

厚生労働省和歌山労働局発表  
令和3年11月19日（金）

|    |              |
|----|--------------|
| 担当 | 厚生労働省和歌山労働局  |
|    | 職業安定部職業安定課   |
|    | 課長 三谷博己      |
|    | 課長補佐 中芝重統    |
| 電話 | 073(488)1160 |

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

和歌山労働局（局長 池田 真澄）は、ハローワーク利用者である求職者及び求職者の視点に立った中長期的な就職支援強化のため、継続的な業務改善の取組を平成27年度より実施しており、今般、当該取組にかかる令和2年度の結果を別紙のとおり公表いたします。

別紙1「ハローワーク就職支援業務報告（令和2年度）」

参考「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（概要）」

※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2年度の結果を踏まえ、ハローワークの業務改善を行い、人材確保や早期就職を促進するためマッチング機能を強化し、更なるサービスの向上に努めてまいります。

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

#### ① 各指標に対する取組

当所では、昨年度に引き続き職業紹介サービスの原点に立って業務に取り組みました。具体的には、求職者が求めている求人（ア 自分ニーズに合った求人、イ 適法で安心して応募が出来る求人、ウ 求人条件及び仕事内容等が正確で明確な求人等）の確保を重要視し、求人受理時において、違法性の確認や分かりやすい仕事内容の記載指導に力を入れるほか、事業所画像情報や求人者が求めている人材像などの情報を積極的に収集しました。これらの求人や事業所情報については、紹介窓口において、求職者に対して積極的に提供し、ニーズを確認しながら、一人でも多くの求職者に的確な紹介ができるよう取り組みました。

新型コロナウイルス感染症による影響を踏まえた業務運営上の工夫として、感染拡大防止のための飛沫防止シートの設置、手洗い・消毒の徹底に取り組みました。また、労働局一元化で受け付けていた雇用調整助成金の申請増加に対応するため、4月途中から当所においても受付を開始し、GWには特別窓口を設け対応しました。このような状況下、非常勤職員が増員され、レイアウト変更を行いながら対応したため、事業所サービス部門を中心に通常業務に支障をきたしました。また、職員が労働局に新設された支援金センターへ配置替となったことから応援体制が必要となりましたが、全職員が協力し業務に取り組みました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談技法の向上のため、キャリアコンサルティング更新専門研修（技能講習、大阪合同庁舎で5日間実施）に1名の職員を送り出しました。

また、キャリアコンサルタント更新専門研修（知識講習、テレビ会議システムで2日間実施）に2名の職員を送り出しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

#### ① 求人開拓の実施

4月以降、新型コロナウイルスに伴う事業所訪問の中止により、電話での求人開拓を実施していましたが、10月から感染防止を図りながら、事業所訪問のうえ、求人開拓を再開しました。

特に11月は求人数の減少が顕著に見られたことから、12月以降は求人の総数を増やす取り組みとして、求人者支援員のみならず、職員や他の相談員も含め、求人開拓のための事業所訪問を実施しました。

新型コロナウイルス感染症の影響により離職した者については、観光業（観光バスを含む）関係の離職者や飲食関係の離職者、また自らの感染を恐れて、介護関係の仕事を離職した者も見られ、これらの求職者のニーズを把握しながら、運輸業や製造業を中心とした求人開拓を実施しました。

## ② 附属施設における取組

当所の附属施設であるワークプラザ紀ノ川では紀の川市役所と連携し、紀の川市の事業所に対し求人確保のためのリーフレットの送付を行いました。

その他にも紀の川市商工会、打田町商工会や打田税務署、和歌山地方合同庁舎等にも協力を依頼し、求人確保のための周知を行いました。

特に3月12日の紀の川市企業合同説明会開催に当たっては、ワークプラザ紀ノ川が中心となり、紀の川市と本所と調整を図り、企業情報の収集、当日資料の作成等紀の川市との雇用対策協定締結に大きく貢献しました。

