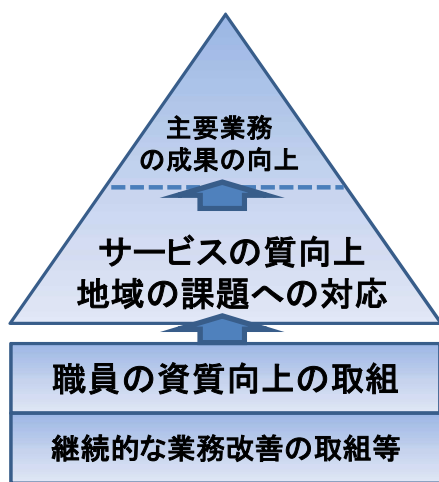


# ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組(概要)

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(ハローワーク総合評価)の取組を、平成27年度から実施。

## PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- 従来の取組(就職率等の主要指標に基づくPDCAサイクルによる目標管理)を拡充し、
  - ①業務の質に関する補助指標
  - ②ハローワークごとに、地域の雇用の課題を踏まえ重点とする業務に関する所重点指標
  - ③ハローワークごとに、中長期的なマッチング機能強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進する評価項目である所重点項目を新たに設定し、目標管理を実施。



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

## ハローワークのマッチング機能 の総合評価・利用者への公表

- 業務の成果について毎月公表  
→主要指標の実績を毎月公表
- 年度終了後、業務の成果(主要指標・所重点指標)や質(補助指標)、職員の資質向上・業務改善の取組(所重点項目)の実施状況を踏まえ、ハローワークごとに総合評価を実施。  
→労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11のグループに分け、同一グループ内で相対評価
- ハローワークごとに総合評価結果及び業務改善の取組等をまとめ、労働局が公表。



重点的に取り組んだ事項、業務改善を図った事項、業務改善が必要な事項、総合評価、基本統計データ、指標ごとの実績及び目標達成状況などを公表

- 総合評価結果を労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。

## 評価結果等に基づく 全国的な業務改善

- ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、評価結果をもとに、本省・労働局による個別のハローワークへの重点指導や好事例の全国展開を実施。
  - ①評価結果に基づき、本省から、労働局・ハローワークに対する問題状況の改善指導
  - ②一定の基準に該当するハローワークは改善計画を作成、本省・労働局が重点指導
  - ③好事例は全国展開  
労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークによる交流会も開催

# ハローワーク総合評価の評価指標の構成

## 1 全ハローワーク共通の評価指標(主要指標・補助指標)

### (1) 主要指標による評価

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

- 就職件数
- 求人充足件数
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

### (2) 補助指標による評価

ハローワークのマッチング機能に関する業務の質を測定する評価指標

- 求人・求職者に対する紹介率

## 2 地域の雇用課題等に応じてハローワークごとに選択する評価指標(所重点指標・所重点項目)

### (1) 所重点指標による評価

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、正社員に結び付いたフリーター等の件数
- 公的職業訓練修了3か月後の就職件数
- 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、ハローワークと労働局が調整し設定するマッチング業務指標

### (2) 所重点項目に対する評価

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

# ハローワーク総合評価の方法

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、目標達成状況が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のポイントを合計し、ハローワークごとに、総点数を計算する。

○ 11グループのうち同一グループ内で、ハローワークごとに、総点数を比較の上、4段階(「非常に良好な成果」、「良好な成果」、「標準的な評価」、「成果向上のため計画的な取組が必要」)の相対評価を行う。

# 令和元年度のハローワーク総合評価の評語

○ハローワーク総合評価として、ハローワークごとに評価指標を点数化の上、点数化された総点数を基に、4類型(類型1:非常に良好な成果、類型2:良好な成果、類型3:標準的な成果、類型4:成果向上のため計画的な取組が必要)の相対評価を行った。

## ※4類型の設定方法

- ・グループごとに総点数の平均値を基準とし、平均値以上を類型1・2、平均値未満を類型3・4に区分する。
  - ・類型1・2のうち、全ての評価指標の目標達成率100%を満点とみなし、満点以上を類型1、それ以外を類型2とする。
  - ・類型3・4のうち、グループ平均値の80%未満(※)を類型4、それ以外を類型3とする。
- ※規模が大きい1Gは平均値の90%未満、2～5Gは平均値の85%未満と、基準を高く設定。

類型	総合評価の評語
1	非常に良好な成果
2	良好な成果
3	標準的な成果
4	成果向上のため計画的な取組が必要

(参考)

評価グループ	満点	平均値
1G	1164	1006
2G	1161	988
3G		1027
4G	1149	981
5G		999

# 令和元年度 ハローワーク総合評価(評価結果一覧)

## グループ1

所名	評価
飯田橋	標準的な成果
品川	標準的な成果
渋谷	標準的な成果
新宿	良好な成果
池袋	良好な成果

## グループ2

所名	評価
上野	標準的な成果
大森	標準的な成果
足立	標準的な成果
墨田	標準的な成果
木場	標準的な成果
立川	標準的な成果
三鷹	標準的な成果
府中	標準的な成果

## グループ3

所名	評価
八王子	標準的な成果

## グループ4

所名	評価
王子	標準的な成果
町田	標準的な成果

## グループ5

所名	評価
青梅	標準的な成果

## 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

当所では主要指標である就職件数、雇用保険受給者早期再就職件数の完全達成を目指し、初回及び2回目の認定日の来所者全員を職業相談窓口へ誘導して職業相談を実施し、提案紹介、求人情報の提供に取り組んだ。また、個別支援対象者には定期的な求人情報の提供、応募書類の添削、きめ細かな職業相談・職業紹介に取り組んだ結果、個別支援対象者 1,359 名を選定し、就職件数 532 件を計上することができた。

また、東京しごとセンターとの連携により、年間を通じて若年者、高齢者面接会を開催し、同施設内にある当所のヤングコーナー、シニアコーナーの登録者を中心に周知、参加勧奨を行った結果、一定の成果を上げることができた。

このほか、求人に対する担当制を実施し、上期においては求人条件緩和の提案や求職者の目に留まりやすくかつ分かりやすいよう画像情報・事業所情報を取得し、PR を図るなど未充足求人に対するフォローアップを徹底した。また、職業相談部門と連携し、求人条件にマッチする求職者に対して提案型紹介を行うとともに都内のハローワークや専門施設（わかものハローワーク、マザーズハローワーク・コーナー）に求職者ニーズに合致する求人情報の提供を積極的に行うなど充足を意識した取組を実施した。あわせて就職面接会、ミニ面接会を計画的に開催するなど、求人者支援に軸足を置いた業務を推進したことにより、充足数の目標数を達成した。さらに1月からはハローワークシステムの更改により求人票の登録項目が増え、より充実した求人内容の魅力を伝えるため、特記事項欄を活用し求職者が求める情報を掲載するなど、より充足を意識した取組に努めた。

## ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

今年度より初めて職業相談部門主催のミニ面接会を4回企画し、事業所選定から求職者への周知、近隣ハローワークへの情報提供、求職者への参加勧奨に取り組んだ結果、合計で20名の参加、5名の就職数となった。今後も職業相談部門独自の取組として実施する。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

「東京労働局マッチング強化事業」に基づいて積極的に対象求人の選定に努め、補足情報等求人情報の充実を図り、都内ハローワーク及び専門施設との連携により早期充足に努めた。また、選定求人は担当制により未充足求人のフォローアップを徹底した。

(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

新規求職者数が減少傾向にあることから、管外及び県外求職者、安定所未利用者を取り込むため、ホームページを充実させて利用勧奨を図るとともに、新規求職登録の際に求職者マイページの登録勧奨を積極的に行い、求職者のニーズにあった求人情報だけでなく各種イベント情報の発信を積極的に行っていく。

「東京労働局マッチング強化事業」をさらに推進するため、都内ハローワーク及び専門施設との連携強化により早期充足に努めるとともに「求人コンサルティング手法を活用したマッチング対象求人の作成支援」、「マッチング対象求人の進捗管理と充足に向けたフォローアップの実施」、「求人コンサルティング実施事例の把握・蓄積・情報共有」を徹底する。また、求人検索において検索されやすいワードを分析し、その先頭に「#（ハッシュタグ）」を付したワード「#～」を求人情報に登録する所独自の「#～」を活用することにより求人検索時の該当求人の割合（ヒット率）の向上を図る。

(4) その他業務運営についての分析等

求人拠点所として充足対策をさらに充実させるため、近隣各ハローワークへの求人情報提供に取り組むほか、求職者が多い所と連携した飯田橋所求人によるミニ面接会、自治体や関係機関と連携した面接会を開催するとともに、より多くの求職者に参加いただくため、ホームページや求職者マイページを活用した周知を図り、充足数の向上に取り組む。

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 特記事項

3月以降、新型コロナウイルスの影響による求人数が減少傾向のため、自治体と連携した面接会も中止となった。令和2年度においては、一層影響が出るものと思慮する。

#### 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	求人に対する紹介率	求職者に対する紹介率	生活保護受給者等の就職件数	障害者の就職件数	学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数	ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついたフリーター等の件数	公的職業訓練終了3か月の就職件数	正社員求人数	正社員就職件数	介護・看護・保育分野の就職件数	開拓求人の充足数
実績	4,349	23,110	1,375	43.4%	47.4%	60	420	364	774	152	110,682	1,731	543	3,439
目標	4,865	24,888	1,246	46.8%	49.6%	38	465	420	1,463	122	128,598	2,200	590	4,030
目標達成率	89%	92%	110%	92%	95%	157%	90%	86%	52%	124%	86%	78%	92%	85%

