理解し、スムーズな職業紹介につなげることを目的に、専門家を講師に招き研修を実施した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では、平成22年5月にマザーズコーナーを設置し、関係機関と連携のうえ子育て中の求職者に対してきめ細やかな就労支援を行っている。マザーズコーナーには、お子様連れでも安心して就職相談ができるようキッズスペースを設置し、絵本、玩具、ベビーベッド等を配置するなど利用しやすい環境を整備しているが、さらに安心して相談できる環境とするため、玩具等の備品なども新しく配備するなどのリニューアルを行い環境改善を図った。

マザーズコーナーにおける就労支援については、感染症防止対策を講じたうえで、毎月1回求職活動支援セミナーを実施した。また、感染を避けるため来所を希望しない者に対しては、電話・郵送により求人情報の提供や職業紹介を行いマッチングを図った。

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

コロナ禍の影響により、令和2年度の新規求人数、有効求人数とも前年同期比マイナスであり、6月以降有効求人倍率が1倍台を下回っている。正社員就職件数、フリーター及び就職氷河期世代の就職件数について、目標に対する進捗状況が低調な状況であり、正社員求人などの求職者ニーズに合った求人確保が課題となっている。そのため、計画的な事業所訪問による求人開拓及び充足に資する事業所情報収集を行うとともに、求人・事業所部門と職業相談部門において求人充足会議を開催し、求人担当者制により求人条件緩和指導等を行うなど求職者支援・求人者支援を積極的に展開しマッチングを図る。

(4) その他業務運営についての分析等

コロナ禍の中、感染を避けるため安定所への来所を希望しない、あるいは控えざるを得ない求職者が一定数存在していることから、当所ではオンライン職業相談を令和3年度より試行的に実施する。また令和3年9月よりシステム刷新によるオンラインハローワーク紹介、オンライン自主応募の新機能が導入され、より一層、非接触型のサービスを推進し求職者・求人者双方への利便性等のサービスの向上を目指すこととなる。そのため、求人者・求職者のマイページの登録勧奨を積極的に行うとともに、求職者、求人者の意向を把握し、オンライン職業相談、オンライン面接会、オンラインセミナー等の内容の充実を図り積極的に実施する。

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	
実績	2,629件	2,420件	931件	105.9%	162件	10,626件	1,347件	118件	
目標	3,217件	2,802件	863件	114.7%	265件	11,502件	1,477件	86件	
目標達成率	81%	86%	107%	92%	61%	92%	91%	137%	

※ 「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

ハローワーク日光 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、正社員求人数及び充足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、新型コロナウイルス感染拡大の影響で事業所訪問が制限されるなか、電話等による事業所との接触機会を活用し積極的な求人開拓を行いました。

特に、当所管内の雇用保険適用事業所1,491事業所に対し、所長と日光市長の連名により求人提出勧奨を行うなど、地域一体となって求人確保に努めました。

また、管内の主要産業である宿泊業・飲食サービス業の求人充足を図るため、9月及び2月に関東圏内のハローワークに住み込み求人一覧を送付し、充足数の目標達成に努めました。

宿泊業・飲食サービス業が新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けたことで、正社員求人数については目標達成率99%とわずかに目標値に届かなかったものの、充足数については上記取り組みの成果もあり目標達成率107%となりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、若手職員を含む職業相談部門の職員・相談員を対象に、労働基準監督官を講師とした労働基準法関係の研修を実施しました。

また、求人受理オンライン化の更なる促進のため、求人者マイページにかか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

求人者マイページの開設状況が低調であったため、開設手順をわかりやすく記載したリーフレットを独自に作成し、求人者へのサービス改善に努めました。

（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

職業紹介業務に関してオンライン化が進んでいることから、引き続き求人者マイページ開設向上に努めるとともに、求職者マイページ開設向上についても取り組む必要があると考えております。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度は、管内の主要産業である宿泊業・飲食サービス業が新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けたため、求人提出よりも現に雇用している労働者の雇用維持に注力せざるを得ない状況となりました。長引く休業等からよりよい労働条件での就職を希望する求職者もいることから、引き続き求職者ニーズに合った正社員求人の確保に努めて参ります。

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業者・無業者の件数	正社員求人数	正社員就職件数		
実績	1,238件	1,044人	265件	113.0%	95件	2,933人	551件		
目標	1,138件	972人	258件	116.2%	70件	2,955人	541件		
目標達成率	108%	107%	102%	97%	135%	99%	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

ハローワーク黒磯 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の影響で当所の主幹産業である観光業が大きな打撃を受けたこともあり、令和元年度と比較すると、有効求人数は26.2%減少し、有効求職者は7.8%増加となりました。このような状況下、慢性的な人手不足産業もあることから、「充足数」の目標達成を最重要と捉えて業務を進め、画像情報の収集やミニ面接会の開催、事業所アピールボードの設置などの取組を行いました。

収集した画像情報は求人票からは得られない情報の1つとして職業相談時に求職者へ情報提供するほか、求人早見シートに画像情報をプラスして所内の「見ればわかる！！フォト&求人票コーナー」に掲示しております。

ミニ面接会は、毎月第2・第4火曜日に開催を予定しましたが、コロナ禍で上半期における開催は全て中止とし、11月より感染防止対策を徹底したうえで計9回開催し11名の採用となりました。

事業所アピールボードについては、その取組を数年前から実施し、現在8社のポスターが掲示されています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員研修として、労働局委嘱の外国人雇用管理アドバイザーを講師とした講義「外国人在留資格の基礎知識」等を行い、職業相談担当者の資質向上及び見識を深めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人事業所の詳細情報に期待を持ってハローワークを利用する求職者に対し、「画像情報の収集」、「見ればわかる！！フォト&求人票コーナーの設置」、「事業所アピールボードの設置」の取組を継続して行いました。

特に、画像情報の収集は求人事業所情報の見える化を図る有効なツールと捉え、コロナ禍においても直実に数を増やし48社の画像情報を収集しました。

（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

画像情報の収集は効果的な取組として継続し、求人者マイページの利用促進による自主的な画像情報の登録を促しつつ、最終的には全ての求

人事業所において画像情報の閲覧ができるよう整備を進めてまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

職業訓練制度について、当所管内には栃木県立県北産業技術専門校が設置されていることから職業訓練校と連携し、職業訓練制度や訓練カリキュラムの周知を図るとともに、求職者ニーズにあった適正な受講勧奨を行うなど、求職者支援の充実に取り組みます。

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	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	1,231	1,208	331	96.9%	54	3,204	508		
目標	1,393	1,345	373	107.0%	95	3,559	623		
目標達成率	88%	89%	88%	90%	56%	90%	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