## (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 求職者マイページに関する取組

マイページの案内については、本省作成「求職者マイページのご案内」、ハローワーク利用ガイドを用いて行いました。特に、スマホで求人検索をされている方は登録いただける可能性が高いと考え、求職者マイページの利便性を説明し、隙間時間を利用して効率的な求人検索等を勧めました。また、他のアプリと混同されている方には、ハローワークインターネットサービスを利用した求職者マイページを案内しました。しかしながら、今のところ活用場面が少ないことから、本年9月に控えているオンライン紹介等に向けさらなる周知を図る必要があると考えています。

### ② 求人充足会議等求人充足に向けた取組

未充足求人のフォローアップとして、毎週水曜日に事業所部門及び紹介部門の担当者が集まって、求人充足会議を実施しました。当会議では未充足求人の問題点等を洗い出し、事業所に対し、条件緩和指導等を実施。条件緩和を行った求人については、ピックアップ求人として、庁舎内に掲載し求人充足支援を行いました。

また、事業所部門内においては、求人開拓により受理した求人を中心に部門内未充足会議も実施し、一定期間経過した求人や求人掲載期限

を迎えても充足しない求人については、リーフレットを用いて、求人内容の見直しについて案内を行い、充足のためのフォローアップを図りました。その他にも、求人担当者制を実施し、求職者へのDMの送付や紹介部門への斡旋依頼、ハローワークを利用した求人説明会の実施等を行い、求人の充足に積極的に取り組みました。

今後は、求職者ニーズを的確に捉まえながら、さらなる求人者サービスの向上を図る必要があると考えています。

#### (4) その他業務運営についての分析等

次の仕事について、何をすればいいのか決まっていない求職者が多く、職業紹介窓口では、キャリアコンサルティングを行いながら、再就職に向けた様々な支援を行いました。

求人開拓に当たっては、正社員求人確保が重要となることはもちろんですが、企業の休業に伴いWワークを希望する求職者もおり、短期の求人や短時間の求人を希望する者も見られることから、これらのニーズに応えるべく、スーパー、小売店等へのパート求人の開拓も実施しました。

## 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<br>(受理地) | 雇用保険受給<br>者早期再就職<br>件数 | 紹介率   | 生活保護受給<br>者等の就職件<br>数 | 障害者の<br>就職件数 | ハローワークの<br>職業紹介によ<br>り、正社員に結<br>びついた就職<br>氷河期世代(35<br>歳～54歳)の<br>不安定就労者・<br>無業者の件数 | マザーズハロー<br>ワーク事業にお<br>ける担当者制<br>による重点支援<br>対象者の就職<br>率 | 正社員求人数   | 正社員就職件<br>数 | 生涯現役支援窓<br>口での65歳以<br>上の就職件数 |
|-------|---------|---------------|------------------------|-------|-----------------------|--------------|--|--|----------|-------------|------------------------------|
| 実績    | 4,811 件 | 4,868 件       | 1,719 件                | 88.5% | 221 件                 | 351 件        | 518 件  | 96.8%  | 14,611 件 | 2,161 件     | 118 件                        |
| 目標    | 5,422 件 | 5,484 件       | 1,825 件                | 98.4% | 198 件                 | 342 件        | 335 件  | 93.4%  | 15,609 件 | 2,450 件     | 107 件                        |
| 目標達成率 | 88%     | 88%           | 94%                    | 89%   | 111%                  | 102%         | 154%   | 103%   | 93%      | 88%         | 110%                         |

※ 「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

当所では、新型コロナウイルス感染症の影響による雇用情勢の悪化により求職者が増加したことから、「就職件数」と「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成にポイントをあてました。とりわけ、雇用保険受給者に対する早期の再就職支援が最重要と考え、その達成のため、求職者ニーズに応じた求人情報の積極的な提供と早期再就職のメリット周知等に力を入れ、応募勧奨に取り組みました。

具体的には、コロナ禍において窓口相談への誘導が積極的に行えなかったことから、求職登録時に求職者マイページ作成のメリットを周知し、オンラインによる求人情報の提供を推し進めました。また、雇用保険再就職手当の試算表を提示した早期再就職のメリット周知に取り組んだほか、雇用保険認定窓口から職業紹介窓口への求職活動情報等の連絡強化に取り組みました。