※「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率



## 1 所長による分析（業務運営の総括）

## (1) 特に重点的に取り組んだ事項

## ① 各指標に対する取組

当所は全国のハローワークに求人を供給している求人型ハローワークであるため、令和元年度の最重点対策として、求人者支援に軸足を置いた業務展開に取り組んだ。具体的には、職業相談部門が把握する求職者ニーズを事業所部門に伝えて求人開拓を実施し、開拓によって受理した求人をコンサルティングによってブラッシュアップし、求人の見せ方や情報提供方法を工夫して求人を公開し、求職者の職業紹介につなげる、というサイクルを意識して様々な取組を行った。このサイクルを実施していくためには職業相談部門と事業所部門の情報共有が重要であるため、日常的な求人充足会議の充実、月に1回開催する業務部門の幹部による業務運営対策会議を軸にして現状や課題の把握と意思統一を図り、主要指標の就職件数、充足数の向上に努めた。

マッチングのための新たな取組としては、職業相談部門が主体となって事業所部門の協力を得て求職者ニーズの高い職種のミニ面接会を企画し、マッチングする求職者に情報提供して参加を勧めた結果、7回実施した中で14件の就職に結び付けた。

若年者雇用対策では、職業経験の少ない若年層の育成ニーズがある企業に対して、都内3所のわかものハローワークでのミニ面接会を設定し、30年度は6回の開催であったものを大幅に増やして、元年度は合計30回開催し、うち25回で採用者を出し、33名の就職を実現した。

高齢者雇用対策では「生涯現役ガイダンス」を開催して、高齢求職者給付金受給手続きに来所した求職者を中心に参加勧奨し、「シニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）」の利用へ繋げた。また、清掃や警備等、一般的に高齢者向けとされる求人ではなく、高齢者の採用実績のある事業所の事務職や専門職等の求人一覧表を作成して情報提供した結果、65歳以上就職件数の目標の110%の就職に結び付けた。

障害者雇用では、障害者が就労体験することにより自己理解や職業理解が進むだけでなく、企業においても障害者に就労してもらうことにより、障害特性や支援機関の重要性の理解が図られることから、マッチングにあたっては障害者の職場実習が重要である。このため、新たな取組として元年度中に実習面談会を3回企画し、13名の職場実習が実現した。

## ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

マッチング機能の向上のためには、求人者・求職者ともにハローワークのリピーターを確保していくことが重要であり、そのためには

職員個々の資質の向上が不可欠と考え、令和元年度の最重点対策として人材育成に取り組んだ。

事業所部門においては、毎月、職員個々が受理した求人の充足状況を確認して振り返り、自身の取組の効果や更なる改善点を「求人業務チャレンジシート」に記載して担当統括、業務部長に提出することにより、課題を明確にして業務の改善に繋げる取組を始めた。職員の主体的な PDCA の取組とともに、その内容を集約したものを職員間で共有し、他の職員の取組を参考にして各自がさらなる改善に取り組むことにより、部門全体の底上げを図った。

内部研修では、各課・部門の業務内容の研修を行い、その講師には係長・上席以下の中堅・若手職員を選び、研修によりハローワーク業務の全体を理解させることはもちろん、講師となった職員も自らの業務を振り返り、またそれを説明するプレゼンテーション能力を向上させる機会とした。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

令和2年1月のハローワークシステム刷新では、求人票の内容がより詳細になることから、求人1件あたりの入力時間増、求人公開までの所要時間増が想定され、サービス低下につながる懸念があったことから、求人者への説明会開催、都内ハローワークでの会議による情報共有等、事前の検討・準備を入念に行った。また、同システム刷新前の公開求人については、刷新後の求人票に迅速に反映させる必要があることから、刷新後の求人票に必要な追加項目のみをピックアップした「追加項目確認シート」を用意して求人者に配布し、効率的に入力作業を進めるとともに、挙所体制の求人入力応援体制を構築した。この結果、令和2年1月の新規求人数は、前年同月比全国▲16.0%、都内▲18.4%と大幅に減少したところ、品川所は▲6.0%と減少幅が少なく、求人型ハローワークの役割を果たせたと考えている。

情報発信の新たな手段として、令和元年10月からツイッターを開始し、求人情報の提供を中心に様々なイベントや制度の案内を発信しているほか、所内研修の風景や庁舎の写真の掲載等、今までの広報とは違った日常的なハローワークの姿を見せることにより、親近感を持ってもらえる広報に取り組むと共に、自治体の就職イベントのツイートをリツイートで拡散させる広報の協力等、様々試みた。

令和2年3月には庁舎の広いエントランス部分を活用するために、85型の大型ディスプレイを導入し、ハローワークの支援メニューの案内、イベントの案内等の番組を作成して放映を開始した。番組にはテロップや音声も入れることができるため、今後も来所者の注目を集めるような広報になるように工夫していきたいと考えている。

## (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

ハローワークシステム刷新によりマイページを中心としたハローワークインターネットサービスの拡充が行われ、求職者はどこでも求

人を見ることができ、求人者もマイページ上で求人申込みができる便利な環境が整えられたが、一方で求職者の直接応募や窓口相談による課題解決がないため適格紹介ができない等、ハローワークの職業相談・紹介機能の低下につながるのではないかと、という懸念もある。

当所では令和2年4月に計画紹介部門を設置し、ハローワークへの期待度の高い早期あっせん対象者に対して求職者マイページや郵送による迅速な求人情報の提供を図るほか、求人充足会議を柱にした職業相談部門と事業所部門の連携によるマッチングの強化についても取組を進める。求人開拓支援員の職業相談窓口研修、4グループ制による全員参加型の充足会議の開催などの取組を開始しており、それぞれの窓口職員の顔の見える関係性が構築され、モチベーションが高まってきていると感じていることからこの取組を継続する。

#### (4) その他業務運営についての分析等

当所は紹介成功率が低いことが課題となっていること、また雇用保険受給者の紹介実人員も減少していることから、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響も考慮しつつ、面接会、セミナー等イベントの開催、求職者マイページ等を活用して、紹介実人員を増やしていく取組も重要と考えている。

## 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

平成30年度の総合評価においては東京局の1グループ5所はすべてグループ平均点を超えて良好な成果であったが、令和元年度は2所のみが良好な成果で、2グループ以下はすべてグループ平均を下回り、東京局全体のパフォーマンスが低下した。特に全所必須指標の低下幅が大きく、マッチング機能の低下が懸念される場所である。

新型コロナウイルス感染症による影響も人口が密集している東京で大きいため、令和2年度もとりわけ厳しい業務運営が予想される場所であるが、当所は求職者マイページの利用率が他所と比して高いため、東京そして全国の先駆けとなるように、マイページの活用によるマッチングの取組を進めていきたいと考えている。

#### 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	求人に対する紹介率	求職者に対する紹介率	生活保護受給者等の就職件数	障害者の就職件数	学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数	マザーズハローワーク事業における担当者性による就職支援を受けた重点支援対象者の就職率	正社員求人数	正社員就職件数	人材不足分野の就職件数	生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数	正社員開拓求人に対する充足数
実績	2,942	13,187	2,053	31.1%	37.6%	175	284	206	96.1%	87,949	1,291	450	116	1,411
目標	3,315	14,460	1,815	34.2%	39.0%	206	282	200	92.7%	99,500	1,570	465	105	1,220
目標達成率	88%	91%	113%	90%	96%	84%	100%	103%	103%	88%	82%	96%	110%	115%

※「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

### 1 所長による分析（業務運営の総括）

#### (1) 特に重点的に取り組んだ事項

##### ① シニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）における取組について

当所では、増加傾向にある高年齢求職者への支援強化が重要であると考え、高年齢求職者給付金受給者に対する初回認定時の全員相談の実施や、年金事務所との連携により当該層の関心の高い年金に関する内容を盛り込み、再就職支援セミナーの充実を図った。

また、紙媒体での職種別求人ファイルの配置や積極的な求人情報の提供により、応募紹介件数の確保に努めた。

##### ② 人材確保支援コーナーにおける取組について

管内自治体や関係業界団体と連携を図り、福祉、建設、警備、運輸等人手不足分野におけるイメージ改善のための入門セミナーや施設見学会、ツアー型あるいは合同面接会を実施し、当該分野における人材確保や求人充足に努めた。

また、特に介護職に関する重点的な取組として、毎月 11 日～18 日を「東京介護 WEEK！」として、セミナー、ツアー型面接会の開催、介護求人冊子作成するなど就職支援強化を図った。

（開催状況）

- ・自治体との共催による合同就職面接会（世田谷区共催 7 回、目黒区共催 2 回、渋谷区共催 4 回の全 13 回を開催し、38 名の採用）
- ・ツアー型面接会（介護・育児分野 9 回、保育分野 7 回、警備分野 1 回、運輸分野 1 回の全 18 回を開催し、31 名の採用）

#### (2) サービス改善・業務改善を図った事項

##### ① 週替わり面接会について

福祉、建設、警備、運輸等の人手不足分野や、高齢求職者のニーズの高い求人、事業所訪問により開拓した求人などについて、所内に面接ブースを設けて週替わりでの面接会（毎週火曜日）を実施した。また、新たな取組として、ふるさとハローワークがある目黒区と世田谷区の施設内の会場も利用して実施した。

