



ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare



令和2年度 ハローワーク総合評価結果



目次

(1) ハローワーク総合評価の概要と結果	ページ
・ ハローワーク総合評価の概要	1
【別紙1】ハローワーク総合評価の評価指標の構成	2
【別紙2】ハローワーク総合評価の評価方法	3
・ 令和2年度ハローワーク総合評価の結果	4
・ 令和3年度ハローワーク総合評価の実施	5
(参考) 令和3年度ハローワーク評価における結果の公表イメージ	6
(2) 東京労働局管内ハローワークの就職支援業務報告	
・ ハローワーク飯田橋	7
・ ハローワーク上野	10
・ ハローワーク品川	13
・ ハローワーク大森	17
・ ハローワーク渋谷	20
・ ハローワーク新宿	23
・ ハローワーク池袋	27
・ ハローワーク王子	31
・ ハローワーク足立	34
・ ハローワーク墨田	37
・ ハローワーク木場	40
・ ハローワーク八王子	43
・ ハローワーク立川	46
・ ハローワーク青梅	50
・ ハローワーク三鷹	53
・ ハローワーク町田	56
・ ハローワーク府中	60
・ 用語の解説	63

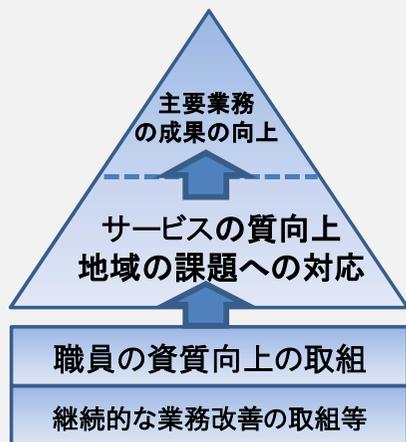


ハローワーク総合評価の概要

- 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（労働政策審議会（本省）や地方労働審議会（労働局））にも報告。 ※ 令和3年度は、コロナ禍の影響を踏まえつつ、その実施方法を一部変更して実施（→後述（P5・6））
- (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。【別紙1】P2



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グループに分け、同一グループ内で相対評価【別紙2】P3
- ・ 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

次年度以降も(1)~(3)を実施

【別紙1】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の件数
- 公的職業訓練修了3ヶ月後の就職件数
- マザーズハローワーク事業における担当者制による就職支援を受けた重点支援対象者の就職率
- 正社員求人数
- 正社員就職件数
- 人手不足分野の就職件数
- 生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数
- その他、安定所と労働局が調整し設定するマッチング業務指標

(2)所重点項目

中長期的なマッチング機能向上のための、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組に関する評価指標

- 職員による事業所訪問の実施
- 職員による計画的なキャリアコンサルティング研修の受講
- 求人・求職者担当制の実施
- 業務改善を図った取組の共有及び実施
- 他所と連携した広域労働移動の取組
- 地方公共団体との連携の推進
- 各種業務研修の実施

【別紙2】 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。

〇 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。

令和2年度ハローワーク総合評価の結果

○各ハローワークの総点数について、同一グループ内（注1）で**相対評価**（4類型に区分）を実施。
 ※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は変更せずに実施

○グループ毎の総点数の平均値等に基づき4類型に区分（注2）したところ、例年どおり、全体の9割以上のハローワークが「類型2・3」に区分。一方、例年と比べ、「類型1」が無くなり、「類型4」が増加。
 ※類型4に区分されたグループ毎の所数：（1G）4所、（2～3G）2所、（4～5G）4所、（6～8G）2所、（9～11G）4所。地域別では、12所が関東圏（茨城、埼玉、千葉、東京、神奈川）であり、うち6所が東京。

例年と比較し、目標を超える実績等をあげたハローワーク（「類型1」）はなかった一方で、目標達成状況が（グループ毎の）平均の8割未満であったハローワーク（「類型4」）が増加したことから、コロナ禍であった令和2年度においては、ハローワーク総合評価における目標達成の難しさが伺える。

ハローワーク数		令和2年度 注3	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
類型1	非常に良好な成果	0	9	12	10	3	16
類型2	良好な成果	224	212	212	197	208	198
類型3	標準的な成果	194	212	213	227	217	207
類型4	成果向上のため計画的な取組が必要	16	1	0	3	0	6
		434	434	437	437	428	427

所名	評価
飯田橋	標準的な成果
上野	成果向上のため計画的な取組が必要
品川	標準的な成果
大森	標準的な成果
渋谷	成果向上のため計画的な取組が必要
新宿	成果向上のため計画的な取組が必要
池袋	成果向上のため計画的な取組が必要
王子	成果向上のため計画的な取組が必要
足立	良好な成果
墨田	標準的な成果
木場	標準的な成果
八王子	標準的な成果
立川	標準的な成果
青梅	成果向上のため計画的な取組が必要
三鷹	標準的な成果
町田	標準的な成果
府中	標準的な成果

注1 全ハローワークについて、労働市場の状況や業務量が同程度ものでグルーピングし、11グループに分類

注2 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、その平均値を基準として、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、総点数が満点以上*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

* 目標達成状況により総得点が満点（目標達成率100%だった時に達する得点水準）を超える場合があり得る

** 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

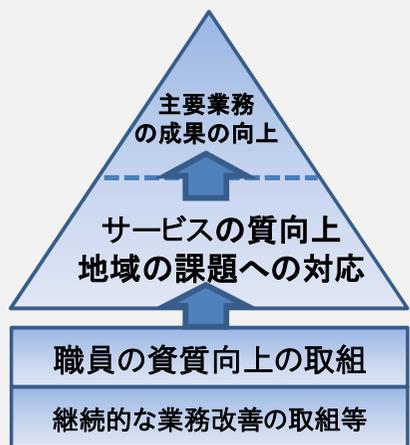
注3 令和2年度評価結果については、新型コロナウイルス感染症の影響下での結果であることに留意が必要

令和3年度ハローワーク総合評価の実施

- ハローワーク総合評価において、業務ごとの実績を管理・分析し、その状況を公表するとともに、次年度以降の業務改善に繋げていくことは、ハローワークが地域における役割を果たして行くために、必要かつ重要な取組。
- このため、令和3年度は、コロナ禍の業務への影響が引き続き不透明であり、また地域ごとで多様であることも踏まえつつ、その実施方法を一部変更した上で、業務改善に繋げる一連の流れは継続実施。

(1)業務ごとの実績管理

- ① 就職率等の主要指標
- ② 業務の質に関する補助指標
- ③ 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について、毎月の実績把握とともに、ハローワーク毎に設定する目標値に代えて、過去3年度における当該項目の実績との対比等により、進捗管理。
- ④ 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ための所重点項目については、例年同様に取り組む。



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)取組状況の公表・分析

- 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、ハローワーク毎に令和3年度の取組結果及び業務改善の取組等をまとめ、各労働局が公表。
→ グループ毎の相対評価は行わず、ハローワーク毎に過去実績との比較により振り返りを行うこと等により、所長が当年度の取組結果について分析を行う。



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に関する所長の分析、指標ごとに過去3年度実績と対比した実績などを公表

- ハローワーク毎の取組結果を、労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。
※ 労働局・本省における公表イメージは次頁(P14)

(3)好事例の収集・横展開など、継続的な業務改善

- ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、個別のハローワークへの改善指導や好事例の横展開を実施
- ① 取組状況や結果に応じ、業務改善が必要なハローワークに対する労働局からの問題状況の改善指導
- ② 本省において全国的に好事例を収集し、全国展開するとともに、労働局においても好事例などを取りまとめ、公表・横展開

※ **赤字部分**が、例年と変更して実施する主な部分

(参考) 令和3年度ハローワーク評価における結果の公表イメージ

○ 労働局における公表イメージ

ハローワーク〇〇 就職支援業務報告 (令和3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、〇〇に対するマッチング業務を最重要と考え、特に〇〇の取組を行いました。

ハローワークごとに、過去3年度の実績との対比も踏まえて所長が分析を行う

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
令和3年度実績				
過去3年度平均				
R2年度実績				
対 R2 比				
R1年度実績				
対 R1 比				
H30年度実績				
対 H30 比				

○ 本省における公表イメージ

令和3年度ハローワーク総合評価取組状況 (局所別：主要指標)

労働局	主要指標 Ⅰ 就職件数 Ⅱ 充足件数 Ⅲ 早期再就職割合	①令和3年度実績	就業機に対する割合	令和2年度実績 に対する割合 (①/②)	対過去3年平均比 (①/③)	②令和2年度実績	③過去3年平均	過去3年実績		
								令和2年度	令和元年度	平成30年度
北海道局	Ⅰ 就職件数	件	%	○%	○○	45,598	53,584	45,598	55,170	59,983
	Ⅱ 充足件数	件	%	○%	○○	45,555	53,306	45,555	54,380	59,983
	Ⅲ 早期再就職割合	%	%	○%	○○	22,046	23,180	22,046	23,952	23,541
札幌所	Ⅰ 就職件数				
	Ⅱ 充足件数				
	Ⅲ 早期再就職割合				
函館所	Ⅰ 就職件数				
	Ⅱ 充足件数				
	Ⅲ 早期再就職割合				
旭川所	Ⅰ 就職件数				

過去3年度の実績と対比する形で、各ハローワークの令和3年度の実績を公表

ハローワーク飯田橋 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

当所は大企業を含め多くの事業所を管轄しており、求人の拠点所として求人の確保を最重要課題として業務に取り組みました。特に、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響もあり年度当初から厳しい状況が続きましたが、求人未更新事業所を月平均300事業所ピックアップして全員で電話での求人提出勧奨を行うとともに、必要に応じて事業所訪問を行い求人受理に繋げました。

管内自治体、東京都と連携した取組では、下半期を中心に予約制合同面接会、予約制ミニ面接会をコロナ感染予防対策の徹底を図り開催しました。実施結果は、若年面接会を4回開催し参加者185名・採用数8名、高齢者面接会を2回開催し、参加者61名・採用6名、障害者ミニ面接会を49回開催し、参加者483名・採用数28名となりました。大規模面接会から予約制の面接会に切り替えての実施となりましたが、コロナ禍の中での開催について参加者からは感染防止対策が徹底されており安心して参加できるとの声もありました。

また、人手不足分野での介護面接会を3回開催し、参加者133名・採用数2名となりました。特に第1回目は初めてリモートでの面接を実施しました。

生活保護受給者の就職促進に係る取組では、求職者マイページを通じて求人情報提供を行うとともに、必要に応じて求人票を郵送後、求職者へ直接連絡を取りながら求人の内容を説明することにより応募に繋げ、多くの採用に結びつけ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、コロナ禍の中でのサービス向上と中長期的な職員の育成を図る観点から、オンライン面接、オンラインセミナー等の実施にかかる職員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

Withコロナ時代におけるハローワーク飯田橋のサービスメニューを積極的に周知し、ハローワークの利用促進を図ることを目的に「Withコロナ就活応援キャンペーン」を実施しました。具体的にはオンライン面接会、コロナ対策にかかる人材募集、コロナ関連離職者を積極的に採用する求人、テレワーク等働き方の新しいスタイルを導入している求人を、所内掲示、ホームページ掲載するとともに、求職者へ積極的に情報提供することで充足・就職支援を行いました。また、「Withコロナ就活応援キャンペーン」の実施内容の結果や新しい制度・事業についてもニュースレターとして月1回から2回発行し、リーフレットスタンドへの配架のほか、当所ホームページにも掲載し積極的に

周知しました。

東京しごとセンター内にハローワーク飯田橋の出先施設として設置されている34歳以下の職業相談を行う「U-35」、55歳以上の職業相談を行うシニアコーナーにおいても、新型コロナの影響を受けて新規登録者が激減しました。そのため、更なる施設の広報を行い利用者の確保に繋げるため、施設案内のリーフレットを刷新して関係機関への配架依頼及びホームページへの掲載を行い、施設の周知を図りました。

(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、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けて大幅に減少した求人を確保するため、コロナ禍の中でも雇用吸収力のある産業の事業所に対して、積極的な求人開拓に取り組めます。

(4) その他業務運営についての分析等

今年度は新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響で緊急事態宣言が発出された4月、5月に新規求職者の登録が急激に落ち込みました。当所は交通のアクセスが良いこともあり、管外・県外からの利用が多くありましたが、コロナ感染拡大後はそれらの利用者が減少したことが大きな要因と思われます。

新規求人数についてもコロナ前は毎月2万件を超えていましたが、コロナの影響が出始めた4月には急激に落ち込み、6月には多少持ち直しましたが、7月に再度落ち込み、その後は増減を繰り返しています。特に宿泊業、飲食サービス業の求人が大幅に減少したことが要因となりました。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

--

4 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	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 ーターの 件数	公的職業 訓練修了 3か月後 の就職件 数	正社員求 人数(正社員就 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(開拓求 人の充足 数)	
実績	2,673	14,660	1,297	173.7%	51	249	249	265	354	72	77,436	1,003	2,538	
目標	4,275	22,341	1,206	186.9%	31	420	400	406	331	125	96,369	1,659	3,000	
目標達成率	62%	65%	107%	92%	164%	59%	62%	65%	106%	57%	80%	60%	84%	