その結果、「雇用保険受給者の早期再就職件数」は目標件数274件に対して315件と大幅に目標を達成することが出来ました。一方、所全体の「就職件数」についても目標達成のための積極的な求人情報の提供に取り組みましたが、新型コロナウイルス感染症の影響による大幅な求人の減少があり、目標達成は出来ませんでした。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の資質向上のため、各種職員研修（イ. 若手職員職業紹介関係研修、ロ. 職業紹介関係業務改善の取組研修、ハ. 労働基準監督署との共同研修、ハローワークサービス接遇研修等）を推進しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

新型コロナウイルス感染症の影響により大幅に求人数が減少したことを受け、以下のサービス改善・業務改善に取り組みました。

- ① 求人が減少する中であっても、「医療・福祉・介護・保育」分野の求人が相対的に存在することから、5月からこれらの分野に特化した求人情報一覧表を作成し、紹介の向上に取り組みました。
- ② 正社員就職を目指す求職者を支援するため、5月から正社員求人に特化した「正社員求人一覧表」を作成し、その情報を提供しました。
- ③ 求人情報一覧表の掲載量を7月から1ヶ月間に増量し、未充足となっている有効中の求人提供を積極的に行いました。

- ④ 新型コロナウイルス感染拡大が下火状態となっている10月から、事業所訪問を主体とした求人開拓に積極的に取り組みました。
- ⑤ 採用意欲が高い企業に対して、10月から当所会議室で感染防止対策を施し、「会社説明会」を積極的に開催し、充足対策を実施しました。

(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

当所管内では、元々、製造業の占める割合が低く、観光産業（宿泊・飲食業、卸・小売業）やその関連産業の占める割合が高くなっており、それら産業の求人受理において新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けました。現況、雇用情勢は厳しい状況が続いており、先行き不透明な状況となっています。このような状況の中、ウィズコロナ時代を見据えた就職支援や求人充足支援を実施していく必要があります。具体的には、オンラインを活用した求人受理や求人提供の推進、求職者ニーズに応じた求人開拓の実施、個々の求職者の特性に応じた担当者制の充実、コロナ禍においても人材不足となっている医療・福祉・保育・介護分野へのマッチング支援の強化及び能力開発のための積極的な訓練あっせんなどが重要と考えています。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度は、当所管内の主要産業である観光産業が新型コロナウイルス感染症の影響により大打撃を受けたため、雇用調整助成金制度の運営に全力を注ぎました。その結果、大規模な大量離職者を発生させることなく雇用の維持が図られました。今後についても感染症の動向に注視しながら、事業所への当該助成金の周知や相談、申請受理から審査まで一貫して迅速に対応出来るよう取り組んでいく所存であります。

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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 紹介率   | ハローワークの職<br>業紹介により、正社<br>員に結びついた就<br>職氷河期世代の不<br>安定就労者・無業<br>者の件数 | 正社員求人件数 | 正社員就職件数 |
|-------|--------|---------------|--------------------|-------|---|---------|---------|
| 実績    | 1,010件 | 931件          | 315件               | 85.1% | 42件   | 1,928件  | 372件    |
| 目標    | 1,111件 | 979件          | 274件               | 81.3% | 54件   | 2,066件  | 360件    |
| 目標達成率 | 90%    | 95%           | 114%               | 104%  | 77%   | 93%     | 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

# ハローワーク田辺 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を受け、有効求人数が減少し有効求職者数が増加する中、ハローワークシステム刷新により機能強化されたハローワークインターネットサービスの利用促進を図り、また、就職支援が必要な求職者に対しては積極的な窓口への誘導を行い、求職者担当者制により課題解決に向けた支援を実施しました。就職件数の向上に関する取組では、求職者担当者制における支援台帳に給付制限中の呼出し、各種セミナーの受講勧奨、応募書類の添削、面接指導等の項目を設け、これらの実施に努めた結果、支援対象者146名に対し、133名が就職と一定の効果を上げることができました。