##### A. 福祉、建設、警備、運輸等の人手不足分野のセミナー・面接会

（週替わり面接会開催状況）

- ・介護、看護分野 14 回、・保育分野 7 回、・建設分野 4 回、・警備分野 3 回、・運輸分野 5 回開催の全 33 回開催し、49 名の採用（会社説明会及びミニ面接会）
  - ・介護分野 3 回（5 名採用）、・建設分野 3 回（5 名採用）、・警備分野 1 回（3 名採用）、・運輸分野 1 回（5 名採用）
- B. 高齢求職者に対する支援と求人充足対策として、主に未充足求人の事業所に高齢者の活用事例を提示するなど高齢者対象求人とするよう求人条件緩和を提案することと併せて週替わり面接会の参加を勧奨した。面接ブースで求人・求職者の双方が直接交渉することにより採用に至るケースも見られた。
- （開催状況）シニア向けミニ面接会 48 回開催（採用者 51 名）
- C. 開拓求人による面接会
- （開催状況）・54 回開催、求人件数 77 件、求人数 100 人、充足数 58 人（うち渋谷所 30 人）
- D. ワークサポートめぐろ・せたがたの広報や利用者数の取込を目的として、入居施設内の会場を借用しミニ面接会を開催した。
- （開催状況）・ワークサポートめぐろ 10 回開催（採用者 8 名）、・ワークサポートせたがや 24 回開催（採用者 26 名）
- ② 求人充足会議について
- 毎週水・金曜日に求人充足会議を開催し、事業所部門と職業相談部門の情報交換を強化し、マッチングの促進に努めた。
- ③ 若年求職者の個別支援の強化
- 東京わかものハローワークで実施している若年求職者を対象とした雇用保険受給者向け職業講習会に渋谷所から送り出している若年求職者の対象年齢を 24 歳以下から渋谷所の雇用保険受給者のおよそ 15%を占める 27 歳以下に引き上げ、専門施設での若年求職者の取り込みと個別支援等の強化に努めた。
- (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
- ① 求人受理窓口で、初めてハローワークに求人を申し込む事業所や 3 年以上求人申込を行っていなかった事業所を把握した場合は、求人開拓担当者に情報提供を行い、求人開拓担当者は求人申込み 2 週間後の応募・充足状況等を確認し、求人コンサルティングなど必要な助言を行う。また、「事務」・「営業」職種や年齢不問の正社員求人等の求職者ニーズが高い求人を把握した場合は、週替わり面接会の案内を行い、面接会の申込・問合せがあった際は求人開拓担当に繋ぐ。
- ② 求人充足会議等において、職業相談部門と事業所部門の意見交換を更に積極的に行い、求職者ニーズに合った「マッチング求人」を積極的に選定し、また受理した求人についても職業相談部門からの意見等を聞き取り、求人の「ブラッシュアップ」を図り、職業相談部門で情報提供や提案紹介に活用する。

- ③ 事業所訪問等により受理した求人については、「画像情報の展示」、「求人票に書ききれない情報（訪問したスタッフからの企業紹介・採用担当者からPRコメント等）」の掲示を充実し、求職者の応募意欲を喚起する。
- ④ ワークサポートめぐろ及びせたがやにてミニ面接会を定期的かつポイントを絞って開催する。各施設の利用者ニーズを踏まえて関係部門間が連携を図り、参加事業所の確保を図る。ワークサポートめぐろでは月1回開催として、求人については就業場所を施設最寄りの東急東横線沿線の事業所とし、利用率の高い高年齢者を対象としたミニ面接会のほか、30～40歳代を対象としたミニ面接会も開催する。また、ワークサポートせたがやでは月2回開催として、求人については就業場所を施設最寄りの東急田園都市線沿線の事業所とし、利用率が高い高年齢者を対象としたミニ面接会を中心に開催する。
- ⑤ 就職氷河期世代や生活困窮者支援の強化のため、就職氷河期世代を支援する専門窓口（ミドル世代チャレンジコーナー）を職業相談第1部門に、生活困窮者を支援する専門窓口を専門援助第1部門に設置することで、対象者を的確に専門窓口へ誘導し、個別支援などきめ細かな支援を行っていく。
- ⑥ システム刷新により、ハローワークインターネットサービスの機能が拡充され、求人者、求職者双方のオンライン上での利便性充実により、ハローワーク窓口利用者の減少が懸念されるため、今後、新システムでの運用にあたり、求職者のニーズに沿った求人情報提供やセミナー・面接会開催案内などハローワークからの情報発信が今まで以上に重要と捉え、計画紹介等の専門部署を設置し、求人情報提供等など求人・求職者への情報発信の強化を図っていく。

#### (4) その他業務運営についての分析等

- ① システム刷新に伴い、フロアナビを配置し検索機の操作支援や求職仮登録のサポート等の徹底を図ったことで、利用者サービスを低下させることなく運営できている。今後は、ハローワークからの情報発信が重要となってくることから、専門部署を設けたところであり、計画的な求人情報等の提供や求人者からの求職者情報へのリクエストに速やかに対応することで就職件数・求人充足数の確保に努めていきたい。
- ② システム刷新に合わせ、障害者を除く全ての職業相談部門を2階フロアに集約したことにより、人材確保支援コーナー、シニア応援コーナー、ハロトレ（職業訓練）、更には就職氷河期世代の支援対象者や生活困窮者を担当窓口へ的確に誘導することができ、迅速かつきめ細かな支援が図られている。

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	充足数	雇用保険受給者早期再就職件数	求人に対する紹介率	求職者に対する紹介率	生活保護受給者の就職件数	障害者の就職件数	学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数	マザーズハローワーク事業における担当者制による就職支援を受けた重点支援対象者の就職率	正社員求人数	正社員就職件数	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	ひとり親求職者の就職率
実績	6,867	11,404	4,689	32.5%	37.4%	478	438	350	96.4%	85,894	3,365	1,105	180	27.8%
目標	8,405	12,810	4,360	33.8%	39.5%	401	490	290	92.7%	100,000	4,430	1,270	180	32.6%
目標達成率	81%	89%	107%	96%	94%	119%	89%	120%	103%	85%	75%	87%	100%	85%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率



### 1 所長による分析（業務運営の総括）

#### （1）特に重点的に取り組んだ事項

##### ①各指標に対する取組

当所では、求人企業の人材確保支援にも密接に関わる主要指標の就職件数及び雇用保険受給者の早期再就職件数を最重要と考え、求職者に対して、職業相談窓口へ誘導・利用勧奨の徹底及び相談時の求人情報の積極的な提供・提案などの支援強化に取り組んだ。特に、失業認定日に職業相談窓口利用が確実に見込める雇用保険受給者に対しては、個々のニーズに応じたお勧め求人をあらかじめ選定・準備しておき、認定日の職業相談の際に求人情報提供・提案する取組を徹底した。

また、正社員経験のない（少ない）若年者に対しては、わかものハローワークを中心に、個別担当制による支援に重点を置き、セミナー、ガイダンス、プレ面接などのほか、必要に応じて職業訓練（ハロトレ）への誘導も行うなど就職までの一貫した支援を実施した。

さらに、就労意欲の高い高年齢者の増加に伴い、多様な就業ニーズに応える就職支援が重要となる中、高年齢求職者に対しては、専門的に支援するシニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）で、特に 65 歳以上の高年齢者への個別支援を重点的に実施する中で、各種セミナーや応募書類作成支援も併用するなど幅広く支援に取り組んだ。

加えて、障害者の就職支援に対しては、精神障害者が増加する中、個々の障害の態様に応じたきめ細かな相談を実施し、各種支援機関とも連携を図り、チーム支援をはじめとした各種支援メニューを活用した職業相談・紹介により就職に結びつけたほか、就職後の定着支援も実施した。

上記の取組は、支援効果の高い担当制による個別支援サービスをきめ細く提供しているため利用者からも評価を得た。

##### 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、ベテラン、中堅、若手の各層の職員で構成するプロジェクトチームを 3 チーム立ち上げ、職員研修やマッチングの効率化、利用者満足度の向上等に取り組んだ。特に、職員一人ひとりの業務の専門性を向上させるために、若手職員などの部門間交流研修を実施するとともに、法改正による新たな在留資格を含む外国人雇用に関する研修を実施した。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

人材不足が顕著となっている分野（福祉、建設、運輸等）を含む求人企業の人材確保支援を一層強化するため、能動的な求人充足支援策として、各種の面接会（管理選考、ミニ面接会、ツアー型面接会等）を拡充開催したほか、受理後一定期間経過した未充足求人を職員が担当制によりフォローアップする取組（求人条件緩和勧奨と求職者への積極的情報提供・提案を行うサービス）を強化するなどの業務改善を図った。

令和元年度は高齢者の就職支援に特に力を入れ、シニア向けミニ面接会・職場体験会を8回実施、77名の参加者があり、充足数37件の実績を上げた。

結果、各種面接会については、年間目標100回以上を大きく上回る成果（実施回数139回、就職件数337件）を上げ、参加企業からも高い評価を得た。また、職員担当制のフォローアップサービスは、対象求人（1,970件）の充足率が30.4%（充足数598件）となるなど、効果的な業務改善を図ることができた。

## (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職業相談窓口の更なる活性化

新規求職者の減少が続く中で、再就職支援の充実強化に向けて、一般求職者及び雇用保険受給者の職業相談窓口への誘導強化、相談時に求職者を引き付けるための求人提案、求人紹介をより意識した支援業務（グリップ力）強化の推進及びリピーターとなる相談者を増やすため求職者のニーズに沿った的確な支援を一層工夫するなど職業相談窓口のさらなる活性化に取り組むことを課題とした。加えて、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う雇用情勢悪化等にも的確に対応できるよう、柔軟な体制作りに取り組むこととする。

### ②求人充足サービスの更なる充足強化

求人者サービスの充実強化に向けては、量的拡充に取り組むとともに、能動的な求人充足対策としての各種の面接会、充足の可能性を高めるため求人コンサルティング業務及び職員担当制による未充足求人フォローアップ業務など質的改善に取り組むこと。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地域企業の人材確保に取り組む。なお、新型コロナウイルス感染症の影響下においては従業員の雇用維持に活用いただく雇用調整助成金の迅速支給への取組を最重点課題としつつ、収束後の求人需要にも的確に対応していく。

また、紙媒体での求人検索を希望する求職者向けにテーマ別求人冊子（週1回発行）を作成していたが、システム刷新により、希望求人を効率よく検索できない求職者向けに、テーマ別求人冊子の内容見直しと拡充を図った。当所求人他所でも紹介されることが多いた

め、3月中旬から、当該冊子を都内各所（出先機関含む）に配布しており、今後も継続的に実施する。

#### (4) その他業務運営についての分析等

新規求職者の減少が続く中で、職業相談業務を実施する全施設において、①利用者の相談窓口への誘導の徹底、②相談時のグリップ力改善、③リピーターを増やすための職業相談業務の一層の工夫、④真に支援の必要な方への手厚い支援の4点を全施設共通の取組として重点的に進め、職業相談窓口のさらなる活性化に取り組む。