※ 「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

ハローワーク上野 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

当所では令和元年度に引き続き、職業紹介サービスの充実強化と管内事業所に対する求人充足サービスの強化を重点課題として位置づけ、基礎自治体をはじめ、地域の関係機関等と連携、情報共有を図りつつ、地域の求職者及び求人者に対する支援に取り組んだが、観光地でもある台東区は、特に新型コロナウイルス感染拡大の影響が大きく、宿泊業、飲食サービス業を中心に求人数は大きく減少、求職者についても感染を恐れて積極的な就職活動を控える動きもあり、就職数・求人充足数ともに目標達成とはならなかった。

このような中で、就職数目標達成のための取組としては、求職者に対して来所を求めずにサービスが提供できるよう、マイページの登録を積極的に勧奨した。また、求職者情報公開登録や自己PRシートの提出を勧奨するとともに、公開される情報が求人者の目に留まりやすくなるよう、求職者に対しコンサルティングを行い内容の充実を図った。

充足件数達成のための取組としては、マイページの登録勧奨と併せて、求職者の関心が高い「テレワーク、時差出勤、オンライン面接」等「安心・安全」をキーワードとした求人確保、「コロナ離職者歓迎求人」の勧奨を積極的に実施した。また、充足会議等を通じて、求職者ニーズを的確に把握し、求人コンサルティングを行った。

高齢者については、庁舎1階にシニア求人一覧を毎週月曜日に配架、ハローワーク上野ホームページにも掲載し、相談窓口への誘導を図った。また、コロナ禍で自治体施設を使用した出張相談が実施できなかったものの、「生涯現役支援窓口」での丁寧な支援に取り組んだ結果、就職件数は目標を大きく上回る成果（169%）となった。

若年者層については、新規求職者の減少に加え、コロナ禍で紹介件数も減少し、就職件数は目標が達成できなかったが、マイページを活用した積極的な求人情報の提供、個々のニーズに応じた書類作成や面接対策等、個別支援を通じてきめ細かく支援を行った。また、新卒者に対しては就職支援ナビゲーターが積極的な支援を実施しているものの、コロナ禍で就職から進学にシフトする者もおり、就職希望者が令和元年度305人から令和2年度253人（▲17.0%）に減少、正社員就職数の目標達成とはならなかった。

障害者については、コロナ禍で求職者の動きも鈍化、大規模面接会が中止になったことも重なり、新規求職者数、紹介件数、就職件数ともに大幅な減少となった。就職に向けて自所、他所で開催する就職面接会やミニ面接会への参加勧奨を支援機関や個別支援求職者へ行うとともに、応募書類添削や面接対策等きめ細かな支援を実施した。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

令和2年度では、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、事業所訪問が困難な状況であったが、緊急事態宣言解除後は、感染

防止対策を徹底し、事業所訪問時に職業相談部門職員も同行させ、事業所を実際に見ることにより、求人票以上の情報を収集し職業相談に繋げる。また、当所主催の会社説明会に、職業紹介部門職員を積極的に参加させ、業態や業種に関する知識をさらに深めさせる。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

充足会議は自所求人、自所紹介によるマッチングの要となるが、コロナ禍により、上半期の開催は見送り、下半期は少人数短時間で月2回開催する代わりに、各自がしっかりと情報を持ち帰り、部門内で情報を共有、その内容をもとに新たな情報を持ち寄り、充足に向けた具体的な摺り合わせを行う場となるようにした。

また、職業相談担当による求職者目線に合わせた求人コンサルティング（応募しやすい求人の提案）もしっかりと定着し、求人受理担当に対し有益な情報提供がなされた。

(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

当所は築50年近くの狭隘所であり、密防止の観点から、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策として、できる限り来所を求めないことを基本とした電話による相談を推進。また、求職者にマイページを開設してもらい、求人情報の提供を行ってきたところであるが、求職者がより早く、確実に求人情報を確認できるようマイページ専用のEメールアドレスを活用し、求人情報の提供を行った旨の通知を行う。併せてオンラインを活用した職業相談、セミナー、面接等を実施する。

さらに、感染防止対策を徹底した上で、昨年度実施できなかった会社説明会やミニ面接会、管理選考を実施していく。

職業訓練のより一層の活用促進に向けて、引き続き台東区循環バス「めぐりん」へ広告を出し、職業訓練を勧奨するポスターを庁舎内外に掲示するとともに、求職者には、ハローワークでの職業相談時に説明することにより、新規利用者の増加を図る。

新規求職者を増やすための取組としては、昨年度実施できなかった、当所へのアクセスが不便な地区の利用者（特に高齢者）に対する職業相談を、区の施設を利用して開催する。

(4) その他業務運営についての分析等

台東区は、上野・浅草を中心に観光客向けの宿泊業、飲食サービス業の企業が多く、コロナ禍による影響を大きく受けた。国内観光客の減少に加え、外国人観光客の激減、緊急事態宣言発令も重なり、休業、廃業する企業があるなど、宿泊業、飲食サービス業の求人数は大幅に減少した。企業の事業存続も厳しい状況下においては、求人開拓も難しく、求人数を確保するのが非常に困難な年度となった。

また、宿泊業、飲食サービス業に従事していた者が、休業やシフトの減少により、ダブルワーク先を探すために求職申込みをするケースや、人員整理により離職を余儀なくされハローワークへ求職申込みをするケースが多数見られた。宿泊業、飲食サービス業からの離職者は、再就職に向け、同職種を希望するか職種転換するかどうかの選択に悩む者も多く、職業相談では、現在の労働市場について丁寧な説明を行うとともに、職業訓練の活用、個別支援の実施等、求職者に寄り添った各種支援サービスを実施した。

2 総合評価 (※)

成果向上のため計画的な取組が必要

※ 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

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	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	生涯現役 支援窓口で の65歳以 上の就職 件数			
実績	1,473	2,431	705	179.0%	199	135	252	190	14,266	543	176			
目標	2,437	3,568	674	209.2%	195	208	310	193	17,864	885	104			
目標達成率	60%	68%	104%	85%	102%	64%	81%	98%	79%	61%	169%			

※ 「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

ハローワーク品川 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、求人供給型の安定所として、コロナ禍で減少傾向にあった求人数の確保のため、『充足を意識した求人開拓』に取り組むとともに、オンライン機器を活用した『感染拡大防止を意識した就職対策』に取り組んだ。

求人開拓では、毎月、求人更新状況を確認し、未更新事業所への勧奨を行うとともに、10月以降は、前年度求人受理実績があるものの令和2年6月以降受理実績の無い事業所の中から、採用意欲の高い介護、保育、警備、清掃といった「人材不足分野の企業」や「高齢者採用実績の多い企業」を中心に約600社を選定の上、接触を図り、求人の掘り起こしを行った。さらに、12月以降は、特に求職者ニーズが高い「官公庁・非営利団体」500をリストアップし、コロナ禍の中での採用計画を聴き取るスタンスで求人ニーズを把握し、採用を計画している事業所における求人の確保に努めた。その一例として、欠員補充で採用を急いでいるとの情報をつかみ、求人コンサルティングを行った上で都内ハローワークと連携しながらマッチングを行った結果、公開から2週間程度で採用に至ったことから、事業主側の満足度が高く感謝の言葉をいただいた。

求人ニーズの把握の中で、長期勤続によるキャリア形成の観点から「若年者の採用」を希望する求人者に対しては、わかものハローワークと連携したミニ面接会を提案し、採用に結びつけることができた（令和2年度は、11～12月にかけて7回実施し、充足6件）。

なお、開拓により確保した求人については、すべて充足会議に諮り、早期充足に努めた。特に令和2年度の充足会議では、担当者を4グループに分けることで当事者意識を高め、所内充足の気運を高めるとともに、求人情報だけでなく求職情報も選定することで、就職・充足双方向の取組を行うことができ、効果的に充足に結びつけることができた。

感染拡大防止を意識した就職対策としては、再度緊急事態宣言が発令された令和3年1月以降、オンライン面接会を8回実施した。事業所側からは、突然のキャンセルがあってもオフィス内にいるので他の仕事をすることができた、と好評であった。感染拡大の時期だったため、求職者からも感染防止の観点から非常によかった、との声があった。また、来所によらないサービスの一環として、月100名以上の早期あっせん対象者を選定し、マイページ、郵送等による求人情報提供を行い、その中から毎月10名以上の紹介就職を達成した。

「障害者の就職支援」については、新型コロナウイルス感染症の影響により、例年開催している大規模面接会が中止となったため、面接機会の確保に取り組んだ。城南ブロック面接会（ハローワーク大森・品川・渋谷）の代替措置として開催した「会社DE面接」（企業を会場とした管理選考）では、3所合計で参加者延べ347名のうち40名が採用（求人数120人）されるなど、一定の成果を上げることができた。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

【事業所部門としての取組】

令和2年4～5月は、初めての緊急事態宣言下で、経済活動もストップしていた関係で、求人窓口への来所者も激減した。この機
を利用し、求人者支援員全員に対し、ローテーションで職業相談窓口研修を実施し、求職者と接することで、「肌感覚」で求職者ニーズ
の理解を深めてもらった。この研修の結果、従来は充足会議で「職業相談部門から教えてもらっていた知識」を伝える程度であった求職
者ニーズについて、実体験に基づく知識として求人者に伝えることができ、求人コンサルティング能力の向上につながった。

なお、窓口で「これは効果的」と思う求人コンサルティングができた場合は、当該求人票を職員間で共有化することで、偏りがちなコ
ンサルティング能力（求人情報の見せ方・手法、見つけやすい、わかりやすいを意識した求人の作成方法）の平準化を図っている。

【職業相談部門としての取組】

職業相談部で個人のPDC Aを全体のPDC Aにつなげる取組として「みんなで作り上げるハローワーク品川の就職支援」を開始し
た。取組内容は、日報の報告様式をエクセルで新たに作成して個人の日々の進捗を振り返らせ、それに加えて毎月の取扱件数を個人・部
門・全体のシステムデータから拾ってフィードバックし、それに基づき毎月の業務を振り返り、自分の課題や取組を考えてもらうととも
に、全体の業務改善の提案や窓口で収集した情報を合わせて報告させるものである。

さらに、ここで集めた取組や課題を集約し、管理者のコメントをつけて全体に配付することで、他の人がどのように業務に取り組んで
いるか、管理者はどのような方針で業務を進めていこうとしているのか等を確認することができ、個人のPDC Aの方向性を組織目標に
沿ったものに意識づけるようにした。

また、令和3年3月には、講義形式の研修も実施した。内容は相談記録の入力の仕方と品川所管内の特徴についてそれぞれ30分の時
間で実施した。普段、窓口で各自対応していることについての統一を図るとともに、品川所管内の特徴については再任用職員の豊富な
経験、知識を伝える良い機会になったと考えている。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

オンライン端末が試行実施で導入されたため、それを活用してセミナーを企画した。令和2年度中にオンラインセミナーを5回開催し、
63名参加、緊急事態宣言等による開催中止もなく、高齢者向けセミナーでも操作関係でのトラブルもなく開催できた。今年度も画面共有
等オンラインの利点を活かして、さらに工夫して開催していきたいと考えている。

また、3密回避の観点から、従来1階ロビーで行っていた不特定多数の方を対象にした企業説明会を中止し、Twitterによるおすすめ求
人の配信、オンライン会社説明会の実施に切り替えた。オンライン会社説明会に参加し、興味を持った求職者には改めて面接の機会を設け
紹介就職につながっている。

(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

【広域充足対策の連携先の変化への対応】

コロナ禍の中では、従来広域充足の連携先であった大都市圏が緊急事態宣言、まん延防止措置等の対象となることが多く、計画的に充足対策を講じることが難しくなった。ウィズコロナ時代の広域充足対策として、大都市圏だけでなく、感染状況が異なる地方圏との連携を模索する必要性を痛感し、まずはハローワークシステム機能（求人充足依頼送信）の積極的な活用による充足対策に取り組んでいる。

【求人者との信頼関係構築】

令和2年1月のシステム刷新、コロナ禍による事業所訪問による求人開拓の縮小、来所によらない求人受理サービスの実施等により求人者との関係が希薄化している。今後は、都内の新型コロナウイルス感染拡大状況を勘案しつつ、積極的な事業所訪問の実施により、「求人者との顔の見える信頼関係の再構築」を目指していく必要があると考えている。

【マイページの活用】

令和2年1月に求職者マイページのサービスが開始されてから、品川所は全国の安定所の中でも、マイページ開設率が非常に高い数値で推移している。

一方で、開設率に比較し、実際の利用は進んでいないケースも多く、マイページにおすすめ求人を案内しても反応がないこともある。

令和3年9月のシステム刷新2次リリースでオンラインサービスが充実するため、更なるマイページの利用促進とともに、新規のオンライン登録者に対して機会を捉えてハローワークサービスを案内してハローワーク利用登録者に取り込み、オンライン利用ニーズが高い者に対してオンラインハローワーク紹介を積極的に活用していき、新たなマッチングサービスを展開していく。

【面接会の積極的な取組】

面接会については、開催回数だけでなく、より多くの就職数を目指し、また、参加事業所のハローワーク利用満足度を向上させる取組を行う。特に、障害者の雇用対策においては、引き続き大規模なイベントの実施が難しいことが想定されるため、ミニ面接会や「会社DE面接」等求人者と求職者が直接面接できる機会の確保に取り組む。

(4) その他業務運営についての分析等

現在、住居確保給付金や新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金の対象者で新規求職者が増加しているため、ハローワークの利用ニーズが高い者を中心に積極的にハローワークサービスを案内して利用者に取り込む必要がある。