求人への充足に向けた支援として、求人充足会議を毎週木曜日に開催し、新たに2週間及び1カ月後の紹介状況の進捗確認を追加するとともに、求職者に対するDM等の情報提供による積極的なマッチングを実施した結果、対象59事業所について、26件の充足となりました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員・相談員等を対象とした総合評価及びPDCAサイクル、雇用保険の再就職手当、職業紹介、生活保護及び生活困窮、障害者、職業訓練等をテーマにした研修の実施により、業務の知識を深め、資質の向上を図るよう取組みました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

相談窓口の慢性的な不足により、認定日等の待ち時間が30分以上に及ぶこともあったこと及び利用者にとって、部門の名称から所掌業務が不明瞭であったことから、レイアウトを変更し窓口5席の増設を行うとともに、令和3年度に向けて、求職者に対してサービスを提供する「職業相談・紹介部門」と事業所に対応する「事業所部門」に名称を変更し、併せて各部門の所掌業務の見直しを行うなど、サービスの改善を図りました。

新型コロナウイルスの影響の中、電話による職業相談及び通信紹介を積極的に実施しました。

雇用調整助成金に係る相談・申請時には、事業活動の現状と今後の見通し及び休業の実施見込等を内容とするヒアリングを実施し、管内の産業及び労働市場に及んでいる影響に関し、情報の収集・共有を図りました。

(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

新型コロナウイルス感染症の影響により、有効求人数が前年と比較して大幅に減少する中、求職者の希望条件とのミスマッチが大きいため、正社員求人の確保や求人条件緩和に向け、より一層電話や郵送及び訪問を行い、合わせて求職者のニーズを踏まえた個別求人開拓を実施するなど、求人者に対して能動的に働きかけを行います。

また、今後は、ウイズコロナを見据えて、求人者・求職者マイページの開設の促進及び利用勧奨を強化します。

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等の影響を受けて事業所閉鎖等の事前相談があった事業所の従業員に対し、求職登録や職業訓練の受講勧奨を行い、一定の成果を上げることができたことから、事業所情報の把握に努め、在職中からの支援にも一層、重点を置くこととします。

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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 紹介率   | ハローワークの職業<br>紹介により、正社員に<br>結びついた就職氷河<br>期世代の不安定就労<br>者・無業者の件数 | 正社員求人数  | 正社員就職件数 |
|-------|---------|---------------|--------------------|-------|---|---------|---------|
| 実績    | 1,766 件 | 1,603 件       | 619 件              | 93.5% | 97 件  | 3,846 件 | 726 件   |
| 目標    | 1,786 件 | 1,725 件       | 644 件              | 95.5% | 97 件  | 3,723 件 | 652 件   |
| 目標達成率 | 98%     | 92%           | 96%                | 97%   | 100%  | 103%    | 111%    |

※ 「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

# ハローワーク御坊 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、求職者の減少が続く中、就職件数、充足件数等の目標達成に向け、潜在求職者のハローワーク利用促進が最重要課題と捉え、各自治体へのリーフレットの配架及びポスターの掲示依頼、求人一覧表へのサービスメニューの添付等を実施しました。また、ハローワークに親しみを持ってもらうことを目的として、マスコットキャラクターの地方紙への掲載など幅広く広報活動を行いました。求人開拓としては、求人規模30人以上の求人未提出企業に対して文書による求人依頼を行いました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、全職員・相談員を対象に所長自ら面談によるPDCAの理解、ハローワークサービスの向上に努めました。求人・求職担当者制を行うに当たり、的確なマッチングを目的として、求人係が選択した求人について、求人係と紹介係が連携を密にし、紹介係が得た求職者の情報を基に求人充足会議の充実を図り、求人条件緩和等の徹底に努めました。また、紹介時の好事例、留意事項については今後の業務に活かせるように随時ミーティングにて情報共有を図りました。