また、他所と比較し自所マッチング割合が低いため、自所マッチングの強化のため、求人特急便・マッチング・フォローアップ・面接会求人などを対象に、職業相談窓口での提案紹介等を徹底したことで、自所マッチングによる充足割合では1.3P上昇（10.9%→12.2%）、紹介就職割合は2.0%上昇（20.0%→22.0%）した。

さらに、考慮すべき事由として、システム刷新により求人票記載項目が拡充されたことで求人の提出が遅れている事業所に対するフォローアップが必要であることや新型コロナウイルス感染拡大防止対策として3月からセミナー、面接会等の実施を控えるなど、従前の充足対策を実施できない状況となっていることが今後の課題として、状況に応じ的確に対応していく。

## 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 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	求人に対する 紹介率	求職者に対 する紹介率	生活保護受 給者等の就 職件数	障害者の 就職件数	学卒ジョブサ ポーターの支 援による正社 員就職件数	ハローワーク の職業紹介 により、正社 員に結び付い たフリーター 等の件数	正社員求人 数	正社員 就職件数	人材不足分 野の就職件 数	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 就職件数	東京労働局 マッチング強 化事業対象 求職者選定 数
実績	10,775	15,175	4,669	37.1%	43.1%	950	635	13,421	2,744	95,346	5,596	1,659	235	2,843
目標	11,890	16,780	3,978	41.5%	45.0%	967	633	13,062	4,132	112,500	6,453	1,690	235	2,060
目標達成率	90%	90%	117%	89%	95%	98%	100%	102%	66%	84%	86%	98%	100%	138%

※ 「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（令和元年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

## (1) 特に重点的に取り組んだ事項

## ① 各指標に対する取組

当所では、すべての取組の成果指標である就職件数の完全達成を目指し、日替わり面接会の実施、雇用保険受給者の初回認定日の全員相談を実施した。

また、求職者ニーズに応じ、専門窓口（福祉、建設等の仕事を希望する求職者に対しては、人材確保就職支援コーナー、子育て中の求職者に対してはマザーズコーナー、65歳以上の高齢者に対してはシニア応援コーナー（生涯現役支援窓口））に積極的に誘導し、個別支援及び提案紹介を行った（常用就職件数目標 11,120 件に対して、9,371 件（目標達成率 84.3%）と目標を達成することはできなかった）。

求人充足対策の一環として毎月実施している官公庁連絡会議において、毎回官公庁からの求人提出を依頼し、税務署から確定申告時期である 1 月から 3 月において、臨時の求人提出を検討しているとの情報を得たことから管内 4 か所の税務署を訪問し、全ての税務署から 259 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を行った結果、110 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

日替わり面接会の実施にあたり、職業相談部門の職員が面接会参加事業所選定・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の把握ができたほか、P D C A を意識しながら実施することができた。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

平成 30 年度から毎日開催とした日替わり面接会については、実施時から継続的に企業、求職者双方から好評価を得ており、一定の成果を上げている。当該面接会では、職業相談部門の職員が求職者目線で参加企業を幅広く選定（希望者が多い事務職だけではなく、高齢者歓迎、マザーズ歓迎、公共職業訓練終了生歓迎、人手不足分野等）し、参加企業に対して、求職者目線で足りない情報の聴取や効果的な条件緩和等の求人コンサルティングを行い、求人ごとの魅力を整理したうえで求人票を作成し、事業所画像情報等も併せて求職者の目に付くように掲示している。このような取組により、求人の見せ方、求職者へのアプローチの仕方の工夫が進み、求人者だけでなく求職者に対してネットや求人雑誌とは一味も二味も異なるサービスを提供することができた。

求人提供を希望する求職者に対して、職業紹介のプロ目線で希望職種に合う求人を選定し1～2週間以内に提供する求人セレクトサービスを実施した。

(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

システム刷新により、求人検索等操作方法に慣れない求職者の窓口利用等が減少したがフロアナビ等の活用や、待合席等において、パワーポイント等で操作マニュアルの上映を行う等、求人検索機の使い方をサポートし、更に、操作方法に不安があるような求職者に対しては、積極的に窓口支援を行うこととする。

(4) その他業務運営についての分析等

給付制限中である自所の雇用保険受給資格者に対し、短期間就労可能な求人情報を紹介した結果、約20%程度の就職成功率となる効果的な支援ができた。給付制限期間の短期間でも就労を希望する求職者のニーズを的確につかむことができたためと分析する。

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	充足数	雇用保険受給者早期再就職件数	求人に対する紹介率	求職者に対する紹介率	生活保護受給者等の就職件数	障害者の就職件数	学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数（評価グループ1のみ必須指標）	マザーズハローワーク事業における担当者制による就職支援を受けた重点支援対象者の就職率	正社員求人数	正社員就職件数	人材不足分野の就職件数	生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数	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	9,371	9,596	5,508	41.7%	43.9%	824	863	1,247	94.3%	49,176	4,342	2,309	335	1,217
目標	11,120	10,450	5,004	42.5%	44.5%	839	650	890	92.7%	60,140	5,850	2,360	320	1,177
目標達成率	84%	91%	110%	98%	98%	98%	132%	140%	101%	81%	74%	97%	104%	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

## 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、職業紹介の充実強化と求人充足サービスの強化を重点課題として、自治体や関係機関と連携しながら、多様な人材活用の推進と人材確保支援を積極的に取り組んできたところであるが、新規求職者数の減少に起因し、就職件数、求人充足数ともに実績は目標には届かなかった。

そうした取組の中、とりわけ高年齢者に対する就職支援については「シニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）」を基盤とした丁寧な支援により同コーナーにおける65歳以上の就職件数は目標を大きく上回る成果（135.0%）をあげた。また、自治体との連携においては、就職面接会の定期的な開催などを今年度も継続して実施したことに加えて、新たな取組として自治体の施設を利用した出張相談会を開催した。

若年者に対する就職支援については、新規求職者が減少する中で就職件数は目標に至らなかったが、個々のニーズに応じた書類作成や面接対策など個別支援を通じてきめ細かく支援を行い、利用者からの感謝の声も寄せられた。

また、新卒者等に対する就職支援については、学卒ジョブサポーターが学校訪問などを通じて積極的な支援を行い、学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数の目標を達成（108.0%）した。

障害者に対する就職支援については、新規求職者数が対前年比22.8%減少する中で、就職件数は対前年を若干ではあるが上回り目標を達成（100.0%）した。大規模面接会への参加勧奨（案内文書の発送）や、面接会直前の面接対策支援など、手をかけた暖かみある取組は評価できるところであると考えられる。また、地域の事業所に対するトップセールスにより、しごとサポーター養成講座（参加145名）を実施し、地域における精神障害者等の雇用促進にも寄与した。

人材確保分野における取組としては、福祉関連のツアー型面接会を自治体と連携して定期的で開催したほか、新たに社会福祉協議会等からの依頼に応じた面接会（日曜日開催）も実施した。

生活保護受給者等の就職支援については、就職までに時間がかかるより難しい案件が増えているものの、自治体担当者との連携をしっかりと構築して就職件数の目標は達成（105.0%）できた。



## ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

求人充足会議の改革を図り、日常業務の中でいわゆる“マッチング”についての意識付けを行ったことにより、各取組に一定の広がりを見ることができた。特に今年度は「人材確保」、「充足支援」が最重点取組であったことから、求人者に対する質的サービス（より適切な者を紹介）、量的サービス（より多くの者を紹介）を意識した求人コンサルティングについて、求人充足会議構成員に対して所長から説明を行ったほか、職業相談窓口職員による事業所訪問について目標数を定めて実施したところ、事業所を実際に目にすることにより職業相談の充実につながる効果も得られた。

また、月例の幹部ミーティングにおいては、当所の職業紹介状況などの分析資料を基に現状の読み取り方や、取組にどのように繋げていくかのヒントを提起し、各部門が自主的な事業構築に動くよう促したほか、一般的なマーケットにおける営業戦略の手法なども解説しながら業務に活かせる工夫の仕方についてレクチャーした。

このほか、全体的な職員研修としては、管轄内の監督署から講師を招き、働き方改革を含めた労働基準法に関する研修を実施した。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートでは前年度に引き続き、応募者の減少による求人未充足に関する事業所からの声が寄せられており、人材確保に係る事業主支援は今年度の重要課題でもあることから、前述の求人充足会議の改革からスタートし、求人コンサルティング、求人展示の充実強化、ミニ面接会の機動的な開催、他所連携による求人情報提供の拡充など、求職者が求人を目にする機会を増やす工夫に取り組んだ。

また、当所は階段が急勾配のため、特に高齢者から昇降が不便で危険だと指摘されることが多いほか、区内でも来所に不便な地区もあることから、主に高齢者を対象とした出張相談を自治体と連携して新たに開始した。さらに、高齢の求職者においては電子媒体の情報より紙媒体での求人情報を好む者も多いため、高齢者ニーズの高い職種などを中心として求人票を壁面やファイリングにより展示するほか、窓口への誘導を積極的に行って、ニーズなどを聞き出しながら職員と一緒に求人検索するなどのサービスを提供している。

## (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

更改されたハローワークシステムでは使い勝手などの面から利用者離れも懸念されるものの、来所した求職者については積極的に窓口へ誘導し、きめ細かな支援に取り組む必要がある。また、新システムの求職者マイページを活用した求人情報の提供を実施するため計画紹介担当によるマッチング力の充実を図るほか、求職公開希望者に対しては、コンサルティングにより求人者がリクエストしたくなるような公開情報の充実にも取り組む。システムの効率性に頼るだけでなく、人を介した手作りの“暖かみのある”取組とすることは何よりも重要と考える。