雇用保険受給者の中には緊急事態宣言等により来所せず認定手続きをする者がおり、また職業講習会も開催できない状況のため、雇用保険受給者が職業相談窓口を利用しにくい状況にある。コロナ感染拡大防止の観点からも来所を求めない取組やオンラインサービスの活用も求められているため、マイページやオンライン相談等新たなサービスを活用して雇用保険受給者を取り込んでいく必要がある。また、品川区就業センター（区とハローワークが一体となって運営を行っている施設）の紹介・就職の取扱件数が減少傾向にあるため、本所からの積極的な誘導と区との協力による広報活動等利用促進に努めなければならない。

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 特記事項

品川区役所に近い品川区就業センターにおいて、週5回生活保護受給者等就労自立促進事業の巡回相談（完全予約制）を実施しているが、そのうち週1回は、障害者手帳等を所持している方及び手帳を所持していないが「主治医の意見書・診断書等」を持参される生活保護受給者等の方を対象として、障害者雇用担当相談員が就労支援を実施している。品川区役所からも障害者等の方の就職支援に繋がっている（就職状況が好調）ということで非常に好評であり、引き続き、精神疾患等のある方に対してより細やかな支援・より適格な紹介を行う等障害者等の就労支援を推進していく。

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	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 付いた氷 河期世代 の不安定 就労者・無 業者の件 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(常 用)	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(正社員 開拓求人 に対する 充足数)
実績	1,883	8,907	2,133	145.4%	198	169	272	95.4%	62,938	731	322	118	1,339
目標	2,853	13,559	1,853	188.4%	284	200	292	93.4%	76,793	1,112	456	108	1,050
目標達成率	66%	65%	115%	77%	69%	84%	93%	102%	81%	65%	70%	109%	127%

※ 「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

ハローワーク大森 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

令和2年度については、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、雇用保険受給者を中心に新規求職者が増加傾向で推移していたことから、雇用保険受給者に対する就職支援の強化が重要と考え、①感染防止を徹底した上での職業相談窓口への誘導、②個別支援強化による積極的な情報提供・電話相談の実施、③求職者ニーズの高い求人確保、に取り組んだ。

また、65歳以上の雇用保険受給者の失業認定日を活用し、認定手続き後に生涯現役支援窓口へ誘導し、個別担当者制支援へつなげた。60歳以上の就職支援セミナーは感染防止策を万全に行った上で実施し、その後、個別担当者制支援を行った。

障害者支援に関しては、例年実施している大規模面接会を感染防止対策の観点から中止し、求職者と求人者の新たなマッチングの機会として、「会社DE面接応援企画」を企画し、書類選考によらない直接面接の機会を確保し就職促進に努めた。

人材不足分野については、例年大田区等との共催により開催していた介護分野の面接会が開催できなかったため、所独自で介護分野の求人を中心にミニ面接会を開催した。未経験者でも参加しやすいよう、求人票の補足情報を積極的に収集し、掲載した。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

令和2年度は新型コロナウイルスの関係でオンラインを活用した職業相談や面接会の機会を増やしていくため、機器の使用方法を含めたロールプレイ研修を職業相談部門職員に対し実施したほか、専門援助部門職員を講師とした「精神・発達障害しごとサポーター養成講座」を実施し、職員の資質向上に努めた。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

これまで求職者ニーズの高いマッチング求人を週に一度の充足会議で職業相談担当に提供していたが、令和2年度は求人受理の都度、職業相談部門へ求人票と補足情報を提供し、早期充足を目指した。充足会議は求職者への情報提供・紹介状況等を分析する場とし、応募状況が芳しくない求人については求職者への提案に至らない理由を会議の場で分析して求人コンサルティングに活用するよう改善を図った。

(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

求人受理担当職員により職業相談担当へ求人票と補足情報の提供は行ってきていたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症防止対策のため事業所の訪問ができず、「職種」や「管内情勢」の知識を拡げきれなかった。今後は感染防止対策を踏まえたうえで事業所訪問を再開し、補足情報の入力とともに事業所情報の充実を図っていくこととしたい。

令和3年9月導入のオンライン紹介・オンライン自主応募や、利便性の向上のため、求人者マイページ及び求職者マイページの利用拡大を推進する。

コロナ禍により中止したセミナー、ミニ面接会等について、オンラインも含め感染防止対策を徹底した上で開催する。また、こうした状況の中、SNSを利用して情報収集する者をハローワーク利用者として取り込んでいくため、新たな情報提供ツールを取り入れていく必要がある。

(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感染防止のため、就職活動を自粛している求職者に対し、電話での職業相談やオンラインを使った職業相談・セミナー・面接会を実施していく必要がある。

当所の付属施設である「蒲田ワークプラザ」は、駅から徒歩1分という好立地にありながら利用者が年々減少傾向にあり、更に新型コロナウイルス感染拡大の影響で大幅な利用者減となった。このため、組織的に周知活動を強化し、利用者増加を図り成果の向上につなげる必要がある。

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 特記事項

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	生活保護 受給者等 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 付いた氷 河期世代 の不安定 就労者・無 業者の件 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	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(対象求 人の充足 件数)			
実績	3,190	2,976	2,130	119.4%	272	257	420	79.7%	15,977	1,424	254			
目標	4,467	3,915	2,330	136.9%	263	380	356	93.4%	17,517	1,909	178			
目標達成率	71%	76%	91%	87%	103%	67%	117%	85%	91%	74%	142%			

※ 「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

ハローワーク渋谷 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

- ・リモート等による職業相談・紹介及び能動的なマッチングの推進について

来所した新規求職者に対しては、新型コロナウイルス感染防止対策により、電話等による職業相談・紹介も可能であることを周知しました。有効求職者に対しては、呼び出し等による積極的な就職支援が実施できない状況であったため、電話・郵送等による非接触型の支援に切り替えて就職支援を推進しました。

また、能動的なマッチングを推進するため、求職者にマッチする求人情報を郵送等で提供する等の業務を行う計画紹介部署を令和2年4月に創設しました。提供した求人情報から紹介に至るケースもありました（紹介実績：1,010件）。

- ・人材確保支援コーナーにおける取組について

コロナ禍により人手不足が顕著となっている福祉・看護分野の職種について、感染防止対策を徹底した上で、管内自治体との共催による各種セミナー・面接会を実施し、人材確保に努めました。

- ・就職氷河期世代に対する取組

令和2年4月から専門コーナー（ミドル世代チャレンジコーナー）を新設し、就職氷河期世代に対する窓口でのきめ細かな相談や、氷河期世代専門のセミナー、就職面接会を開催して支援の強化に努めました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

オンラインによる職業相談等についての知識向上のため、相談部門の職員・相談員に対して、Z o o mを使用したオンライン職業相談の実施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

① SNS等を活用した情報発信について

コロナ禍の中でのサービス向上及び利用促進を図るため、LINEを利用して、KIRARITO（きらりと光る求人情報）を配信しました。また、T w i t t e rにてイベント情報を中心にハローワークのサービス全般に渡る情報の発信を行いました。

② マイページ作成に関する取組について

新規求職登録時にマイページの概要、メリットの説明を徹底し、マイページの作成を推進しました。

③ 高齢求職者に対する取組について

高齢者の中には、求人検索機の利用を苦手とし、紙媒体の求人票での求職活動を好む者が多い。このため、高齢者の応募を歓迎している求人を中心に紙媒体での求人冊子を作成し窓口に配置しました。

(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

① 各種イベントの再開について

コロナの感染拡大が収束するタイミングを見て、感染防止対策を図りつつセミナーや面接会等を早い段階で再開していきます。

② リモートでの就労支援について

リモートでの職業相談を進めていくことに加え、郵送やマイページで求人情報を積極的に提供し、紹介・就職に繋げていきます。

③ 求人者サービスの強化について

新型コロナウイルス感染拡大の影響により求人数が大幅に減少したため、今年度は、感染防止対策を図りつつ、求職者ニーズを踏まえた積極的な求人開拓により求人数の確保、求人充足に向けた求人コンサルティングに取り組んでいきます。

(4) その他業務運営についての分析等

① ウイズコロナの業務運営が求められる中で、求人情報提供後の紹介・就職に繋げていくためにはマッチングの精度を高める必要がある。的確な希望条件等を把握するため、相談の都度（窓口や電話による）、最新の希望条件等を職員間で把握・共有（求職データの裏書き徹底）していくことが重要となります。

② コロナ感染症の完全収束が見込まれないことから、失業期間の長期化が懸念される。求職者の再就職への意欲喚起やモチベーションの維持等が求められるところであり、各種セミナーの再開や求人情報の提供等、窓口相談だけではない支援やサービスの提供が必要となります。

③ 管内にはコロナ禍により大きな影響を受けている飲食業やアパレル販売業が多く集積している。これらの業種に対して時機を捉えて求人勧奨するとともに、事業活動の再開に向けて求人募集を行っていく際には、助成金の活用等の説明も行いながら、充足支援を徹底していく必要があります。

2 総合評価 (※)

成果向上のため計画的な取組が必要

※ 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

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	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 一支援に 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 付いた氷 河期世代 の不安定 就労者・無 業者の件 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 (常用)	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上の就 職件数
実績	4,593	7,086	4,246	142.8%	287	291	87	486	90.1%	62,389	1,914	746	212
目標	6,699	11,323	4,321	179.7%	314	448	330	701	93.4%	78,707	3,015	1,250	211
目標達成率	68%	62%	98%	79%	91%	64%	26%	69%	96%	79%	63%	59%	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

ハローワーク新宿 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、新型コロナウイルス感染症による影響を踏まえて、以下の取組を実施しました。

- ・コロナ関連離職者を中心とした求職者の再就職支援について

新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う影響等により雇用保険受給資格決定者が増加したことから、雇用保険受給者の再就職促進を担当する職業相談第一部門を中心に、受給者の態様に応じた所内各専門窓口（新宿わかものハローワーク、ミドル世代チャレンジコーナー、住居生活相談窓口等）の個別相談に誘導し、積極的に求人情報の提供を行うなど再就職支援を実施しました。

- ・求職者ニーズを踏まえた求人確保について

コロナ禍により求人数が減少する中、求職者ニーズを踏まえた求人を確保するために、感染防止対策として事業所訪問によらず、電話を中心とした求人者マイページの開設勧奨及び求人開拓を実施し、求人の総量確保に努めました。

- ・マッチング事業の推進について

新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、予定していた大規模な面接会が軒並み中止となったことから、感染防止対策に万全を期した上で、各施設において予約制による面接会等に切り替えるなど工夫し、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

当所においては、「人材確保対策 PT」、「満足度向上 PT」、「新システム対応 PT」の3つのプロジェクトチームを立ち上げ、所内の連携強化、利用者サービスの強化に努めました。「人材確保対策 PT」では、事業所部門と職業相談部門の連携強化について検討を行い、「新求人特急便」をスタートしました。

また、「満足度向上 PT」では、職員・相談員の接遇の向上を図るべくリーフレットを作成し全職員に配付するとともに、月1回「整理整頓 day」を設定し、職場環境整備にも取り組みました。

さらに、「新システム対応 PT」では、求職者に対して「求人検索に関するアンケート」を実施し、求職者向けに「求人検索のポイント」についての資料を作成・周知するとともに、アンケート結果を活用して事業者向け資料を作成し求人コンサルティングに活かすなど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

① 求職者マイページを活用した取組について

職業相談窓口等において、積極的に求職者マイページの開設勧奨を行うとともに、マイページを開設した求職者に対して、積極的に求人情報の提供を行いました。

② オンラインを活用した取組について

求人者のオンライン面接応援企画として、オンラインによる面接実施企業の参加を募り、求職者への周知を積極的に行いました。また、新卒応援ハローワークや新宿わかものハローワークにおいては、オンラインによるセミナー、リモート面接体験セミナー等も実施しました。さらに、タブレット端末を活用したオンライン面接会の実施を提案して開催をするなど、コロナ禍の中で新たな取組を図りました。

③ 電話相談の拡充について

緊急事態宣言下において開始した電話での職業相談紹介について、コロナ禍が続く中でニーズが高まり各窓口に専門の職員を配置するなど体制の拡充を図りました。なお、一般紹介窓口においては、令和2年度の紹介件数の約14%が電話での紹介となっています。

(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

① ハローワークシステム刷新の追加リリースを踏まえたサービス改善・業務改善について

令和2年1月のシステム刷新により開始した求職者マイページを活用した取組や、コロナ禍の中で取り組み始めた電話での職業相談紹介を活かしつつ、令和3年9月に予定されている追加リリースを見据えて、早めに職員研修を行い、業務に取り入れられるように検討を行うことにより、追加リリースの内容をハローワークのサービス改善、業務改善に繋げていきたいと考えています。

② 求人の確保と求人充足サービスの更なる強化について

求人者サービスの強化に向けては、コロナ禍による求人数の減少を踏まえ、感染防止対策を図った上で積極的な求人開拓を実施し量的確保を図るとともに、求人充足のため、求職者が応募しやすい求人内容の設定及び求人条件の緩和等の求人コンサルティング業務、並びに職員担当制による未充足求人フォローアップ業務等の質的改善の取り組みます。また、地域の需給調整機関として、管内自治体とも連携しながら各種面接会を開催するなど地域企業の人材確保支援に取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言等の影響を大きく受け、特に令和2年4月から5月までの1回目の緊急事態宣言下に