### （２）サービス改善・業務改善を図った事項

（１）の取組に加え、人材不足分野（介護事業、警備事業）企業担当者によるセミナーの実施、職業訓練受講者確保を目的とした訓練施設担当者による説明会の実施および御坊市広報への記事掲載による訓練制度の周知を行いました。

### （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

システム刷新やコロナウイルス感染症の影響により、ハローワーク利用者が減少しているため、求職者マイページ及び求人者マイページの利用促進等によるサービスの向上を図る必要あり。

### （４）その他業務運営についての分析等

隣接所管内にて県内で初めてのコロナウイルス感染者が発生したことから、会社説明会、事業所訪問件数は低調となり求職者を積極的にハローワークへ誘導できなかった。

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

湯浅所と連携を図り、UIJターン等を目的とした就職面接会の開催に全面的に協力を行った。

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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 紹介率   | ハローワークの職<br>業紹介により、正社<br>員に結びついた就<br>職水河期世代の不<br>安定就労者・無業<br>者の件数 | 正社員求人数  | 正社員就職件数 |
|-------|-------|---------------|--------------------|-------|---|---------|---------|
| 実績    | 682 件 | 579 件         | 206 件              | 82.6% | 36 件  | 1,279 件 | 214 件   |
| 目標    | 857 件 | 656 件         | 242 件              | 91.7% | 38 件  | 1,121 件 | 271 件   |
| 目標達成率 | 79%   | 88%           | 85%                | 90%   | 94%   | 114%    | 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

## ハローワーク湯浅 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による影響で令和2年3月より学校が休業になり、新規高等学校卒業予定者の就職活動や、新規高卒求人の減少が懸念されたことから、新規高等学校卒業者の就職支援を令和2年度の所重点項目とし、過去に新規高卒求人を出した事業所への求人依頼を行うとともに学校と連携し模擬面接及び企業説明会を開催しました。

結果、新規高卒求人は若干減少し、新規高等学校卒業予定者の求人説明会が開催できず、選考開始時期等全て約1ヶ月遅れとなりましたが、最終的に就職内定率は100%となりました。しかしながら、年度後半になり、都市部では新規学卒者の就職に影響が出てきたようであり、地方では都市部から半年以上遅れて影響が出てくる場合が多く、令和3年度に状況が悪化する懸念があります。

新型コロナウイルス感染症による影響でハローワークの窓口利用者が減少したため、一般求職者については、ハローワークの利用促進のため、求人係と紹介係が連携したマッチングによる情報提供の強化、就職支援セミナー、支援訓練、企業説明会等の案内を行いハローワークへの誘導に努めました。

また、雇用保険受給者に係る再就職手当については、給付窓口と紹介窓口が連携し周知の徹底を図り、再就職手当の金額の試算表を用いて積極的な活用を促し早期再就職に繋げました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

求人者及び求職者双方の情報を把握しないと的確なマッチングが行えないことから、求人係が選択した求人について求人係と紹介係が連携してマッチングを行い、求人充足会議の開催及び求人条件緩和等提案を行い充足に努めるとともに、求人者及び求職者情報の共有を図りました。

また、紹介部門の非常勤職員を対象として、管理関係（適用・給付）業務研修を実施し、雇用保険制度の基本を習得し職業紹介業務に活用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

○求人者サービスの推進

- ①求職者に分かりやすい求人内容にするための、求人者への助言及びアドバイス。
- ②求人者のニーズを踏まえたマッチングによる充足支援。
- ③求職者支援訓練等の的確な推進キャリアコンサルティングの実施等による的確な訓練のあっせん。
- ④求職者支援制度による訓練受講者との職業相談の強化。
- ⑤ハローワーク機能の充実とハローワークサービス（待遇等）の向上・強化。

○求職者サービスの推進

- ①キャリアコンサルティングの実施等による的確な訓練のあっせん。
- ②求職者支援制度による訓練受講者との職業相談の強化。

(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

コロナ禍に加え新システムの導入により、求職者のハローワーク窓口利用者が減少していることから、求職者マイページへの案内強化と求職者マイページでの求職者サービスに努めるとともに、求職者への各種情報提供の強化、管内の市役所、町役場、経済団体、スーパー等を利用したハローワークの広報強化に努め、求職者のハローワークへの誘導と潜在求職者を開拓します。