このほか、求職者ニーズに対応して求人情報を提供することがマッチング（充足対策）では肝となることから、労働市場分析に基づきながら他所との連携も引き続き拡充を図っていくこととする。

(4) その他業務運営についての分析等

令和元年度における新規求職者数（全数）は対前年比 9.1%の減少となり、これに伴い紹介件数も減少したことが就職件数の実績に大きく影響しているところである。提案紹介などの取組も意識しながら紹介件数の改善には努めてきたところであるが、特にハローワークシステムの更改の影響を受けた1月以降の減少と合わせて、その後の新型コロナウイルス感染症感染拡大による影響も重なったものである。

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	充足数	雇用保険受給者早期再就職件数	求人に対する紹介率	求職者に対する紹介率	生活保護受給者等の就職件数	障害者の就職件数	学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数	正社員求人数	正社員就職件数	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	2,530	3,870	717	37.1%	51.2%	227	208	303	22,671	1,103	471	108		
目標	2,790	4,320	665	42.3%	51.7%	216	208	280	22,250	1,260	435	80		
目標達成率	90%	89%	107%	87%	99%	105%	100%	108%	101%	87%	108%	135%		

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

## 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

管内労働市場の需給調整機関として、基礎自治体（大田区）と連携した業務展開を図ることが最重要と考え、以下の事業を重点的に取り組んだ。

- 生活保護受給者等への就職支援については、大田区の福祉施策と一体的に就職支援を実施する支援窓口として、大田区役所分庁舎に「おおた就労支援コーナー」を常設し、相談業務や各福祉事務所への出張相談の実施などに取り組んだ。
- 高年齢者等への就職支援については、「シニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）」において個別担当者制によるきめ細かな職業相談・職業紹介を実施したほか、大田区との共催による就職面接会などに取り組んだ。
- 障害者への就職支援については、大田区の障害者支援機関と連携したチーム支援により、きめ細かな職業相談・職業紹介の実施などに取り組んだ。

また、求人者への支援を強化するために昨年度設置した「キャリアマッチングチーム」が中心となり、求職者ニーズの高い求人を受理した際に、速やかに職業相談担当窓口へ情報提供し、提案紹介に繋げられるようにスピード感を意識した業務展開を実施するとともに、求人内容の充実やマッチング力の向上を図るために、職業相談担当窓口から求人者担当窓口へ求人内容に対する求職者の反応をフィードバックするなど連携体制の強化に努めた。

## 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、「派遣業や請負業の法的違い」などの業務に直結する知識の習得に力を入れ、研修を実施するとともに、刷新されたハローワークシステムの活用法を理解して、円滑な業務遂行ができるように「基礎研修」「実践研修」を行い、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

従前においては、求人者からの求人申込みを契機に求人充足可能性を高める支援策等を検討の上、週1回の求人充足会議において職業相談部門へ情報提供していたところであるが、職業相談担当者が把握している求職者ニーズを求人受理担当者と共有を図るなど、「キ

「キャリアマッチングチーム」を中心にスピード感を持った求人者と求職者のマッチング支援の強化を推進した。また、マッチング支援をさらに強化するために、職業相談担当と求人受理担当だけでなく部門全体で情報共有するように改善を図った。

(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

「キャリアマッチングチーム」では、マッチング支援をさらに強化するために、求職者ニーズを共有することが成果につながると考え業務推進に努めたところである。

しかしながら、新規求職者数は前年比 1.6%減と微減であったが、紹介件数が 10.8%減と大幅減となり、就職件数及び求人充足数ともに目標に達することができなかった。

このため、求職者ニーズを踏まえた求人提案と求人コンサルティングを積極的に実施し、マッチング精度の高い紹介件数の割合を高め、就職件数と求人充足数の目標達成に努める。加えて、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を踏まえ、求職者支援の強化と求人確保に努める。

(4) その他業務運営についての分析等

令和元年度は雇用情勢が安定していたことから新規求職者数は前年比 1.6%と減少したが、内訳をみると、雇用保険受給者の占める割合が 44.9%と 0.4P 増加、高年齢者が 3.5%増加、若年者が 1.1%減少という状況であった。令和 2 年度もこのような傾向で推移するものと考え、雇用保険受給者に対する就職支援を強化するとともに、高年齢者については、「シニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）」での個別担当者制の実施や大田区と連携した就職面接会の開催など、きめ細かな職業相談・職業紹介を実施していく。一方、若年者については、雇用保険受給者の割合が特に高いことから、新規求職申込時からハローワークのサービスメニューを説明提案するとともに、就職支援対象者と思われる者は積極的に個別支援に取り込み、予約相談を実施するほか、若年雇用保険受給者向け就職支援ガイダンスを活用して窓口誘導を図るなど、ハローワークを活用した就職活動を行うよう積極的に働きかけていく。

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

大田区や事業主団体等の関係機関とは「大田区地域労働関係協議会」を組織するとともに、定期的な情報交換を実施している。これにより、就職面接会等の共同開催や町内掲示板等を活用した周知・広報など、相互に協力する連携体制を構築している。

今後も、この連携体制を堅持し、就職困難者への支援や人手不足分野における人材確保等の雇用対策を展開するとともに、大田区の「ものづくり」産業という地域の特性を生かした施策を積極的に展開していく。

### 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	雇用保険受給者 早期再就職件数	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	生活保護受給者 等の就職件数	学卒ジョブサポ ーターの支援に よる正社員就職 件数	マザーズハロー ワーク事業にお ける担当者制に よる就職支援を 受けた重点支援 対象者の就職率	正社員求人数	正社員就職件数	生涯現役支援窓 口での65歳以 上の就職件数	東京労働局マッ チング強化事業 対象求人の充足 件数
実績	4,551	4,152	2,553	42.8%	40.6%	381	339	87.8%	18,922	2,095	190	302
目標	5,560	5,035	2,287	41.6%	41.6%	299	370	92.7%	25,480	2,650	180	225
目標達成率	81%	82%	111%	102%	97%	127%	91%	94%	74%	79%	105%	134%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

## (1) 特に重点的に取り組んだ事項

## ① 各指標に対する取組

主要指標の「就職件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成が重要と考え、求職者に対して、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」などの提案型紹介に努め、マッチングの促進を図った。

また、雇用保険受給者に対しては、職業講習会及び雇用保険受給初回説明会において、再就職手当の支給や早期再就職のメリットの説明を徹底し、更に個別支援を中心とした早期の職業相談等の促進を図った結果、雇用保険受給者の早期再就職件数は、目標 2,961 件に対し 3,208 件、達成率 108%と目標を上回ることができた。

管内の基礎自治体（荒川区・足立区）との連携（共催）による就職面接会を、毎月 1 回、年間 11 回実施し（新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため 3 月は中止）、参加者 914 人（前年度 669 人）、就職者数 191 人（前年度 168 人）と前年度を超える成果を上げることができた。

面接会では、求人票以上の事業所情報を提供するとともに、面接会冒頭に企業担当者から企業 PR を実施し、参加者から「各社の求人票だけでは分からない部分が理解できた」などの評価をいただいた。加えて、ミニ面接会も各施設において積極的に実施し、実施 93 回、就職者数 145 人（前年度 101 人）と前年度を超える成果を上げることができた。

若年者の就職支援について、「日暮里わかものハローワーク」を中心として、新規求職者を確保するため、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。

高齢者の就職支援について、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）に設置したことで、閲覧した多くの求職者が窓口を利用し紹介に繋げることができた。

障害者の就職支援について、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、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

職員の働きやすい職場の体制を整備するとともに、育成の体制を整え、求人者・求職者に対する充実したサービスができるよう取り

組んだ。

所内のミーティングや会議、打ち合わせ等あらゆる機会で見聞交換等を行い、課題解決に向けた検討を実施している。これにより職員個々の意識が高まり、資質の向上及び利用者サービスの向上に繋がると期待している。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

パンフレットスタンドに展示されている各種パンフレット・リーフレットの並びが煩雑でわかりにくいとの求職者からの意見があり、「面接会」「セミナー」「UIJターンイベント」等に区分けを行い、求職者が手に取りやすい展示方法の改善に努めた。

新規求職者が減少傾向であったため、潜在的求職者の掘り起こしの取組として、コミュニティバスへの施設案内掲示及びJR線・東武線・京成線・東京メトロ線の周辺駅や区役所の施設にハローワーク利用促進のポスター掲示やリーフレットの配架を行うなど、周知広報に努めた。

事業所第二部門に設置した福祉関係職種に建設・警備・運輸分野を加えた「人材確保・就労支援コーナー」が主催する人手不足分野の企業ニーズに応えるセミナーや面接会には、緊密な連携を図っている職業相談部門から求職者に対し幅広い周知と積極的な参加勧奨をしたことで、より多くの求職者に参加をいただいた。

(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年度は、新型コロナウイルス感染拡大により求人数が減少する可能性が高く、今後は事業活動の縮小等により離職を余儀なくされた求職者や早期に再就職を希望する求職者が増加していくことが予想されることから、それに対応する対策として、求職者の応募ニーズが見込まれる求人確保に努め、企業に対して採用選考の継続について積極的に働きかける。

また、オンラインを活用した会議や研修、及び職業相談や面接等の実施に向けた検討及び準備を進めている。

(4) その他業務運営についての分析等

当所管内の求人数及び就職件数は減少しているが、マンスリー面接会・ミニ面接会は参加者及び就職件数とも好調であったことから、今後も支援の充実を図るため積極的に実施する。

また、隣接する他局安定所に対し連携を依頼するとともに情報提供、情報共有を強化する。

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	充足数	雇用保険受給者 早期再就職件数	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	生活保護受給者 等の就職件数	障害者の 就職件数	マザーズハローワーク事業 における担当者制による 就職支援を受けた重点 支援対象者の就職率	正社員求人数	正社員就職件数	人材不足分野 の就職件数	生涯現役支援窓口で の65歳以上の就職件 数
実績	6,546	5,735	3,208	41.3%	42.4%	583	502	93.3%	25,278	3,066	1,514	233
目標	7,350	6,350	2,961	42.3%	45.1%	628	492	92.7%	29,000	3,720	1,580	215
目標達成率	89%	90%	108%	97%	93%	92%	102%	100%	87%	82%	95%	108%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率