においては、新宿わかものハローワーク、新宿外国人雇用支援・指導センター、東京外国人雇用サービスセンター、杉並区との一体型施設である杉並ハローワークコーナーを施設閉鎖したこともあり、新規求職者の傾向が大きく変わり、就職件数等の成果にも多大な影響を与えました。

令和2年度の新規求職者数は、令和元年度と比較すると▲3.9%であったが、居住地別で見ると管内が7.5%と増加したのに対して、都内管外が▲20.0%、都外が▲27.4%、実数で見ると都内管外・都外合わせて約4,500人減少となりました。また、求職者の態様別で見ると在職者が▲21.0%、約2,400人減少しました。一方で雇用保険受給資格決定者数は、令和元年度比で34.6%増加するとともに、住居確保給付金の求職活動実績のための利用者も増加しており、こうしたコロナ以前とは異なる求職者の態様の変化による業務取扱への影響については、今後も懸念されます。

また、新卒者や外国人を対象とした大規模な就職面接会の中止等、従来できていたイベントによるマッチング強化のための取組が十分に行えなかった影響もあり、マッチング関係業務の実績を大きく減らす結果となりました。

求人業務においては、コロナ禍による経済活動の自粛の影響を受け、雇用の維持・継続を図る中で新たな雇用創出まで至らない求人者が多く、また、求人開拓では事業所訪問によらない方法を余儀なくされるなど求人の量的確保の障壁となったことから、求人数は令和元年度比で▲38.3%と大きく減少しました。さらに、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う休業による雇用調整助成金、緊急雇用安定助成金の早期支給が求められる中、局所一体となった支給事務体制を整える必要があったため、所の業務運営に影響を及ぼすこととなりました。

2 総合評価 (※)

成果向上のため計画的な取組が必要

※ 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

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	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 付いた永 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	人材不足 分野の就 職件数(常 用)	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(マッ チング強化 事業対象 求職者選 定数)
実績	6,066	9,952	4,648	162.9%	594	448	12,433	769	59,856	2,762	1,035	175	2,163
目標	10,485	15,259	4,057	199.4%	765	635	12,205	953	82,608	4,652	1,656	261	1,050
目標達成率	57%	65%	114%	81%	77%	70%	101%	80%	72%	59%	62%	67%	206%

※ 「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

ハローワーク池袋 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、日替わり面接会の実施、雇用保険受給者初回認定日における全員相談の実施を主軸とする取組を予定していたが、いずれも新型コロナウイルス（以下コロナ）感染拡大の影響により中止を余儀なくされた（日替わり面接会については令和2年10月からウィークリー（週1回）面接会、1月から日替わり面接会として再開）。

そのため、非対面による就職支援の充実に積極的に取り組んだ。まず、総合受付及び一般相談窓口において求職者ニーズを把握し、各専門窓口へ積極的に誘導、個別支援への取り込み、電話や郵送、マイページを活用した提案紹介につなげた。

若年者に対しては、個別支援を中心に職歴やスキルの棚卸し、求人情報の提供、応募書類の作成指導、面接対策指導等を実施して採用に結びつけた。また、働くことに悩みを抱えている若年無業者を支援する若者サポートステーションとの連携を密にして、若者サポートステーションにおいて就職支援のためのセミナーを実施するとともに、利用者の就職支援に努めた。

高齢者に対しては、生涯現役支援窓口を中心に令和2年6月から新規事業「リモート個別就職支援（非対面の提案紹介）」を開始し、来所によらない支援の強化に取り組んだ（リモート個別就職支援対象者数515人、提案求人件数1,720件、紹介状郵送件数488件、就職件数122件、紹介成功率25.0%）。

マザーズコーナーでは、小さい子供連れでの来所をためらう求職者に、システム刷新後のサービス拡充を目的に求職者マイページの開設、その後の利用についてのフォローを積極的に行っており、コロナ禍の中での非対面サービス向上にも繋がった。

人材確保・就職支援コーナーでは、コロナの影響により離職し、人材不足分野へのキャリアチェンジを希望する求職者に対し、無資格・未経験から応募可能な求人を集約、求人情報誌として希望者に提供した。また、人材不足業界の魅力アピールに積極的に努め、専門ナビゲーターによる入門セミナーの内容の充実のほか、個別支援への取組を強化し、能動的なマッチングに取り組んだ。

障害者に対しては、合同面接会が中止となったため、面接サポート企画として事業所での管理選考を5回実施（うち1回は新宿との共催）し、23社の参加企業で採用16件となった。

求人窓口では、コロナの影響により新規求人数が大幅に減少したため、システム刷新前2年以内にハローワークへの求人申込実績があり、刷新以降未利用の事業所に対し、新システムによる支援サービスの変更点を周知、アピールするとともにハローワークの利用勧奨を行った。また、求職者ニーズの高い官公庁求人の開拓を積極的に行った。官公庁連絡会議において、毎回求人提出依頼を行った外、税務

署の確定申告時期の臨時求人の開拓を管内3か所の税務署を訪問し行った結果、全ての税務署から合計140名の求人を受理し、積極的な紹介及び近隣所への情報提供により54名の充足となった。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

日替わり面接会を実施していく中で、職業相談部門の職員が面接会参加事業所を選定、求人受理等を行うことにより、求職者・求人者双方のニーズや傾向を掴むことで、PDCAを意識しながら実施することができた。

高齢者向けのリモート支援で就職した各ケースについて、毎月「就職事例集」を作成して部門内で共有し、“能動的職業紹介技法”のスキルアップに努めた。(事例件数=102事例)

人材確保・就職支援コーナーでは、事業所の協力を受けて「職員向け建設業技能体験」を開催することにより、建設業界への理解を深め今後の職業相談に資する知識を得た。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

高齢者への来所によらないサービスの向上を目的として、新たに「65歳以上の方の再就職ガイダンス資料」を作成してハローワーク池袋ホームページに掲載し、外出せずとも自宅において、就活準備の自己学習を可能とした。

毎月2回発行している「高齢者歓迎求人冊子」(フルタイム版・パート版)のニーズが極めて高いため、令和2年度は毎回150部に増刷し、高齢者が自宅に持ち帰り検討できるよう窓口等で手交するとともに、ニーズのある個別支援対象者への「郵送サービス」を開始した。

感染拡大防止のため、マイページ作成勧奨、ハローワークインターネットサービス仮登録後の電話による新規求職登録、求職申込書の郵送受理による新規求職登録、マイページ及び郵送による求人情報の提供及び紹介状の発送、電話による相談の実施等、非対面での求職活動支援が可能であることをホームページ等のツールを活用し積極的に周知を行った。

感染拡大防止対策を講じた上で、住居確保給付金受給者を対象とした「求職活動応援セミナー」を実施した。

(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

システム刷新の追加リリース第2弾により、オンライン求職登録やオンライン自主応募が可能になり、職業相談窓口を経ない直接応募が増え、適格紹介レベルが低下することが危惧されることから、総合受付等による職業相談窓口の利用促進を徹底し、窓口での求人情報の提供等のサービス向上に努める。また、求職者マイページや郵送等による求人情報の提供を充実させた上で、電話等による非対面の職業相談や職業紹介を積極的に推進することにより、利用者を確保して紹介件数や就職件数を向上させる。

高齢求職者への支援として、「リモート個別就職支援」を継続するに当たり、増加の一途をたどっている電話相談・紹介状郵送の事務負担を軽減するため、バックヤードの職員を有効活用して「代理求人検索」「高齢歓迎求人冊子代理郵送」等の個別支援業務を補助し、窓口

職員を支える「リモート個別就職支援：二重支援体制」の構築に取り組む。

事業所部門と職業相談部門との連携をこれまで以上に強化し、求職者ニーズを踏まえた求人確保、わかりやすく見やすい求人票の作成を行うとともに、充足責任を意識した的確な職業紹介を実施していく。また、面接会についても日替わり面接会を中心に、面接会の企画段階から職業相談部門が参画することで、充足を意識した積極的な誘導・紹介につなげていく。

(4) その他業務運営についての分析等

コロナ感染拡大防止の観点から、職業紹介窓口利用者の分散及び移動抑制を目的に、ホームページ等を活用してハローワークプラザ成増及びワークサポートねりまの周知を強化した。

コロナの影響による離職者の増加に伴い雇用保険受給者が増加したことから、失業認定窓口と同フロアにある資格決定窓口を会議室及びセミナールームに移し、3密防止に取り組んだ。

2 総合評価 (※)

成果向上のため計画的な取組が必要

※ 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	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 び付い た氷河 期世代 の不安 定就労 者・無 業者の 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(常 用)	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(マ ッチング 強化事 業 就職 件数)	
実績	6,389	6,880	4,480	145.6%	704	1,029	790	96.9%	36,729	2,906	1,658	290	653	
目標	9,149	8,758	4,988	184.8%	733	890	873	93.4%	47,538	4,016	2,321	355	570	
目標達成率	69%	78%	89%	78%	96%	115%	90%	103%	77%	72%	71%	81%	114%	

※ 「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

ハローワーク王子 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、「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（35～54歳）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」、さらには「障害者の就職件数」、「生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数」を選択して重点的に取り組みました。

- ・ 「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（35～54歳）の不安定就労者・無業者の件数」については、求職受理時にハローワークサービスメニューを丁寧に説明の上、個別支援を中心とした支援により目標達成率は137%となりました。しかしながら、元々34歳以下の年齢層である若年者は紹介窓口の利用が低調であること、コロナ禍により雇用保険受給者は就職活動実績が無い場合でも認定、受給できる特例が設けられたことから紹介窓口の利用がますます低調となり、就職氷河期世代が好調であっても「正社員就職件数」は75%の目標達成率となりました。
- ・ 「生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数」については、ワクチン接種が進まない中、緊急事態宣言が長期化したことにより高年齢者の来所者が減少（最近では接種が進んだことから増加）し、高年齢者の利用が多い赤羽しごとコーナーの一時閉鎖もあったことから、目標達成率は68%と低迷しました。
- ・ 「障害者の就職件数」については、事業主からハローワークに提出される雇用状況報告書を基に雇用指導官と専門援助部門が連携の上、職場見学及び職場実習を行う予定でしたがコロナ禍で実施できなかったほか、大規模障害者就職面接会も開催できなかったため、管理選考及び個別支援を中心に取り組み、目標達成率は85%となりました。
- ・ 「正社員求人数」については、求職者ニーズも踏まえつつ量的確保を図るため、過去の求人申込み実績事業所リスト等を活用して電話による求人開拓を行ったことにより、コロナ禍による影響があった中でも目標達成率は118%となりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員の資質向上を目的に、若手職員等を中心にOJTによる所内交流研修を実施し、職員の育成に努めました。また、業界動向の把握や収集した求人票以上の情報の活用による求人充足の促進を図ること等を目的として、管内事業所への訪問を行っておりますが、コロナ禍により一部職員の実施に留まりました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

令和2年度は、早々に緊急事態宣言が発出されたことから、出先機関である赤羽しごとコーナー・北区就労支援コーナーについては、北区役所と協議の上で一時閉鎖を実施したほか、各相談窓口で安心して相談ができるよう受付を含め防護シートを設置し、フロアナビゲーターにはフェイスシールドを着用させ、手指の消毒を徹底するとともに、電話による職業相談・紹介や郵送による認定を実施し、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めました。

新型コロナウイルス感染症拡大防止に努める中、各種業務をスムーズに行えるよう所内の組織（所掌）改正を7月に行いました。具体的には、住居確保給付金に関する業務を職業相談部門から専門援助部門へ、職業訓練受講給付金に関する業務を企画調整部門から職業相談部門（職業訓練担当）へ相談員とともに窓口を変更し、コロナ禍で離職して住居を失った方や雇用保険失業給付の給付対象外で職業訓練の受講により就職を希望する方に対する支援を強化しました。

また、新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金に関する業務についても、雇用保険課から企画調整部門の所掌へ変更し、相談員の配置を含め窓口での支援強化を図りました。

(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

コロナ禍により雇用保険受給者の求職活動実績に係る特例が設けられ、雇用保険受給説明会・職業講習会の開催が中止となったため、ハローワークのサービスメニューの周知に当たっては、受給資格決定のための求職申し込み時を捉えることが重要となっています。一方で、コロナ禍の中での窓口相談が長時間にならないように留意する必要があることから、求職者ニーズを十分に把握した上で早期あっせん対象者を中心に個別支援の取組を強化していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

雇用保険受給者の求職活動実績に係る特例があるものの、求職者から面接会・セミナー等の開催要望は強く、感染拡大防止策を徹底した完全予約制の面接会・セミナーを開催しました。

令和2年度の実績は、企業説明会を9回開催（参加10社、参加者30名）、ミニ面接会を7回開催（採用数7名）、会社説明会&面接会を8回開催（参加8社、参加者64名、採用数3名）、北とびあ面接会を2回開催（参加22社、採用数16名）、セミナーを3回開催（参加者50名）、彩の京面接会（埼玉労働局内のハローワーク3所との連携事業）を開催（参加35社、採用数29名）、ツアー型面接会を1回開催（参加者1名）となった。参加企業・求職者ともにニーズがあることから、来年度以降も同様に開催していきます。

2 総合評価 (※)

成果向上のため計画的な取組が必要

※ 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	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	1,641	1,555	1,023	138.6%	194	203	7,661	637	77
目標	2,385	1,921	1,197	176.4%	228	148	6,449	842	112
目標達成率	68%	80%	85%	78%	85%	137%	118%	75%	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