また、管外への若年労働者の流失防止とUIJターン人材確保を図るため、ユースエール認定企業の確保に努めます。

(4) その他業務運営についての分析等

当所管内において、和歌山県で初めての新型コロナウイルス感染症の感染者が発生したことから、地域住民は非常に神経質になり、事業所訪問や、積極的な求職者のハローワークへの誘導はできませんでした。

また、コロナ禍の影響で前年度と比べ、新規求人数は2.0%減少、有効求人数は3.5%減少、新規求職者数は6.0%減少、紹介件数は13.0%減少、就職件数は15.0%減少となり、有効求職者数は7.1%の増加となっています。

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 特記事項

給付部門と紹介部門が連携して、雇用保険受給者に再就職手当の周知及び積極的な活用を促し、所内で再就職手当等についての研修を行うことにより、紹介部門の職員が再就職手当制度の理解を深めることができ、より効果的な活用促進に繋がりました。

### 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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>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    | 773 件 | 837 件         | 267 件              | 84.8% | 85 件  | 2,867 件 | 339 件   |
| 目標    | 895 件 | 914 件         | 209 件              | 92.0% | 45 件  | 2,557 件 | 324 件   |
| 目標達成率 | 86%   | 91%           | 127%               | 92%   | 188%  | 112%    | 104%    |

※ 「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

# ハローワークかいなん 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

求職者及び求人者サービスを充実させるため、担当者制による個別支援の強化を図るとともに、就職件数の目標達成に向け、毎月の目標に対する進捗管理を実行し、定期的な改善策等の検討や職員研修（就職に結びついた好事例の情報共有や紹介技法、手法等のスキルアップを図る）を実行し、マッチングの強化に取り組みました。

また、雇用保険受給者の早期再就職への取組みとして、緊要度及び求職者のニーズ等把握のための求職者アンケート「再就職支援受給者アンケート」や再就職手当の周知及び再就職意欲喚起のための再就職手当シュミレーション「ハローワークでは、あなたの再就職を応援しています」シールを作成し、受給資格者証カバーに貼付し再就職への意欲喚起を実行しました。

更に、正社員求人数の目標達成に向け、求人受理時において、雇用形態を始めとする求職者の条件面の希望についての説明と見直しの提案を、求人更新時においては、条件の見直し案内文の配付とともに求人条件緩和の提案を実行し、正社員求人の確保（正社員への切り替えを含む）に取り組みました。

公的職業訓練修了者の再就職促進については、職業相談部門が一体となり、求職者の態様に応じた職業相談を展開し、訓練受講前のジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施（訓練受講希望者等に対するジョブ・カード作成支援推進事業活用した訓練受講前のジョブ・カード作成支援を推進）を積極的に行いつつ能動的な受講の働きかけを重点的に実行しました。

公共職業訓練（離職者訓練）においては、受講当初から積極的な支援を行うことにより、ハローワークへの誘導機会を確保し、就職支援を行いました。また、求職者支援訓練においては、全ての指定来所日を活用した積極的な就職支援を重点的に実行しました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

定期的（月に1回）に研修会を開催し、業務進捗状況、個人情報漏えいの防止及び倫理規定など職員等の資質の向上に取り組みました。

また、労働基準監督官を講師とし「労働基準法の基礎研修」、手話通訳者を講師とし「手話の基礎講座」を実施し資質向上のための臨時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

年度当初に職員・相談員会議を開催し、マッチング業務・総合評価の趣旨について全員に説明の上、共通認識化し、利用者ニーズに応える為、より画一的な緊要度判定表の作成、給付制限対象者のマッチング支援、認定日マッチング支援、求職者担当者制による支援、求人充足会議開催要領、雇用保険受給者にかかる早期再就職に向けた連携体制強化要領、求人者担当者制による支援について基準の定着と進捗管理の実行に取り組みました。