1 所長による分析（業務運営の総括）

(1) 特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

ア 人材不足分野に対するマッチング支援

当所では、平成 30 年 4 月から設置している「人材確保・就職支援コーナー」において、人材不足分野（介護・看護・保育、建設、運輸、警備の分野）の対象事業所や各業界に係る説明会や見学会を実施するとともに、墨田区・葛飾区と連携した面接会、ミニ面接会、ツアー型面接会等を実施し、マッチングの促進を図った。幅広い求職者の参加を促すため取り組み、特に建設分野で女性や若年層の参加が増え企業からも好評を得た。

イ 新規求職者の利用促進に係る取組

新規求職者をさらに増やすため、墨田区・葛飾区や経営者団体等と連携し、当所の業務全般について区報等に周知広報を行った。

ウ 雇用保険受給者の早期再就職促進に係る取組

雇用保険受給者に対し、職員、就職支援ナビゲーターによる個別支援を雇用保険受給資格決定日から開始し、就職支援セミナーでは特に早期再就職のメリットを説明し、早期再就職の促進を図った。

エ 高年齢者に関する就職支援に係る取組

「シニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）」において、高年齢者向け面接会や個別支援を積極的に実施した。また、高年齢者向け求人の確保を積極的に進めた。

オ 求人者支援の積極的な実施

求人者に対して、求人票の的確かつ効果的な作成方法、事業所画像情報の活用、各種面接会等の多様なマッチングメニューを提案し、求人者の充足支援を行った。

カ 障害者雇用促進に係る取組

関係機関との密接な連携により「チーム支援」を積極的に実施し、障害者の就職促進に努めた。また、平成 30 年度から「発達障害者雇用トータルサポーター」を配置しており、就職活動に不安を持つ発達障害者にカウンセリングなどできめ細かい支援を実施した。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

事業所訪問は、業務内容や仕事内容を現場で見聞きすることで職業紹介に役立つ知識を深めることができるため大変効果的な取組であり、更に事業所部門と職業紹介部門の職員と一緒に訪問することで、求人・紹介両方の目線から情報が収集できる相乗効果も期待できるため、職員全員が実施した。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

テーマや担当別に求人部門担当者と職業相談部門担当者による求人充足会議を開催し、求人者の充足支援と求職者の就職支援のサービス向上を図った。

(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

年度後半に発生した新型コロナウイルス感染症による活動自粛等の影響から、新規求職者数、新規求人数ともに大きく減少し、今後さらなる悪化が見込まれる雇用動向に十分注視しつつ、マッチングを推進していく必要があるため、引き続き「人材確保対策」をはじめとした求人者・求職者双方に働きかける取組に重点を置きつつ、サービス改善や業務改善に取り組む。

さらには、求人の総量確保とコンサルティングにも一層力を入れるとともに、墨田区・葛飾区、経営者団体、労働基準監督署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 特記事項

近隣ハローワークとの連携による取組（充足促進と就職促進に関する取組）

当所の管轄地域と接している上野所と連携し、管轄が隣接する地域を鉄道の沿線に絞りエリアを2に分け、上野所と墨田所の求人をまとめエリア別求人情報誌を作成（月2回発行）し、両所で同求人情報誌を配布・配架することで就職件数、求人充足数の促進を図った。選定した求人の求人番号のみをメールで共有することで求人情報誌の迅速な作成を可能にし、速やかに求職者へ提供することができた。

さらには、60歳以上の高年齢者向けにも、エリア別求人情報と同様の方法で作成した求人情報誌を作成し、両所で配布・配架している。求人票の見える化など、見せ方を工夫したことで、求人情報誌の持ち帰りも多く、着実にマッチングに繋がった。

### 4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数	雇用保険受給者 早期再就職件数	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	障害者の就 職件数	学卒ジョブサポーターの 支援による正社員就職件 数(評価グループ1のみ 必須指標)	正社員求人数	正社員就職件数	人材不足分野の 就職件数	生涯現役支援窓口 での65歳以上の就 職件数	一体的実施事業 (生保型)の就職 件数
実績	6,182	4,929	2,607	43.4%	47.7%	572	512	18,011	2,841	1,400	254	284
目標	6,925	5,510	2,342	47.9%	50.0%	625	610	20,240	3,100	1,350	250	282
目標達成率	89%	89%	109%	90%	95%	91%	83%	88%	91%	103%	101%	100%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

## (1) 特に重点的に取り組んだ事項

## ① 各指標に対する取組

当所の特徴の一つとして、新規求職者全体に対する雇用保険受給者割合が40%以上を占めていることから、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成を重点取組として、職業講習会や雇用保険説明会における早期就職意識の喚起、更に、的確に就職意欲を把握するため緊要度設定基準などを見直した上で、早期あっせん対象者を選定したことや職業相談窓口への積極的な誘導を徹底したことで、雇用保険受給者の早期再就職目標件数3,687件に対し、実績3,920件【目標達成率106%】となった。

また、もう一つの特徴として管轄区に生活保護受給者が多いことから、区との一体的実施事業による常設就労支援窓口（生保型）を3箇所（江東区1箇所、江戸川区2箇所）設置しており、両区と連携した生活保護受給者等の就職促進にも重点を置いた取組を行った。支援対象者に対して、ケースワーカー、就労支援員、ハローワークが適切なアプローチ・助言・指導を行うとともに就職に向けたケース会議を行うなど、職業相談・職業紹介へと結び付けるきめ細かなサポートをしたことで、目標就職件数578件に対し、実績810件【目標達成率140%】となった。

## ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

求人事業所の業務内容や仕事内容を実際に見聴きし把握することは、ハローワークの業務運営・職員の資質向上に有効であることから、事業所部門、職業相談部門の職員全員が事業所訪問を実施した。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

## ○ 就職目標数達成への取組として下記事項を実施した。

- ・失業認定日に、24歳以下の雇用保険受給者全員に職業相談を実施
- ・若年者に対し、新規求職申込み1週間後までに求人情報を提供
- ・外部庁舎「船堀ワークプラザ」「マザーズコーナー」「ほっとワークえどがわ」で職業講習会の実施
- ・高年齢求職者給付認定日に、高年齢求職者全員に職業相談を実施

・新規求職申込みした後、2週間来所がない一般求職者に対する来所勧奨

- 庁舎内に掲示する面接会等各種イベント案内や求人情報、各種資料の掲示に当たっては、それぞれ利用者の目的に沿った分かりやすい情報提供ができるよう、掲示場所を目的別に統一するなどのルール化を図った。更に、掲示物を見やすく拡大し、ポップ見出しを用いて強調するなど来所者の注意、興味を引く掲示となるよう工夫した。
- ミニ面接会の開催にあたっては、管内事業所に限らず、求職者ニーズに沿った管外事業所の面接会も実施することで求人者に対する人材確保支援に積極的に取り組んだ。

(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

- サービス改善・業務改善に取り組んだ結果、紹介件数が向上（第3四半期までは向上したが、第4四半期にはシステム刷新及びコロナ禍の影響により激減）し、一定の成果が見られたが、就職件数への反映には至らなかったことから、ハローワークが有する専門的知識や経験、労働市場情報を活用し、求人者及び求職者双方のニーズを的確に捉え、マッチングを意識した提案型紹介の実施や求人コンサルティングに努める。

また、就職支援ナビゲーター（学卒・若年者支援分）に、学卒求人受理、学校訪問等の業務が比較的落ち着く年度下半期を目途に若年者を対象とする求職者セミナーや予約制模擬面接を実施するなど、新規学卒予定者の就職準備性を高めるための支援強化に努める。

(4) その他業務運営についての分析等

- 就職圏を共有する墨田所及び近接県の千葉局（千葉所、市川所、松戸所、船橋所、千葉南所）と連携を図り、「京葉マッチングチーム」による面接会を2回開催（若年者・中高年齢者それぞれ1回）し、隣接する地域における求人者と求職者のマッチング支援に努めた。
- 当所出先機関である「ほっとワークえどがわ」及び「船堀ワークプラザ」において新規求職者の大幅な減少傾向が見られたことから、両施設の利用促進を図るため、バス広告を活用した施設案内や自治体を通じた近隣住民への利用案内・広報等に取り組んだ結果、新規求職者数については最終的に前年度実績ベースを維持できたが、両施設とも就職件数は大幅に減少した。特に両施設は、比較的年齢の高い地域住民の利用割合が高く、また地元での就職を希望する者が多いため、高齢者向け面接会等を開催し就職件数向上に努めたが、応募が人気事業所求人に集中したことで就職件数は伸びなかった。このため、事業所部門と連携し、更に、高年齢者が応募しやすい求人の開拓・確保を強化し、併せて、高年齢者が敬遠しがちな書類選考求人对策として、履歴書・職務経歴書の添削と面接対策を組み合わせた求職者支援を強化し、積極的に応募勧奨する。

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 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	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	生活保護受給者 等の就職件数	障害者の就職件数	マザーズハロー ワーク事業にお ける担当者制に よる就職支援を 受けた重点支援 対象者の就職率	正社員求人数	正社員就職件数	人材不足分野の 就職件数	生涯現役支援窓 口での65歳以 上の就職件数
実績	5,316	6,269	3,920	39.3%	36.8%	810	491	91.7%	27,974	2,316	1,224	225
目標	6,350	7,120	3,687	42.6%	37.0%	578	509	92.7%	29,680	2,930	1,340	220
目標達成率	83%	88%	106%	92%	99%	140%	96%	98%	94%	79%	91%	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