ハローワーク足立 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

「就職件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成を最重要と考え、求職者に対しては、マッチング対象求人や充足会議にて事業所部門から提供される「お勧め求人」等の提案型紹介（プラスワン紹介）に努め、マッチングの促進を図った。

コロナ禍により、雇用保険受給者に対して職業講習会及び雇用保険受給初回説明会を実施できなかったことから、個別支援を中心に早期における職業相談と並行して電話による職業相談を積極的に実施した結果、「雇用保険受給者の早期再就職件数」目標 2,871 件に対し 3,128 件、達成率 109%と目標を上回ることができた。

ミニ面接会の開催に当たっては、応募需要が高い職種を中心に実施し、事前に職業相談部門に事業所の詳細情報を伝え適格紹介による応募者の確保に努めた（開催：88 回、採用：113 名）。

管内の基礎自治体（荒川区・足立区）との連携による就職面接会は、新型コロナの影響から毎月 1 回開催予定のマンスリー面接会が全て中止となったが、人材不足分野における合同面接会については、感染防止対策を徹底し、会場の入場制限等を実施した上で、計 6 回開催した（参加人数：265 名、採用：43 名）。

求人受理時においては、求人情報の充実を図ることを念頭におき、「魅せ方」を工夫した。また求人の確保に取り組み、未更新求人をリスト化し電話による勧奨を行った。

充足会議を活性化し紹介部門への情報提供の強化を図った。また、求職者ニーズを把握し求人者へフィードバックすることで充足支援を行った。

【若年者】

専門施設である「日暮里わかものハローワーク」を中心として、新規求職者の取込みを図るため、各種セミナーの開催や他所、自治体と連携しミニ面接会を積極的に開催するとともに、各ナビゲーターが個別支援者に対して希望条件に合う求人情報の提供を徹底し、マッチングに努めた。

【高齢者】

高齢者が応募しやすい求人票のみを綴った簿冊をシニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）に配架し、求人検索機の操作を苦手とする多くの高齢者の職業紹介に繋がった。

【障害者】

個々の障害特性や就労ニーズに応じたきめ細かな職業相談・紹介を行うとともに、電話による相談にも対応し、関係機関との連携によるチーム支援を行い、就職の確保に努めた。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

「人材を育成する」風土を醸成するため、所内ミーティングや会議、打ち合わせ等あらゆる機会での積極的な意見交換等を行い、自身の意見や考え方を発言しやすい環境づくりに努めた。これにより、職員個々の参画意識が全体的に高まってきており、さらに利用者サービスの向上に繋げていく。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

求職者ニーズに応えるべく、窓口における提案求人による適格紹介を推進するとともに、電話による職業相談・紹介にも積極的に対応し、就職へ繋げるよう努めた。

職業相談部門と事業所部門との連携を密にし、受理した求人情報を日々の充足会議により速やかに共有し、提案紹介に活用した。

ミニ面接会の求人情報を事前に職業相談部門へ提供し、窓口での参加勧奨に活用した結果、多くの就職に繋がった。

ホームページのリニューアルを行い、利用者の目線に立って利用者案内を改善した。またQRコードを活用した求人情報を毎週提供し、利用者サービスに努めた。

求人情報の所内掲示について、早見シートの貼り出しと併せて、持ち帰り用求人情報の充実を図った。早見シートはコメントを追記する目出しを行い、求人情報が伝わる工夫を実施した。

(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

新型コロナ感染の収束の見通しが立たない中、引き続き、今できることに注力し、紹介倍率の向上を念頭に置いた業務運営を推進する。感染防止対策を講じた上で、求職者ニーズに応じたミニ面接会を積極的に開催し就職に繋げる。また、マンスリー面接会については開催回数・規模を見直して開催する。

自所求職者を自所求人へ紹介できるよう、引き続き充足会議を積極的に開催し、求人部門と紹介部門の連携強化を図る。

システム刷新によるマイページの利用促進を図り、求人受理・採否通知等の利便性を高めていく。

(4) その他業務運営についての分析等

コロナ禍により、求職者数は減少傾向にあることから、ハローワーク利用の積極的な周知はもとより、ハローワークインターネットサービスの活用を促す取組が必要である。

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	障害者の 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	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 (常用)	生涯現役 支援窓口 での 65 歳以上の 就職件数
実績	5,091	4,719	3,128	140.0%	374	589	93.4%	20,568	2,288	1,336	230
目標	6,307	5,191	2,871	166.0%	502	478	93.4%	23,790	2,611	1,555	237
目標達成率	80%	90%	109%	84%	74%	123%	100%	86%	87%	85%	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

ハローワーク墨田 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

年度当初から新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響は大きく、求人事業主に対し、訪問による求人コンサルティングや墨田区・葛飾区と連携した面接会、ウィークリー面接会、管理選考等、多様なマッチングメニューを準備したものの、相次ぐ中止から効果的に活用することができなかった。そのため、感染拡大防止を最優先とした、非接触型の支援に切り替え、電話による求人開拓、求人情報の収集を積極的に実施し、求人数の確保に努めた。

また、新規求人数の大幅な減少を受けて、求人窓口の利用案内を作成し管内企業に広く周知するとともに、管内経済団体に対しても所長名による求人確保の協力依頼を実施。さらには労働基準監督署との連携事業により「働き方改革の推進に向けた講習会」にて、求人申し込みの方法や応募に繋がる求人票の作成方法、各種助成金制度に関する説明を行った。

一方、求職者に対しては、「人材確保・就職支援コーナー」において感染予防対策を図りつつ、人材不足分野（特に介護・運輸・警備分野）の事業所における説明会や見学会を実施するとともに、ミニ面接会、ツアー型面接会等を実施しマッチングを促進した。

さらには、雇用保険受給者の早期再就職に向けて、職員、就労支援ナビゲーターによる個別支援を強化し、雇用保険受給の資格決定日から取り組み、早期就職支援を行った。コロナ禍による非自発的離職者の増加を踏まえ、職種転換を希望する求職者に対応するため、職業訓練窓口への誘導案内も積極的に実施した。

生涯現役窓口においても、計画していた高齢者向け面接会、高齢者向け就職支援セミナーが中止となる中、個別支援を積極的に実施し、高齢者向け求人の確保も積極的に取り組んだ。

庁舎外窓口（かつしかワークプラザ）においては、緊急事態宣言による閉庁期間があったにもかかわらず、開庁後は求職者の増加傾向が続いた。コロナ禍の中にあっても窓口相談を希望して来所する求職者も多いことから、地域に根ざした職業紹介機関としての役割を果たすべく、きめ細かな職業相談に取り組んだ。

その他、紹介窓口全体としては、コロナ禍による状況の変化に柔軟に対応できるよう、大部門制に切り替えて、幅広く対応できる体制を維持した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ 求職者及び求人者サービス向上のため、求人充足会議については、求人情報の提供だけの一方通行にならないよう、職業相談部門側か

らの情報共有を行い、提供内容によって予定メンバー以外の職員、相談員も参加できるよう、柔軟かつ効果的な運営を図った。

- ・ 新型コロナウイルス感染予防の観点から、求人者、求職者ともにハローワークインターネットサービスの求人者・求職者マイページの利用も勧奨し、来所によらない非接触型のサービス利用の勧奨に努めた。

(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

- ・ 雇用失業情勢の悪化を受け、ハローワークの役割の重要性を意識した上でのマッチングを推進していく必要がある。
- ・ 非接触型のサービスの提供方法を推奨する中、令和3年9月の導入が予定されているオンライン求職登録や求職者マイページからの自主応募は、ハローワークの窓口を介さない手続きに流れていくことが懸念されることから、引き続き求人者・求職者双方に対するハローワークのサービスメニューを積極的に周知・案内するとともに、利用価値の高い窓口対応を行っていく必要がある。
- ・ 求人の減少傾向が続いている中、求人の質的確保と総量確保の両方を意識した取組が求められ、事業所訪問のみならず、オンライン端末の活用等により非接触型でも効果的な求人コンサルティングを行うことができるよう、一層の力を入れる必要がある。また、関係自治体等とも連携した事業主向けセミナーや就職面接会等の求人者サービスにも積極的に取り組んでいく。
- ・ 新規求人者、新規求職者の獲得とサービスの利便性を向上させるため、ハローワークインターネットサービスによる求人者マイページ・求職者マイページの利用拡大を図っていく。

(4) その他業務運営についての分析等

利用者の減少が懸念される中、情報発信に関するツールの拡充は必要であり、令和3年3月よりLINEアカウントを開設。ホームページとの併用で効果的な情報発信を行っていく。

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 特記事項

4 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	公的職業訓練 修了3ヶ月後の 就職件数	正社員求人数 (必須指標)	正社員就職件 数(必須指標)	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	一体的実施事 業(生保型)の 就職件数
実績	4,555	3,547	2,503	143.0%	257	246	14,518	2,094	1,160	232	275
目標	6,079	4,568	2,342	167.9%	443	265	16,025	2,179	1,323	252	268
目標達成率	74%	77%	106%	85%	58%	92%	90%	96%	87%	92%	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

ハローワーク木場 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感染拡大による雇用情勢の急激な悪化に伴い、当所でも雇用保険受給者を中心とした新規求職者が大幅に増加したことから、雇用保険受給者の早期再就職支援の強化を大きな柱として、職員一人ひとりが現下のハローワークを取り巻く環境を見据え、業務の優先順位や進め方について意見・考えを出し合い、各指標の目標達成に向けた機動的な取組を行った。特に新規求職申込み後の早期アプローチにより、真にハローワークの支援を必要とする者や早期再就職の意欲が高い者を見極め、積極的な求人情報の提供や紹介、個別担当者制支援への誘導を強化し、求人・求職のマッチング機能を高める支援に徹したことで、雇用保険受給者の早期再就職件数は、目標 3,660 件に対し、実績 3,963 件を達成した。【目標達成率 108%】
- ・ 当所管轄区内には生活保護受給者をはじめとした生活困窮者等が多く在住することから、自治体との一体的実施事業による常設窓口（生保型）を3カ所（江東区1カ所、江戸川区2カ所）設置しており、両区と連携した生活困窮者等の就職支援について重点的な取組を行った。支援対象者に対しては再就職の実現に向けて、区の就労支援員、ケースワーカーとハローワークの3者でケース会議等を行い、支援対象者一人ひとりが抱える課題や問題を共有しつつ、各々の立場から適切なアプローチ、助言、指導を行うよう努め、支援対象者を多角的視点でサポートすることで、職業相談、職業紹介へと結びつける取組を進めた結果、生活保護受給者等の就職件数は、目標 531 件に対し、実績 697 件を達成した。【目標達成率 131%】
- ・ コロナ禍により就業地別有効求人倍率が1倍を下回る状況が続く中、就職件数を確保するためには、都内ハローワークを利用する求職者に紹介できる求人の確保が何より不可欠であったことから、求職者ニーズの高い正社員求人を中心に質的・量的確保に努め、正社員求人の確保目標数 22,681 件に対し、実績 24,267 件を達成した。【目標達成率 106%】

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

求人充足会議において、職業紹介部門から提供があった早期あっせん対象者等の情報に対し、求人者支援員がマッチする求人を選定・開拓し職業紹介部門にフィードバックする取組や、求人者支援員が職業相談窓口において求職者ニーズを直接、見聞き把握するための職業相談陪席研修を実施した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

コロナ禍により増加する求職者（離職者）に対する就職支援の強化が求められる一方、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、

利用者の滞在時間短縮や3密防止に配慮した業務展開が求められたことから、電話や求職者マイページ等を活用した求人情報の提供・職業相談等、極力来所を伴わない支援の充実強化に努めた。また、来所による支援を希望する者に対しては、利用者ニーズを踏まえつつ、庁舎外窓口（船堀ワークプラザ・ほっとワークえどがわ）の活用について案内・誘導することで職業相談窓口利用の分散化を図り、きめ細かな就職支援が実施できるよう努めた。

求人・求職のマッチング強化に当たっては、応募機会の確保を図るため感染防止を徹底した上で完全予約制によるミニ就職面接会や自治体と協力した相談・面接会を開催するとともに、求職者担当制等により求職者が抱える課題や不安、ハローワークに求めるニーズ等を的確に受け止め、求職者一人ひとりに寄り添った支援を行うことで、労働市場の状況や産業構造の変化も踏まえた就職力の付与に努めた。

また、個別担当者制による支援対象者には、予約制による来所型支援のほか、求職者マイページの登録を強く推奨することで非来所型でも継続的な支援ができるよう努めた。

（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

新しい生活様式を踏まえ、求職者及び求人者にマイページの活用について積極的な働きかけを行うとともに、紹介部門のバックヤードチームによる就職支援サービスの拡充を図り、来所を伴わないハローワークからの能動的な支援の充実強化に取り組む。

求人者に対しては、情報の収集・蓄積や人材確保を支援する観点から、求人充足のフォローアップと併せた事業所訪問等を積極的に展開し、必要なサービスが確実に提供されるよう支援の充実強化に努める。

また、令和2年度はコロナ禍の影響により実施を中止した若者・高齢者等セミナーについて、内容の見直しや開催規模の縮小、完全予約制等、感染防止を徹底した上で計画的な実施ができるよう準備する。また、オンラインセミナーやオンライン型面接等の実施についても求職者・求人者ニーズを踏まえつつ準備を進めていく。