また、ハローワークかいなんの広報、各種就職支援内容及び求人情報等を掲載した「就職情報」を毎月発行、新たに周知用ポスター、リーフレットを作成し海南駅への掲示、配架並びに市町及び各関係機関への配付により、ハローワークかいなん及びワークサロンかいなんの利用勧奨に取り組みました。

更に、管内求人を基にした「求人情報一覧」及び「ピックアップ求人情報一覧」を創刊し、定期発行及び配付による求人充足サービスの向上に取り組みました。

所内掲示においても、ユースエール認定企業、新着求人、ピックアップ求人、急募求人、シニア向け求人、事業所PRシートの掲示見直しを行い応募勧奨等に取り組みました。

## (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

求人充足・人材確保等求人者支援の充実のため、ユースエール認定企業の確保、事業所PRシートの拡充、管理選考及びミニ面接会の定期開催等、求人充足のための事業所支援サービスの充実に取り組めます。

また、求職者に対する就職支援の更なる強化として、求職者の態様に応じた「模擬面接」「応募書類作成支援」を実施するとともに、ハローワーク利用促進のための地方自治体との連携等も含めた広報活動を継続し、未利用者等の掘り起しを行うことにより、求職者に対する就職支援の更なる強化に取り組めます。

更に、海南市との雇用対策協定に基づく実施事業を連携して実行し、地元企業PRに取り組み、将来的に地元へのUターン就職の促進に取り組むとともに、県外からのUIJターン就職の促進に取り組めます。

## (4) その他業務運営についての分析等

管内求職者の県外及び管外への就職割合が高く、(就職件数に占める管外・県外への就職者の割合が53.8%) また、充足数に占める管外・県外からの充足数の割合が高割合(52.2%)であるため、上記(3)の取組みを実行することにより、充足率の向上と管内求職者の地元就職の促進に取り組めます。

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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 紹介率    | ハローワークの職<br>業紹介により、正<br>社員に結びついた<br>就職氷河期世代の<br>不安定就労者・無<br>業者の件数 | 正社員求人数  | 正社員就職者数 |
|-------|-------|---------------|--------------------|--------|---|---------|---------|
| 実績    | 670 件 | 581 件         | 212 件              | 81.0%  | 26 件  | 1,353 件 | 284 件   |
| 目標    | 819 件 | 610 件         | 197 件              | 102.4% | 41 件  | 1,605 件 | 338 件   |
| 目標達成率 | 81%   | 95%           | 107%               | 79%    | 63%   | 84%     | 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

## ハローワーク橋本 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、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、特に重点的に進めることとし、個別にマッチングした求人情報を提供する取組を行いました。そのため、求職者ニーズを的確に把握するため認定日に来所されるすべての雇用保険受給者と職業相談を実施しました。

また、再就職手当の活用が効果的であることから個々の求職者に応じた説明の上、計画的かつ効率的な就職活動の進め方を相談しました。

具体的には、雇用保険受給資格決定時に再就職手当制度の説明を行い、受給資格者証交付時に再就職手当試算表（シュミレーション）を手交、求職者個別にマッチングした求人情報を早期に提供し、職業相談への誘導を図り、特に給付制限中にはマッチングした求人情報の送付により職業紹介に結びました。

これらの取組により令和2年度は、目標就職件数 335 件に対して実績 331 件の 98%の目標達成率となりました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

窓口職員の資質向上のため、職業訓練や再就職手当を活用した効果的な就職支援を推進するための研修を実施しました。

また、会社説明会等あらゆる機会を通じて、会社情報や仕事内容を具体的に把握する等、知識向上に取り組みました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者の応募を促進するため、求人票や企業情報を補完する「企業 PR シート」による情報提供を行うほか、求人者が求職者に直接、情報提供できる会社説明会の実施に取り組みました。実施にあたっては、新型コロナウイルス感染防止のため、大人数が参加する集団講義形式を改め、完全予約制による個別面談形式に変更しました。