### 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

当所においては、職業相談部門の職員・相談員は、職業紹介件数の目標目安を定め、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紹介部門職員が選定した「セレクト求人」、求人コンサルティングを行い「応募しやすくなった求人（リフレッシュ求人）」等を活用し、提案型紹介、来所勧奨型紹介を積極的に実施したほか、求人部門、職業紹介部門が一体となって、求人充足対策のための充足会議、マッチング推進会議を行い、早期充足、マッチング促進のため、より機動的な運営となるよう日常からの情報共有や意見交換に努めた。

マザーズハローワークにおける重点支援対象者への支援として、管内各市や隣接市との連携強化を図り、自治体主催の子育て世代向けイベントでの施設 PR やセミナー・相談会などによる新規求職者の取り込み、担当制による個別支援による就職支援を強化したことにより、対象者の就職率は 95.7%と前年比+3.1 ポイントという成果をあげることができた。

また、自治体との連携による就職面接会の実施や、自治体連携以外でも、事業所の見学と面接会をセットで行うツアー型面接会等の就職面接会を実施でき、地域密着型の雇用促進を図ることができた。特に福祉のツアー型面接会では、充足率 100%の成果をあげることができた。

各付属施設とは、それぞれの求職者ニーズの把握及び当該ニーズに見合う求人確保を目的とし、求人者支援員等との定例ミーティング及び巡回訪問を実施することで、地域密着の連携強化を図った。

以上のような様々な対策を講じたが、年間就職目標件数 8,165 件に対して実績は 7,452 件、充足目標数 6,280 件に対して 5,629 件となり、目標達成率は就職 91.2%、充足 89.6%に止まった。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

管内事業所の訪問は、管内の雇用動向の把握、仕事内容の理解、知見を広げるなどの機会となることから、職員の資質の向上を図ることに有益と考える。事業所部門、職業相談部門が連携し、対象職員全員が事業所訪問を実施した。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

福祉・建設・警備・運輸分野を対象とした「人材確保・就職支援コーナー」において、セミナーや面接会の開催など一体的な支援を行った。特に福祉分野の「ツアー面接会」を実施する際には、自治体と積極的な連携を図り、可能な限り「後援」を受けて実施した。

求職者に対する早期の再就職支援及び求人者に対する早期充足のため、就業場所におけるミニ面接会を実施し、就業場所の見学だけでなく、会社説明会と現地面接会を同時に行うことでよりマッチング効果が得られた。

ハローワーク（付属施設を含む）及び各施策に係る周知広報のため、商業施設、モノレール駅やコミュニティバス等へのリーフレット配架、SNS（LINE）を活用した情報発信、庁舎エントランスや窓面を利用した各施設の案内表示のほか、職業訓練生の募集等、時機ごとの周知を行った。

東京労働局と多摩信用金庫との包括連携協定に基づく事業の一環として、人材確保を目的とした就職面接会の開催情報を参加事業主に先行して告知、「多摩地区合同就職面接会」を多摩地区各所との共催により開催した。

## (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

当所管轄は広く、9市（立川市、昭島市、小金井市、小平市、東村山市、国分寺市、国立市、東大和市、武蔵村山市）を担当している。そのため、各地域における求職者ニーズや求人事業所の現状を的確に把握することが必要であり、当該情報を通じた業務運営が求められている。ハローワーク立川、北口駅前JOBぷらっと及びマザーズハローワーク立川だけでなく、4市（昭島市、小平市、東村山市、東大和市）との間で有する就職情報室（ふるさとハローワーク）を有効に活用し、広範囲な管轄地域をカバーすべく、ハローワーク立川を基点とし各付属施設とも一体となった業務運営を推進する。

また、年度後半に発生した新型コロナウイルス感染症による活動自粛等の影響から、雇用失業情勢悪化の兆候が出ており、管内事業所からの情報収集を継続し、効果的なマッチングを推進していく必要がある。

## (4) その他業務運営についての分析等

1月のシステム刷新により、求人内容の項目の追加や変更など求人者側の負担が一時的に増加し求人数が減少したこと、また、求職者側も新しい求人検索に対する不慣れ感から、スムーズなマッチングに結びつきづらい時期があったことが、目標未達成に影響したといえる。



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	充足数	雇用保険受給者早期再就職件数	求人に対する紹介率	求職者に対する紹介率	生活保護受給者等の就職件数	障害者の就職件数	学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数	マザーズハローワーク事業における担当者制による就職支援を受けた重点支援対象者の就職率	正社員求人数 (必須指標)	正社員就職件数 (必須指標)	生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数
実績	7,452	5,629	3,335	47.8%	46.3%	363	601	476	95.7%	19,926	3,106	247
目標	8,165	6,280	3,110	50.1%	49.4%	319	601	390	92.7%	23,670	3,640	246
目標達成率	91%	89%	107%	95%	93%	113%	100%	122%	103%	84%	85%	100%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

## (1) 特に重点的に取り組んだ事項

## ① 各指標に対する取組

当所では、飲食サービス業で飲食店を全国展開している事業所などからの大量求人が全体のおおよそ5割を占めている影響もあり、令和元年度の管内有効求人倍率が2.14倍と東京都全体の2.05倍を上回る高い水準で推移している。飲食サービス業を中心に医療・福祉・建設業などでの人手不足が深刻化していることから、求人者サービスを最重要課題と捉えて求人充足数の向上に取り組んだ。

積極的なミニ就職面接会の開催をはじめ、求人者ニーズの把握や事業所イメージが掴みやすい画像情報など詳細に収集した事業所情報を求職者に提供を行うなど、求人・求職のマッチングを図った。特に、ミニ就職面接会及び企業見学を兼ねたツアー型面接会の実施状況は、年間28回開催、参加者数344人、採用数84名と求人・求職者双方から好評を得た。

高年齢者の就職支援について、現在設置している「シニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）」をより充実させるため、専用の発券札を作成して利便性の向上を図った。また、求人検索機の操作が不得手な求職者も多いことから、高齢者ニーズの高い求人情報は、A4サイズの求人票をA3サイズに拡大しエントランスに掲示また職種別に求人票をファイリングするなど紙媒体でも求人情報閲覧できるように取り組んだ。さらに、シニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）では、65歳以上の雇用保険受給者に、就業意欲の喚起を目的とした「職業ガイダンス」を実施し、応募可能求人情報を提供するなど就職促進に努めた。

なお、管内自治体との連携により、生活支援が必要な方への取組について、専門支援員を配置して積極的に支援した結果、生活保護受給者等の目標達成率は156%となった。

## ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

令和元年度は、雇用保険受給と年金受給の関係について、武蔵野年金事務所の担当者に講義をいただいた。引き続き職員の知識習得を目的とした各種研修及び接遇力向上に取り組む。

また、職業相談部門においては、一般の相談窓口でも増加している発達障害者などに対応するため、局主催の「精神・発達障害者しごとサポーター養成講座」に職員を参加させ、幅広い職業相談ができるよう努めた。よりの確かつ幅広い職業相談ができるように、引き続き必要な研修に積極的に参加させて職業相談スキルの向上を図る。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

利用者からのアンケート調査結果では、求人者・求職者とも目標には達しないものの、実績は着実に向上している。改善の取組としては、庁舎の入口のエントランスに掲示していた求人情報などが雑然としていたため、「おすすめ求人」「リフレッシュ求人」「官公庁求人」「面接会求人」「シニア向け求人」と区分けし事業所の写真など事業所の詳細情報を掲示するなど、求職者により分かりやすくかつ庁舎狭隘の中でもエントランスを最大限に活用したレイアウトになるよう改善に努めた。

また、昨年度に引き続き老朽化した庁舎や求人検索機のスペース狭隘、外部会議室の不便さを解消するため、利用者視点で庁舎のレイアウトの検討を重ね、窓口機能の一部を庁舎外施設へ移設することを決定するなど、全職員が継続的にサービス・業務改善に努めた。

## (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

少子高齢化の進展や雇用情勢の改善等による影響で、企業の人手不足が顕著となる中、就労意欲が高い高齢者の支援を図るため開設した「シニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）」の更なる効果的な運営を課題とし、65歳以上の雇用保険受給者の就職支援及び多様化する高齢者の就業ニーズ、ワークライフバランスなどを踏まえて就職促進を図る。なお、次年度において、生涯現役促進地域連携事業を計画している自治体があるため、セミナー、就職面接会、求人情報提供など協議会と連携し就労支援を図る予定。

また、令和2年1月のハローワークシステム刷新により、ハローワークの求人が自宅やスマートフォンでの検索が可能となり、来所者数の減少が懸念される。このため、雇用保険受給者を中心に求職者に積極的にマイページ開設の推奨を行い、マイページを活用した求人情報提供の仕組みを構築する。また、求人情報の提供だけでなく、面接会の案内等を行うなどハローワークへの誘導を行えるよう取組を図る。

このほか、求職者のニーズを把握し担当制や予約相談を積極的に行いながら、それぞれの求職者ニーズに合った提案型紹介を行うなど、きめ細かな対応に努める。特に、雇用保険受給者の早期再就職の取組を主に、マイページを活用した業務の効率・改善を行っていく。そのため、求職者のニーズにマッチする求人票が見立てられるように、マッチング力向上のため充足会議を充実させていく。

人手不足分野の取組としては、各種セミナー・就職面接会・ツアー型面接会等を積極的に開催してきたが、引き続き月1回以上のツアー型面接会の開催を実施する。

## (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、利用者が30年度（▲12.1%）から元年度（▲6.8）と対前年比で改善された。各施設利用者は、市内在住者が7～9割となっていることから利用者ニーズを踏まえ、各市発行

の広報誌等の活用や、市内巡回のコミュニティバス内に当該施設の広告を掲示するなど、各自治体と幅広い周知広報の協力・連携強化に努め利用者の促進を図っている。

## 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

### (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

生活保護受給者の就職支援は、生活保護受給者等の就職件数の目標 236 件に対して、就職件数は 370 件と、各自治体との連携が上手く機能し成果を上げることができた取組となっている。