（4）その他業務運営についての分析等

基礎自治体等との連携、共催により毎年実施していた各種面接会（高齢者・若者・障害者）や千葉労働局を含む広域マッチングを目的とした京葉地区就職面接会については、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、殆どが中止となった。基礎自治体や他労働局と連携した就職面接会等のイベント開催については、潜在的求職者の掘り起こしや地域企業と求職者のマッチング促進を図るうえで貴重な機会であることから、新しい生活様式を踏まえ、1回当たりの事業規模を縮小した連続型面接会やオンライン式面接会の実施等、パフォーマンス性の高いイベントにすることによりハローワークの利用促進、求人・求職者のマッチング機会の確保を図っていく必要がある。

※令和2年度における基礎自治体及び他局・他所と連携した面接会実績

- ①マイタウン面接会 10回計画（うち9回中止）、②障害者面接会 2計画（2回中止）、③福祉系面接会 3回計画（うち1回中止）、④京葉地区就職面接会 2回計画（うち1回中止）

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

--

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	生活保護 受給者等 の就職件 数	障害者の 就職件数	ハローワ ークの職 業紹介に より、正社 員に結び 付いた氷 河期世代 の不安定 就労者・無 業者の件 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	生涯現役 支援窓口で の65歳以 上の就職 件数			
実績	3,952	4,895	3,963	100.1%	697	405	228	93.4%	24,267	1,596	199			
目標	5,157	6,096	3,660	127%	531	491	430	93.4%	22,681	2,079	258			
目標達成率	76%	80%	108%	78%	131%	82%	53%	100%	106%	76%	77%			

※ 「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

ハローワーク八王子 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、求人者サービスとして、特に正社員求人数及び人材不足分野の就職件数の指標達成を目指して重点的に進めることとし、求人者支援員による電話求人開拓の実施、求人コンサルティングの充実・強化等、求人確保の充実を図った。また、人材不足分野については、事業所からの要望を踏まえて、人材確保・就職支援コーナーによる人手不足分野等の事業所 PR コーナーを拡充して情報発信するとともに、積極的なミニ面接会の実施等の取組を行った。

求職者サービスとして、新型コロナウイルス感染症による影響を踏まえ、特に若年者、高齢者、障害者等に対する来所を要しない電話相談・紹介の促進、就職意欲の高い求職者に対する個別支援の実施、求職者マイページを利用した情報提供の促進、オンライン相談の実施等の取組を行った。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、若手職員等に対して職業紹介部門、求人部門研修に加えて、助成金に関する研修やオンライン紹介・自主応募を見越した求人者及び求職者マイページに関する研修を行い、コロナ禍の中でハローワークサービスの重要性、留意点等について再認識させることにより資質向上に取り組んだ。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

コロナ禍による求人激減のため、事業主向けに郵送による求人募集の案内や電話による求人開拓を行った。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底した上で雇用機会を確保するため、オンラインを利用した面接会を実施するなど、面接会のあり方の改善を図った。

1階エントランスにおいて、例年と異なり、来庁者に対して新型コロナウイルス感染症感染拡大防止を呼びかけるとともに、コロナ禍の中、来所を要せずにハローワークによるサービスが受けられることを積極的に周知した。

事業主向けとして雇用調整助成金、労働者向けとして休業支援金等の申請に関する案内及び各種資料配架コーナーを新設した。求人展示コーナーにおいて、求職者からの声を踏まえ、募集職種等が分かり易くなるように見出しを整理し、求人票を複数枚印刷しファイルに入れて掲示するなど改善を図った。その他、公的職業訓練等の掲示の充実化、セミナーや面接会等のイベント掲示の整理等の改善を図った。

(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

事業主向けに求職者ニーズの高いポイント情報をまとめた資料を同封した求人募集の案内を積極的に周知した結果、ミスマッチ解消となる求人の開拓に繋がったことから、これを継続する。

求職者等の利用者向けとして、1階エントランス等における各種資料配架のコーナーについて、引き続き、利用者の声を踏まえて効果的な周知啓発を図る。

ウィズコロナ対応として、新卒応援（職二部門）、人材確保コーナー（専一部門）、障害者（専二部門）等の雇用の機会を確保するため、オンラインによる各種セミナーや面接会、管理選考の実施等に積極的に取り組む。さらに、令和3年9月システム刷新によるオンライン紹介を見越した求人者及び求職者マイページの利用案内と窓口相談の充実強化及び専門性向上にも取り組む。

各種事業運営に当たり、自治体との連携による各種セミナー及び面接会等の開催について、開催時期や効果的な実施方法の見直しを図る等、さらなる連携強化を図って積極的に外部発信していく。

若者職員等の人材育成を図るため、キャリアカウンセラー研修への送り出しや労働法制度を始めとした専門性向上のための各種研修を実施する。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度は、コロナ禍による当所付属施設の一時閉庁、職員出勤回避、求人の激減及び大規模面接会の中止等により、各指標に大きく影響が及び、求人確保が10%減、就職数、充足数、紹介件数がそれぞれ30%程度の減となった。また、今後のコロナ感染症の感染拡大の状況により、次年度の各種事業運営への影響も懸念される。

今後はオンライン自主応募が可能となることから、来所求職者の減少や適格紹介の担保が懸念される。今後より一層、就職件数確保のため求人者及び求職者の積極的な窓口への誘引、求職者ニーズの的確な把握による求人確保、きめ細かな個別支援等を実施し、職業相談・紹介等の利用者サービスをさらに向上させていくことが求められる。

引き続き、目標達成に向けた進捗管理、分析等についての情報共有やミーティングの実施を積極的に進めていく。

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 特記事項

--

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	HW 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	就職支援ナ ビゲーター の支援によ る正社員就 職件数	人材不足分 野の就職件 数	東京労働局 マッチング強 化事業対象 求職者の就 職件数			
実績	3,919	3,588	1,667	122.5%	450	11,545	1,549	254	1,906	1,212	352			
目標	5,203	4,248	2,054	141.5%	318	10,894	1,715	233	2,352	1,372	210			
目標達成率	75%	84%	81%	86%	141%	105%	90%	109%	81%	88%	167%			

※ 「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

ハローワーク立川 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（常用）の目標達成を所重点項目として、以下のとおり取組を展開した。

ア 能動的な職業紹介

- ・ 職業相談部門の職員・相談員に、職業紹介件数や就職件数の目標値を定め、積極的な職業紹介に努めた。また、マッチング求人のほか職業相談部門の職員が選定した「就業地別求人情報誌」等を活用し、来所者には提案型紹介を積極的に実施した。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響により、来所を控える求職者が多かったことから、新規求職登録時に電話による職業相談・紹介を実施していることを説明し、来所せずとも就職活動ができることを周知し、継続した就職活動を支援した。また、求職者マイページ開設のメリットを説明し利用勧奨した。
- ・ 新規求職登録者のうち、ハローワークへの期待度・就職意欲が高い者を対象に、新規登録後2週間以内に求職者マイページを通じて求職者の希望にマッチした求人情報を提供し、早期再就職支援を実施した。

イ 付属施設の利用促進

- ・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、各付属施設を一時閉庁したことから、利用者が大幅に減少し求職者が本所に集中した。本所の3密防止及び各付属施設利用者増加のため、各自治体・公共交通機関・管内金融機関において各付属施設の周知用リーフレットの配架を実施した。また、本所においては、付属施設所在地の近隣居住者に対し、付属施設の利用を促した。

ウ 人材不足分野の就職支援強化

- ・ コロナ感染防止対策によるセミナー・面接会自粛の中、人材不足分野である医療・福祉・建設・警備・運輸については感染防止対策の徹底を図り、セミナー（福祉8回・建設警備運輸5回）や面接会（福祉9回・建設警備運輸20回）を積極的に実施した。面接会については、福祉46名採用、建設・警備・運輸18名採用という実績となり、コロナ禍による来所者数減少の中にあって大きな成果をあげた。

エ マザーズハローワーク立川の取組

- ・ マザーズハローワーク立川主催のセミナー参加者や来窓求職者に対し、担当者制による個別支援への取り込みを積極的に行い、重点支援対象者の就職率は93.5%となり目標を上回ることができた。

- ・ 令和2年10月にオープンした東京しごと財団の附属施設である「女性しごと応援テラス多摩ブランチ」との連携を密にし、求人情報の提供・セミナー会場の提供を行った。

オ 自治体との連携による面接会開催

- ・ 自治体との連携による就職面接会を5回開催し、計90人が参加、22人が採用となった。(昭島市2回開催・計51人参加・13人採用、東大和市13人参加・3人採用、東村山市19人参加・6人採用、小平市7人参加・採用0)

カ 求人票以外の情報PRの工夫

- ・ 管内求職者は現下の状況で、より近場での就職を希望する傾向にあるため、自所での早期充足を意識し、事業所第一部門で受理した事務系や地方自治体の求人等、求職者ニーズが高いと思われる求人については、出先機関、ふるさとハローワークを含め所内で共有し、各求人の魅力を求職者に注目していただけるようPOP見出し付きで掲示した。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

ア 労働大学校職業指導研修、東京労働局主催キャリアコンサルタント研修への積極的な送り出しを実施した。

イ 若手職員を中心にOJT研修、所内研修：求人部門研修（職業相談部門職員2名対象）、オンライン職業相談研修（職業相談部門、専門援助部門職員対象）を実施した。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

① 雇用保険受給資格決定時の待ち時間の活用

「就業地別求人情報誌」及び「高齢者向け求人情報誌」を作成し待合場所に配架することにより、待ち時間の活用及び所内利用滞在時間の縮減を図った。

② 新たな雇用・訓練パッケージの利用促進

新たな雇用・訓練パッケージの実施に伴う求職者支援制度の創設に伴い、コロナ禍によるシフト減少での就労を余儀なくされた者に対して、受講しやすい訓練コースが増設されたことと就労しながらでも受講給付金が受給しやすくなることについて広く周知を行い、新設した「コロナ対応ステップアップ相談窓口」にて支援を行っていくこととした。また、訓練コーナー以外の窓口においても制度の周知及び訓練コーナーへの誘導を積極的に行った。

③ マザーズ求人情報の発信（マザーズハローワーク立川）

令和2年4月・5月の緊急事態宣言中には施設の一時閉庁を余儀なくされ、宣言解除後もセミナー開催等が困難であったことから、6月から、マザーズ求人の情報発信を目的としてホームページにマザーズ対象者向けの「求人一覧」を掲載した（毎週水曜日更新）。

④ SNS（LINE）を活用した求人情報提供

令和2年度から、職業相談部門においてLINEによる求人情報提供要領を作成し、原則第1・第3木曜日に選定した10件程度のピックアップ求人をLINE登録者へ配信するサービスを開始した。

（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

【人材確保関係】

人手不足分野における就職支援については、セミナーや面接会の開催により一定の成果はあったものの、求人者・求職者双方から好評で例年開催しているツアー面接会については、事業主側の意向により実施が困難な状況が続いた。このことにより、人手不足分野の就職件数については前年と比べ減少する結果となった。令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止を考慮し、現地にて施設内の映像視聴により内部案内する形式やオンラインによる事業所見学付き面接会の開催を検討中である。

【求人充足関係】

令和2年度の自所求人に対する充足割合は年間で管内45.1%、管外38.1%、他県16.8%であり、令和3年度は、さらに管内充足割合を高めることにより充足率の向上を図っていくため、「生活に密着した仕事」（例：市役所、地元展開企業、シニア歓迎企業、車・自転車通勤可企業等）を特集した求人ボードを本所、各ふるさとハローワークに展開する取組を実施する。

（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拡大防止のため、出先機関（ふるさとハローワーク、JOBぷらっと立川）の各施設における一時閉庁、開庁延長の一時中止、電話相談のみによる開庁延長等例年とは異なる環境下での業務となったことから、例年に比べて求職者の減少、紹介件数の減少が続き、所全体の就職件数に大きな影響を及ぼした。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

--

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	生活保護 受給者等 の就職件 数	障害者の 就職件数	ハローワ ークの職 業紹介に より、正社 員に結び 付いた氷 河期世代 の不安定 就労者・無 業者の件 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	生涯現役 支援窓口で の65歳以 上の就職 件数			
実績	5,279	4,254	2,897	136.6%	192	433	622	93.5%	16,374	2,060	286			
目標	7,232	5,234	2,962	157.6%	262	601	638	93.4%	18,745	2,615	286			
目標達成率	72%	81%	97%	86%	73%	72%	97%	100%	87%	78%	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

ハローワーク青梅 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

各指標に対する取組

当所は、求職者の92%、就職者就業地の70%、求人充足の紹介安定所割合の70%、求人充足した就業地の90%が管内という地元志向が強いハローワークであることを強く意識した上で、求人・職業相談部門が一体となり地域密着の就職・充足サービスを重点的に展開するよう指示したところである。

そのことから、充足が期待できる求人については、求人受理時に求人票に記載されていない情報等を聴取し補足情報記録票に取りまとめた上で、充足会議を経て職業紹介担当へ繋げ、当所求職者に対してマイページへ求人情報の提供を行うなど積極的に早期充足に努めた。その結果、充足数の目標達成率は82.2%（局内平均71.3%）となり、特に開拓求人の充足数の目標達成率は179.5%となった。