また、スキルアップにより、より良い雇用条件での就職に資することが期待される職業訓練の受講を推進するため、訓練実施機関によるハロートレーニング（公的職業訓練）説明会を集団講義方式で実施していましたが、新型コロナウイルス感染防止のため、定員を 10 名に限定し

開催いたしました。

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

新型コロナウイルス感染防止のため、会社説明会を集団講義形式に改め、完全予約制の個別面談形式で実施しましたが、新型コロナウイルス感染症の状況に配慮しながら、集団講義形式を希望する事業所には、集団講義形式により実施してまいります。

ハロートレーニングについては、求職者の認知度が低いため、職業相談窓口における周知徹底、訓練実施機関による説明会開催等の強化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

当所では、子育て中の求職者を支援するマザーズコーナーを設置しています。今年度は517人の新規登録者があり（前年度438人）、正社員を希望する方や扶養の範囲内で働きたい方など多様な求職者ニーズに応じたきめ細かな就職支援を行った結果、就職件数は210件となりました（前年度189件）。

そのほか、55歳以上の高年齢者が有効求職者の36.2%を占め、そのうち62.4%がパートタイム就職を希望しています。

このため、子育て中の方や高年齢者の多様な求職者ニーズと求人のマッチングを強化するとともに、企業に対して、多様な働き方に理解を求める周知広報を行い、就職促進に取り組んでまいります。

## 2 総合評価 (※)

### 標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

### 3 マッチング関係業務の成果（主なもの）

|       | 就職件数    | 充足件数<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 紹介率    | ハローワークの職<br>業紹介により、正社<br>員に結びついた就<br>職氷河期世代の不<br>安定就労者・無業者<br>の件数 | 正社員求人数  | 正社員就職件数 |
|-------|---------|---------------|--------------------|--------|---|---------|---------|
| 実績    | 1,013 件 | 842 件         | 331 件              | 96.8%  | 34 件  | 1,659 件 | 409 件   |
| 目標    | 1,168 件 | 954 件         | 335 件              | 107.4% | 56 件  | 1,804 件 | 430 件   |
| 目標達成率 | 86%     | 88%           | 98%                | 90%    | 60%   | 91%     | 95%     |

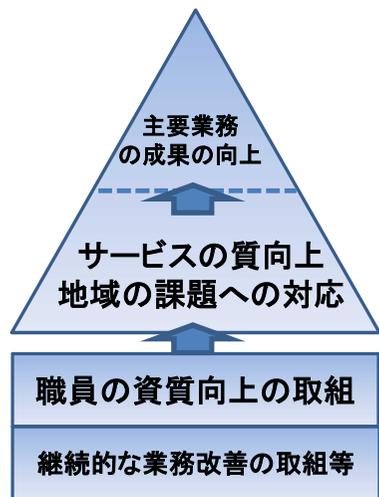
※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

# ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組（概要）

ハローワークの機能強化を図るため、従来の目標管理・業務改善の拡充、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を、平成27年度から一体的に実施。

## PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- 現行の取組(就職率等を指標にしたPDCAサイクルによる目標管理)を拡充し、業務の質の指標を追加。
- 地域の雇用の課題を踏まえ重点とする業務に関する指標を追加。
- 中長期的な就職支援の強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進。



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  
就職支援を強化

## 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

- 業務の成果や目標達成状況等を定期的に公表  
→ 主要指標の実績を毎月、総合評価を年度終了後に公表
- 業務の成果や質、職員の資質向上・業務改善の取組等の実施状況をもとにハローワークの総合評価を実施。  
→ 労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークをグループに分け、その中で比較し評価
- ハローワークごとに実績・総合評価及び業務改善の取組等をまとめ、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
- 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

- 評価結果等をもとに本省・労働局による重点指導や好事例の全国展開等を実施。
  - ① 評価結果等をもとに労働局・ハローワークに対する問題状況の改善指導
  - ② 改善計画を作成、本省・労働局が重点指導(評価期間終了後)
  - ③ 好事例は全国展開(評価期間終了後)  
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