また、雇用保険受給者の早期再就職についても重点的に取り組み、雇用保険初回説明会の中で行う職業講習会はコロナ禍で開催できなかったが、受給資格決定時・失業認定日を中心に早期再就職の重要性を丁寧に説明しつつ、提案型紹介を積極的に行った。その結果、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成率は87.1%となった。

更に、管内自治体と連携し生活保護受給者等の再就職についても重点的に取り組み、担当制による個別支援等を行った結果、生活保護受給者等の就職件数の目標達成率は180.6%となった。

（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の拡大防止に当たっては、雇用保険受給者の認定について郵送による申告書提出の周知をするとともに、職業相談等についても、来所を求めることなく電話による相談を行う取組を実施した。

本庁舎及び2か所のふるさとハローワークにおいて、開拓求人等の「おすすめ求人」をホワイトボードに貼り出し、アピールポイントを吹き出しやラインマーカーにより強調するなど、求人検索機を利用しなくても求人票が見られるよう取り組んだ結果、来所者が立ち止って求人票を確認し窓口利用につながられたことから、引き続き全施設で実施していくこととする。

システム刷新後、特に本庁舎を利用する高齢者においては、求人検索機を利用するも、マウスの操作が不得手なこと、刷新前の検索機と比較すると操作が煩雑になったこと等から、希望求人を検索することができず、その後は求人検索機を利用しなくなる傾向が見られた。

一方、相談窓口の利用を促して誘導を図るものの希望する者は限られていたことから、当所においては唯一、新規求職者数が増加傾向に

あった高年齢者層向けに、紙ベースでの正社員求人及びパートタイム求を一覧表にして敷地内に配架し、庁舎内に入らなくても求人情報が容易に見られて入手できるよう工夫した。

(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

当所では管内自治体と連携し、各自治体施設を会場とした「青梅線沿線就職面接会」、「各種就職支援セミナー」、「出張相談会」等の共同事業の開催を予定していたが、コロナ感染症拡大防止の観点から「青梅線沿線就職面接会」のみ予約制で実施した。令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症の感染状況を見ながら各事業を例年並みに実施することで、就職件数の確保に繋げていく。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度については、新型コロナウイルスの感染拡大・再拡大に伴う影響を大きく受けたことにより、通常の業務運営に大幅な制約がかかり、多くの指標について目標未達成となった。

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・求人部門研修を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大等により実施できなかつたため、令和3年度においては実施し、職員の資質向上に努めたい。

2 総合評価 (※)

成果向上のため計画的な取組が必要

※ 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

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	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	生活保護受 給者等の就 職件数	安定所と労 働局が調整 して設定す るマッチン グ業務指標					
実績	2,453	2,115	899	108.9	186	8,041	1,064	233	1,465					
目標	3,336	2,573	1,032	122.8	182	8,769	1,212	129	816					
目標達成率	73%	82%	87%	88%	102%	91%	87%	180%	179%					

※ 「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

ハローワーク三鷹 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

当所の特徴として、全国に事業展開をしている大手企業（外食産業分野）から大量の求人を受理していることから、管内有効求人倍率は高く、令和元年度は2.14倍であった。しかし、令和2年度初めから新型コロナウイルス感染症感染拡大影響から、令和2年6月には外食産業分野の求人が大幅に減少し、管内有効求人倍率は0.86倍まで悪化した。その後も厳しい状況が続いたことから、令和2年度の管内有効求人倍率は0.91倍となった。

当所においては、求人充足を最重要と考え、企業見学と面接会をセットにしたツアー型面接会や、自治体と連携した合同面接会などを数多く企画していたものの、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響から各種イベントを中止せざるを得ない状況となった。そのため、感染防止対策を徹底した小規模での完全予約制の面接会を企画し、実施回数19回、参加者数114名、採用者数21名という結果となった。これに加えて、庁舎内の3密対策として、電話による職業相談・職業紹介の利用を積極的に周知し実施した。

また、求人確保についても最重要事項として、過去の求人受理歴を確認し、しばらく求人申込みがない事業所や未充足のまま期限切れとなった求人事業所に対して、電話や郵送により積極的な求人確保に努めた。

高齢者支援として、シニア向け求人ファイルを本所のほか、管内3カ所のふるさとハローワークにも配架したほか、「シニア応援コーナー」の利用促進を図るため、庁舎内のリーフレット掲示や雇用保険受給資格決定時の案内のほか、東京しごとセンター主催の「シニア生涯ワーキングセミナー」参加者への利用案内、管内自治体への周知依頼を図った。

若年者支援として、職業知識・経験等の不足から職業選択が適切に行えない者を対象に計画していた各種セミナーは、新型コロナウイルス感染症感染拡大により中止し、「わかもの支援窓口」での予約制・担当者制による個別支援により、きめ細かな就職支援に努めた。

生活保護受給者等の就職支援として、管内自治体と連携し、定期的な会議の開催をはじめ専門支援員による巡回相談や担当制による個別支援等の支援を強化したことで、就職目標達成率165.2%となった。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談等において、各種労働法の知識等も必要となることから、「労働法」や「社会保険・税金」等について社会保険労務士による求職者向け就労支援セミナーで使用した資料を用いた伝達研修を実施した（新型コロナウイルス感染症感染拡大防止を図るため、書面実施）。

また、東京労働局主催のキャリアコンサルティング研修等へ知識向上のための職員送り出しを行った。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

庁舎の老朽化や狭隘化から利用者の利便性向上に向けた検討を重ね、令和2年12月、本庁舎に隣接する場所に分庁舎を開設し、レイアウトを大幅に変更した。これにより、十分な求人検索スペースを確保し、ミニ面接会・セミナー等の開催可能な大会議室を設置するなど利用者の視点に立った改善を図り、サービス向上へと繋げた。

また、コロナ禍における感染防止対策を優先したサービス改善として、就職支援においては、個別支援対象者に対して「求職者マイページ」を活用した求人情報提供や電話による職業相談・職業紹介を行い、来所することなく支援サービスを提供できる体制を整えたほか、来所相談においては感染防止対策の徹底と相談時間を区切るなどの対応を図った。なお、オンラインによる面接会については、企画したものの面接希望者がなく、未開催となった。

(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

令和2年度初めから、コロナ禍により各種イベントや通常業務が予定通り実施することができない状況にあった。来所を求めない職業紹介業務、郵送による失業認定等、かつて経験のない業務運営となる状況下において効果的な運営強化が課題である。求職者ニーズ等を踏まえて、電話やオンラインを活用した支援サービスを更に充実させ、ハローワークの利用につなげていく必要がある。

また、当所利用者は高齢者も多く、「シニア応援コーナー」相談窓口の更なる運営強化も課題である。令和2年度から高齢者雇用対策として「生涯現役応援窓口」を設置した西東京市と求人情報提供等の連携を行ってきたが、コロナ禍の中で自治体との共催による高齢者向けイベントを開催できなかった。このため、各自治体を会場とした「ミニ面接会」の開催やマイページを活用した求人情報提供等、高齢者を対象とした取組が必須である。

このほか、人手不足分野の対策においても各種イベントを実施することができなかったことから、人手不足分野に特化した求人情報コーナーの設置やツアー型面接会等に変わるミニ面接会の開催等、特定の分野に特化した取組を実施する。

(4) その他業務運営についての分析等

当所の庁舎外施設であるふるさとハローワーク（西東京市、東久留米市、清瀬市）については、緊急事態宣言発令から5月に閉庁した影響もあり、対前年比で新規求職者数は6.5%減、利用者が30.5%減となった。各施設の利用者は市内在住者で7～9割を占めていることから、各施設を広く周知するため、各自治体には市の広報等の活用や、市内巡回のコミュニティバス内に当該施設の広告掲示を依頼するなど幅広い周知広報の強化に努め、利用者の促進を図った。

また、業務の進捗管理については、コロナ禍による影響がある中でも目標達成に向けての意識を高めるため、毎朝ミーティングにおいて日々の紹介件数や就職件数等への意識付けを行った。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

(1) ふるさとハローワークの更なる利用促進

当所管轄地域は5市（三鷹、武蔵野、西東京、東久留米、清瀬）で南北に展開し、交通アクセスが不便なことから、西東京市、東久留米市、清瀬市の各自治体と連携・協力により「ふるさとハローワーク」事業を展開している。

(2) 生活保護受給者の就職支援

各自治体と「生活保護受給者等就労自立促進事業協議会」「調整会議」等を開催し、連携強化に努めた。武蔵野市においては、月2回の巡回相談を実施、ふるさとハローワーク内では定期的な職業相談等を行ったことで、支援者数の目標288件に対して、568件の送り出し、就職件数の目標193件に対して、就職件数319件と成果を上げることができた。

(3) 多摩職業能力開発センターと連携した就職支援

例年はハローワーク主催による「職業訓練セミナー」を実施し、多摩職業能力開発センターの職員を招き、求職者に対して職業訓練の説明会を行っていた。令和2年度はコロナ禍により開催することはできなかったが、多摩職業能力開発センターによる職業訓練見学会等に職員が参加し、職業訓練の内容に理解を深め求職者へ案内できる体制を整えた。また、多摩職業能力開発センターから連絡のあった訓練受講者名簿一覧を使用し、求職者へ直接アポイントを取り個別支援へと繋げた。

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 (必須指標)	正社員就職件 数(必須指標)	生活保護受給者 等の就職件数	障害者の就職件 数	人材不足分野の 就職件数	生涯現役支援窓 口での65歳以 上の就職件数
実績	3,101	2,034	2,138	137.4%	212	21,882	1,162	319	302	782	175
目標	4,445	3,297	2,028	163.1%	279	22,038	1,519	193	367	1,141	174
目標達成率	69%	61%	105%	84%	75%	99%	76%	165%	82%	68%	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

ハローワーク町田 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 コロナ禍の中における求職者に対する支援

年度当初から、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い来所者が減少し、令和2年4月からの緊急事態宣言により来所者の減少に拍車がかかった。さらに、雇用保険受給者の失業認定において郵送による証明認定が認められ、窓口への誘引、窓口利用勧奨の機会が乏しくなり、支援の困難性も高まった。特に、神奈川県在住の求職者の減少が目立った。

一方で、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、雇用保険受給資格決定に係る手続のため、職業相談窓口に来所する新規求職登録者が増加した。雇用保険受給者の新規求職申込み時に、コロナ禍の中におけるサービスメニューの周知を全員に行い、所内滞在時間の短縮及び窓口混雑の緩和を目的に来所を要しない自宅での求職活動支援を積極的に推し進めた。

求職者のパソコン又はスマートフォンを用いたハローワークインターネットサービスへのアクセス方法を窓口で具体的に案内するほか、自宅で求人検索が行えることをリーフレットにより分かり易く説明した。

また、電話による職業相談を推奨するほか、求職者マイページで行うことができる機能について説明した後にマイページ開設を積極的に勧奨し、求職者マイページを通じた求人情報提供が実施できるよう取り組んだ。

加えて、自宅への郵送による紹介状の交付サービスについては、電話による職業相談時等、機会を捉え積極的に周知を行うとともに、日々の取扱実績を把握し向上に努めた結果、全紹介件数に対する紹介状郵送件数は上半期においては9.7%であったが、下半期には12.6%と2.9P上昇し、採用実績の向上につながった。

こうした取組の結果、就職件数（常用）については、上半期における目標達成状況は70.6%であったが、下半期には80.2%と9.6P上昇し、年間で75.3%の達成率となった。

② 新規求人確保に係る取組

コロナ禍により転職等を余儀なくされた求職者の再就職支援のため、郵送等による新規求人開拓を実施し、管内を就業地とする求人確保に取り組んだ。実施に当たっては、前年度に求人申込み実績がある事業所に加えて、ハローワーク町田の利用実績はないものの地域商品券加盟店リストに掲載のある事業所にもアプローチし、求人勧奨を行った。

③ 雇用調整助成金・緊急雇用安定助成金を活用した企業の雇用維持努力に対する支援

新型コロナウイルス感染症等により事業活動の縮小を余儀なくされた事業主に対しては、従業員の雇用維持のため、雇用調整助成金・緊急雇用安定助成金の周知と活用勧奨を行った。

また、雇用調整助成金の特例拡大や緊急雇用安定助成金の延長の周知については、積極的な広報に努め、関係機関とも連携し効果的に活用されるよう、事業主に対して丁寧な説明を行った。

④ 新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金を活用した企業の雇用維持努力に対する支援

新型コロナウイルス感染症等により休業した事業主に雇用される従業員の雇用維持のため、新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金の周知と活用勧奨を行った。

また、新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金の延長の周知については、積極的な広報に努め、関係機関とも連携し効果的に活用されるよう、休業を行った事業主や休業した事業主に雇用される労働者に対して丁寧な説明を行った。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

- ① 業務量の増加等に伴い、本庁舎と分室とに分かれ不十分なサービス提供体制の下で業務を行っていたため、令和2年8月に分庁舎（森野ビル庁舎）を開設した。これにより、職業相談部門と雇用保険課との連携がより一層密になったことから、求職者支援に関する取組を効果的に進めることができた。
- ② 分庁舎の開設に当たっては、それぞれの庁舎利用者に目的の窓口が分かるようリーフレットを作成し配布するほか、各庁舎の入口部分等にフロア案内を分かり易く表示した。また、来所者が目的の窓口を円滑に利用できるよう、事前に都内各ハローワークと当所の利用が多い神奈川労働局管内の関係ハローワークにリーフレットを配布し周知を図った。さらに、東京労働局及びハローワーク町田のホームページにも分庁舎開設の周知を掲載し広報を行った。
- ③ 分庁舎では、デジタルサイネージを利用して動画等を活用し、従来以上に来所者に伝わるよう効果的に情報提供を行った。
- ④ 来所者に対応するすべての窓口において、新型コロナウイルス感染防止のためのビニールシートや飛散防止用パネルを設置し、来所者の健康安全確保に取り組んだ。
- ⑤ 分庁舎に入る雇用保険課の待合が狭く密になりやすい環境であったことから、新型コロナウイルス感染症対策のため、会議室を待合用に開放し、来所者の健康安全確保を図るとともに、雇用保険説明会・職業講習会を開催する会場として外部会議室を借用し、雇用保険受給者に対する新型コロナウイルス感染症拡大防止対策及びサービスの向上を図った。
- ⑥ 新型コロナウイルス感染防止対策を徹底した上で、介護・福祉相談面接会7回、管理選考38回、会社説明会14回実施し、コロナ禍の中での失業者に対する早期再就職支援と人材不足となっている医療・福祉関係の充足向上の取組を行った。また、大規模な相談面接会は実施できなかったが、新たな取組として人材不足分野のオンライン会社説明会を1回実施した。
- ⑦ 来所によらない電話での問い合わせや相談を推奨し、紹介状を始めとする各種手続の郵送での処理を徹底し、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策を徹底した。

(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

- ① 新型コロナウイルス感染症の影響により、従来は来所者の2割近くを占めていた神奈川県からの利用者の割合が低下している。そこで、改めて神奈川労働局管内の近隣ハローワーク等に対する周知・広報を徹底し、町田駅へのアクセスが良くなった分庁舎を積極的にPRすることで、神奈川県からの来所者の回復と更なる利用者の増加を目指す。
- ② 介護・福祉関係は人材不足が慢性的であるため、以前から東京都、町田市役所等と連携し、毎月1回面接会を実施している。一方、保育関係については、町田市役所との連携が十分ではなかったため、今年度から、当所主催の雇用問題連絡会議への町田市役所担当部署の参加を依頼し、事業の継続的な実施ができるよう関係構築に取り組んでいるほか、町田市役所等と連携し、最新の保育園の状況や就労条件等の情報提供を受けてイベント等を企画し、慢性的な保育士不足への対策を講じていく。
- ③ 職業相談窓口での求職者マイページの利用勧奨を進め、求職者マイページを通じた情報提供件数を増やし、充足向上の取組として管内求人を一件でも多く情報提供していく。
- ④ 本庁舎と分庁舎に組織体制が分かれたことから、本庁舎にある専門援助部門の窓口を利用する雇用保険受給者については、本人の希望を確認して分庁舎で失業認定や失業認定に併せた職業相談を行うことができるよう対応しているところである。今後、専門援助部門の雇用保険受給者が増加した場合の体制について検討する必要がある。

(4) その他業務運営についての分析等

当所では、60歳以上の高齢求職者割合が高く、高齢者の就労支援が常に課題の一つになっている。これまで、求人情報提供端末に「高齢者歓迎求人」特化ボタンの設置、高齢者向けの「就職支援セミナー」や「高齢者対象のミニ面接会」の定期開催、多様な働き方も選択できるよう「町田シルバー人材センター」との連携による相談窓口の利用促進等、各種取組の強化を図ってきたところである。新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度は中止となってしまったが、今後、新型コロナウイルス感染症の感染状況を見ながら、65歳以上の「雇用保険高年齢受給資格者」に対する職業ガイダンス等による再就職支援の実施を図って行く。

なお、少子化の影響や求職活動方法の変化により、若年者のハローワーク利用に大幅な減少傾向がみられることから、雇用保険受給者を含む若年層の取り込みの強化についても積極的に取り組んでいく。

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 特記事項

町田市は、地理的な都心部等へのアクセスの良さもあり、年々人口・世帯数（令和3年3月末現在、人口429,645人、世帯数201,449世帯）とも増えており、雇用保険適用事業所数・被保険者数（4,912事業所、67,015人）とも右肩上がりの傾向が続いている。

これらの状況を踏まえ、今まで以上に町田市役所を始めとする関係団体との連携を図り、ハローワークとして地域のニーズに合った業務運営を図れるよう取り組んでいく必要がある。

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	障害者の就 職件数	ハローワークの職業紹介 により、正社員に結び付い た氷河期世代の不安定就 労者・無業者の件数	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
実績	2,417	1,597	1,053	150.8%	279	340	97.9%	7,647	988
目標	3,208	1,869	1,194	161.4%	325	216	93.4%	5,998	1,107
目標達成率	75%	85%	88%	93%	85%	157%	104%	127%	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

ハローワーク府中 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

当所では就職件数達成に向け、窓口での求人提案を円滑に行うことを目的に、自所のマッチング求人や事業所部門による見立て求人、他、他所の求人情報誌等から抽出した求人等を職業相談部門全体で共有し、積極的に提案型の紹介を実施しました。

また、雇用保険受給者に対しては、再就職への意欲喚起と窓口誘導を積極的に行うとともに、緊要度等により重点対象者を選定した上で担当制による個別支援を実施し、早期再就職の支援に努めました。

充足数（常用）については、2,420件（目標達成率66.6%）という結果でありましたが、求人者支援に軸足を置いた取組を実施するとともに、求人担当と紹介担当による求人充足会議を毎日実施し、情報共有を図るほか、下期には月3回管理選考会（ミニ面接会）を開催し、求人充足に向けた取組を積極的に行いました。

若年者については、就職支援ナビゲーターの積極的な個別支援により正社員就職件数が330件（目標達成率84%）、高齢者については、手にとって閲覧できるよう「シニア応援求人一覧表」を作成配架するなどの就職支援を行い、生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数が224件（目標達成率109%）、障害者については、積極的な管理選考会（年間32回）の開催や管内自治体、障害者就労支援機関との連携強化を図り、チームの就職支援による就職数が186件（目標達成率98.9%）という結果となりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の育成を図る観点から、雇用保険給付課の若手職員に対し、職業相談部門における職業紹介業務を中心とした交流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

庁内情報掲示方法や、ホームページ等の見直しを行い利用者の立場に立ったサービス改善を図るとともに、イベント情報を中心としたツイッターによる情報発信を新たに開始し、周知広報に努めました。

また、附属施設の利用促進のため、永山ワークプラザ、調布国領しごと情報広場の周知広報を自治体に依頼し、利用者拡大を図りました。特に、調布国領しごと情報広場については、地域のケーブルテレビが制作する調布市の広報番組に所長が出演し、併設するマザーズコーナーと合わせて、施設の紹介と利用案内を行いました。

その他、訓練受講生の確保のために、路線バスの当所最寄りバス停停車時に、訓練受講の案内とハローワークの利用案内の車内放送を行っています。

求人者サービスとしては、調布市、多摩市と協力した管理選考会（ミニ面接会）を定期的を実施し、地域の実情に合わせ人材確保の機会を増やすとともに、本庁舎においても管理選考会のほか、人手不足分野対策として会社説明会、シニア向け管理選考会（ミニ面接会）等を開催しました。

（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

コロナ感染拡大を受け、利用者が密にならないよう環境面を重視しつつ、サービス改善や庁舎内環境面の整備を進めていきます。

また、ハローワークの取組について、ホームページやツイッターによる情報発信を強化し求職者の掘り起しに努めるとともに、コロナ禍の中で、オンラインによる職業相談、紹介、セミナー、面接会等も工夫を凝らし積極的に進めていきます。

（４）その他業務運営についての分析等

マッチング関係業務の実績について進捗状況を所内掲示し、重点的に取り組むべき課題を浮き彫りにするとともに、その課題について、所全体で共有しながら業務を進めました。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

--

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	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 付いた氷 河期世代 の不安定 就労者・無 業者の件 数	公的職業 訓練修了 3か月後 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	3,272	2,420	2,058	115.1%	298	330	417	309	13,138	1,228	224			
目標	4,403	3,634	2,429	122.1%	375	390	375	294	14,610	1,634	204			
目標達成率	74%	66%	84%	94%	79%	84%	111%	105%	89%	75%	109%			

※ 「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

用語の解説

【あ】

○一体的実施事業

自治体庁舎等で、ハローワークの職業相談・紹介を実施し、生活保護受給者等に対して、自治体の福祉施策等と一体となったワンストップの支援を行う事業。

【か】

○求職者マイページ

令和2年1月から刷新されたハローワークインターネットサービスに開設することで、ハローワークからおすすめ求人や各種イベント情報の配信、求人検索条件やお気に入り求人の保存、求職活動履歴の参照などの機能など

○求人者マイページ

令和2年1月から刷新されたハローワークインターネットサービスに開設することで、会社のパソコンから求人申込みや求人内容変更、求職者情報の検索、応募者情報の管理、採否入力が可能になる機能など

○求人コンサルティング

様々な機会を捉えて、求職者ニーズを踏まえた積極的な求人条件の緩和や求人内容の充実化などを働きかけるもの。

○緊要度

求職者側の意欲やハローワークの支援を受けようとする意思の程度に関する区分。

○雇用問題連絡会議

地域のニーズ・特性に応じ、国と自治体の連携強化の方向性や共同事業の企画・運営等を協議する会議。

【さ】

○シニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）

高齢求職者、特に65歳以上の高齢求職者を対象とし、多様な就労ニーズに応じた個別担当制によるきめ細かな職業相談・職業紹介を行う窓口。

○就業地別

- ・就業地別有効求人倍率・・・求人票に記載された就業場所をもとに、実際に就業する都道府県別に有効求人数を集計して算出したもの。
- ・就業地別求人情報誌・・・求人票に記載された就業場所をもとに、実際に就業する市区町村別などに分けて求人票をまとめた冊子。

○充足会議

自所で受理した求人の早期充足、求職者の早期再就職支援を目的として、求人求職のマッチングを図る会議。事業所部門・職業相談部門職員が構成員。

○職業講習会

雇用保険受給手続き説明会とは別に、早期再就職の必要性重要性、ハローワークの支援メニューの説明などを、雇用保険受給手続き後概ね 7～10 日後に実施する講習会。

○人材確保・就職支援コーナー

介護・看護・保育の福祉分野、建設・警備・運輸等分野の仕事を希望する方、当該分野の人材を必要とする事業主をサポートする専門窓口。

【た】

○担当制

- ・求職者担当制・・・ハローワークの職員がマンツーマンで求職者のニーズを踏まえた就職支援を実施するもの。
- ・求人者担当制・・・個々の求人に対し、求人者ニーズを踏まえた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行うもの。

○ツアー型面接会

実際の就労現場で、施設見学をし、施設の概要、求人条件の説明を受け、その後に面接を実施するもの。

○東京労働局マッチング強化事業

対象求職者(求職者担当制対象者、若年者などの早期のマッチングが期待される者)と対象求人(正社員求人、就職氷河期世代歓迎求人、マザーズ求人、公開すると応募が相当数見込まれる求人、ある項目に着目すると非常に条件の良い求人で能動的に後押しすることで充足の可能性が高まる求人など)を東京労働局管内ハローワーク全体で共有し、マッチングを図る取組。

【は】

○ハローワークシステム刷新、新システム

令和2年1月から、IT 活用によるハローワークインターネットサービスの利便性の向上、真に支援の必要な方へのサポートを充実させることを目的にハローワークシステムが刷新されたもの。

- ・求職者サービス…労働条件やPR 情報など求人情報が充実し、求職者マイページを開設するとハローワークからおすすめ求人や各種イベント情報の配信、求人検索条件やお気に入り求人の保存、求職活動履歴の参照などの機能
- ・求人者サービス…求人情報が増え詳細な情報の掲載や事業所のPR 画像情報、事業所からのメッセージ等の充実、求人者マイページを開設すると会社のパソコンから求人申込みや求人内容変更、公開求職者情報の検索、応募者情報の管理、採否入力が可能になる機能、など

○ハローワークシステム刷新、追加(2次)リリース

令和3年9月から、ハローワークインターネットサービス及びハローワークシステムについて更に機能強化が図られ、オンラインで利用可能な手続きが広がること等により、ハローワークの支援サービスを利用するためのアクセス向上が図られるもの。

- ・オンラインハローワーク紹介…求職者マイページを開設しているハローワーク利用登録者に対して、求人者マイページを開設している求人者の求人を対象に、安定所への来所を求めず、求職者マイページを通じてオンラインで職業紹介を行う方法
- ・オンライン自主応募…求職者がハローワークインターネットサービスに掲載されている求人を自ら選択し、ハローワークの職業紹介を介さずに求職者マイページを通じて直接応募する方法

○ふるさとハローワーク

自治体の求めに応じ、自治体庁舎等で、職業相談・紹介を実施している施設。

【ま】

○ミドル世代チャレンジコーナー

いわゆる就職氷河期世代は、雇用環境が厳しい時期に就職活動を行った世代であり、希望する就職ができず、現在も不本意ながら不安定な仕事に就いている、無業の状態にあるなど、就職氷河期世代の抱える固有の課題(希望する職業とのギャップ、実社会での経験不足等)や今後の人材ニーズを踏まえつつ、個々人の状況に応じた支援する専門窓口。

○ミニ面接会

複数の企業が一堂に会す合同就職面接会ではなく、企業1社に対し面接会を開催するもの。