### (3) 多摩職業能力開発センターと連携した人材確保

人手不足分野である介護職等について、多摩職業能力開発センター府中校と連携し、対象となる企業を幅広く集め、ハロートレーニング内容の見学とハロートレーニング受講生に対する会社説明会等をあわせて実施するなど、相互のマッチングの促進を図り、人材確保に努めている。

#### 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	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	生活保護受給者 等の就職件数	障害者の就職件数	学卒ジョブサポ ーターの支援に よる正社員就職 件数(評価グル ープ1のみ必須 指標)	正社員求人数	正社員就職件数	人材不足分野の 就職件数	生涯現役支援窓 口での65歳以 上の就職件数
実績	4,568	3,462	2,244	17.7%	42.6%	370	367	267	29,061	1,811	1,115	159
目標	4,950	3,760	2,014	19.2%	43.0%	236	359	300	25,830	2,090	1,160	145
目標達成率	92%	92%	111%	92%	99%	156%	102%	89%	112%	86%	96%	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

### 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、主要指標である就職件数の目標達成に向け、特に雇用保険受給者（以下、受給者）に対する早期再就職の意欲喚起と窓口誘導について重点的に取り組んだ。具体的には受給者のうち 35 歳未満の若年者の初回認定を午後に設定して相談時間の確保を図り、緊要度の高い者を中心に 2 回目以降の認定日にも窓口誘導するとともに、担当制個別支援に誘導を行う取組も開始した。その結果、受給者の紹介件数は 9,551 件（目標達成率 95.9%）、就職件数は 1,354 件（目標達成率 86.2%）となった。

若年者については、学卒ジョブサポーターの積極的な就職支援により、正社員就職件数が 344 件（目標達成率 90%）となった。

高齢者については、高年齢者求職者給付金を対象に認定終了後に全員相談を実施するとともに、シニア向け再就職支援セミナーの実施や月 2 回「シニア応援求人一覧表」を作成配架し、高齢者の就職支援を行い、シニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）での 65 歳以上の就職件数は 175 件（目標達成率 102%）となった。

障害者については、積極的なミニ面接会（年間 23 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、チームによる就職支援により、就職件数は 375 件（目標達成率 91%）となった。

##### 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、若手職員の意見を新システム導入後の業務に反映できるようシステム刷新プロジェクトチームの構成メンバーに若手職員を加えるなど、業務に対する意識の醸成を図れるよう工夫した。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

庁内情報掲示、ホームページ等を利用者の立場に立った見直しを図るなどサービス改善を図った。

新規求職者数の減少が大きい永山ワークプラザ、調布国領しごと情報広場については利用者拡大を図るため周知広報を強化した。具体的には調布ケーブルテレビに所長が出演し、ハローワークの紹介と利用案内を行った。また、訓練受講生の確保のために、京王バスの協力を得て、ハローワーク府中前のバス停に停車する時に訓練受講の案内とハローワークの利用案内の放送を行った。さらに、各市の広報

誌などにハローワーク利用案内の掲載及び市の催事場でハローワークの利用案内リーフレットの配布を行った。

また、求人者サービスとして調布市、多摩市と共催によるミニ面接会を開催し、地域のニーズに沿った人材確保の機会を増やした。本庁舎においてもミニ面接会のほか、人手不足分野対策として会社説明会、シニア向けミニ面接会等を開催した。

(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

サービス改善においては、利用者が気持ちよく利用できるよう、また来所したくなるよう庁舎内環境面の再整備を進める。

また、求職者が減少傾向にあるので、真にハローワークの支援を必要とする方にハローワークの取組が届くように情報発信力を強化し、潜在的な新規求職者の掘り起こしに努めていく。さらに、今年度は雇用保険受給者の紹介件数、就職件数の目標数を達成できなかったため、今年度の取組に加え、刷新後のシステムを活用し職業相談窓口に誘導できるよう求職者ニーズに沿った求人情報、イベント情報の提供など取組を強化し、紹介件数、就職件数の向上に努める。

(4) その他業務運営についての分析等

毎日、業務担当部長から、主要指標の進捗状況に加え、前日の状況や当日の取組についてのコメントを業務部職員・相談員にメールを配信し、目標達成に対する意識と業務に対する一体感の醸成を図った。また、担当統括から、個々職員・相談員の業務の進捗管理のほか、目標数以外の取組についてもメールで詳細な指示をするよう取り組んだが、指示が徹底されていない面も見られたためミーティングを積極的に実施し指示の徹底を図った。

さらに、所長からも、所長通信を全職員にメールで随時配信し、所のその都度の課題や目標数に対する進捗状況等の共有を図り、業務改善に対する意識の醸成を図った。

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 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	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	生活保護受給者 等の就職件数	障害者の就職件数	学卒ジョブサポ ーターの支援に よる 正社員就職件数	マザーズハロー ワーク事業にお ける担当者制に よる就職支援を 受けた重点支援 対象者の就職率	正社員求人数	正社員就職件数	生涯現役支援窓 口での65歳以 上の就職件数
実績	4,520	3,576	2,497	41.0%	40.3%	318	375	344	93.1%	15,094	1,807	175
目標	5,336	3,930	2,450	41.2%	41.9%	344	411	380	92.7%	19,890	2,300	170
目標達成率	84%	90%	101%	99%	96%	92%	91%	90%	100%	75%	78%	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



## 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、求人者サービスとして、人材確保・就職支援コーナーによる人手不足分野の事業所に対する事業所担当制の求人コンサルティングの充実・強化、事業所 PR コーナー（業界資料や求人展示など）の拡充、ミニ面接会の実施、自治体及び業界団体と連携した求職者向け業界セミナーなどを積極的に実施した。

また、労働基準監督署等と連携し、事業主向けに働き方改革関連法、基本的な労務管理に加えて各種助成金制度説明や求人票の書き方等のハローワークサービスメニューも併せて周知するなどの求人者支援を行った。

求職者サービスとして、介護・医療・保育及び高齢者向けの求人冊子を作成・提供するなど、人材確保・就職支援コーナー及びシニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）での支援を中心に強化した。

特に障害者に対しては、地域の就労支援機関と連携した就職支援や応募書類作成や模擬面接等のセミナーを実施し、さらに、就労移行支援事業所の利用者及びスタッフ向けの就職支援セミナーも実施した。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

ミニ面接会等の案内を求人検索機のトップ画面上に掲載し、求職者の目に付きやすいよう工夫を図った。また、1階エントランスの求人展示コーナーの掲示を職種等が分かりやすくなるように整理し、業界セミナーや面接会等のイベント掲示コーナーを所内2か所に増設した。また、求職者が直接持ち帰れるよう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。

加えて、前年度にハロトレ（公的職業訓練相談）コーナーを一般職業相談コーナー向かいに配置したのを契機として、全部門で訓練希望者に対する相談を受ける体制を確立し、未経験職種等への再就職支援の一つとしてハロトレの案内も実施した。

### （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

- ・ 自治体との連携により実施している「保育士面接会」については、自治体から引き続き強い要望があるため、より多くの求職者に参加してもらえるよう開催時期や広報について自治体とも検討し引き続き実施していく。

- ・ 求人充足会議の取組として、職業相談部門の担当者に求人情報を事前提供する体制に変更したことで職業相談部門の担当者と求職者ニーズに関する多くの意見交換をすることができるようになったので、会議内容及びその後の状況を全職員が有効に活用できるよう取り組んでいる。
- ・ システム刷新により非対面での情報提供及び職業紹介により就職件数・求人充足数に結びつく成果を上げるため、求人者と求職者マイページの活用を検討する。

#### (4) その他業務運営についての分析等

新規求職者の減少が見込まれる中、就職件数確保のために、求人者サービスの充実・強化に努め、分かりやすい魅力ある求人の確保に努める。また、新規求職者の増加を図るため、潜在的な求職者に利用勧奨を図り、積極的な窓口への誘引、求職者ニーズの的確な把握及びきめ細かな個別支援等の支援サービスを実施するとともに、職業相談紹介等の利用者サービスを向上させることが求められる。

引き続き、自治体との連携による各種面接会、セミナー等の開催については、内容の充実を図り、地域の需給調整機関であるハローワークとしての効果的な事業運営を目指していく。

目標達成に向けた進捗管理・分析等については、月ごとに各種取扱状況の集計表等の資料を作成し、ミーティングを通して全職員・相談員に確実に情報共有する。

## 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	充足数	雇用保険受給者早期再就職件数	求人に対する紹介率	求職者に対する紹介率	生活保護受給者等の就職件数	障害者の就職件数	学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数	正社員求人数	正社員就職件数	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	5,313	4,416	2,158	48.5%	45.1%	293	551	2,691	12,829	2,281	1,553	608
目標	5,410	4,820	2,097	51.7%	47.5%	259	460	2,640	15,000	2,280	1,400	501
目標達成率	98%	91%	102%	93%	94%	113%	119%	101%	85%	100%	110%	121%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

#### ① 各指標に対する取組

当所では、所重点指標として、「生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数」、「学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数」、「障害者の就職件数」に取り組んだ。

- ・ 高年齢者の就職支援については、高年齢求職者給付金の認定日当日に受給者に対して「職業講習会」を毎回実施し、シニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）に誘導のうえ個別相談を実施したほか、北区シルバー人材センターと連携し、新規会員説明会時に同コーナーの利用勧奨による求職者の開拓に努めた結果、生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数の目標達成率は107%となった。
- ・ 新規学卒者の就職支援については、学卒ジョブサポーターが管内の高校を中心に生徒への支援に努めた結果、就職希望生徒は全員就職させることができた。また、窓口に来所する大学生等や3年以内の既卒者への支援に努めた結果、学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職の目標達成率は117%となった。
- ・ 障害者の就職支援については、雇用後のミスマッチの解消を図るため、事前の事業所訪問により職場環境の把握・打合せを行った上で職場見学、職場実習等を実施し、雇用後についても定期的に事業所を訪問し定着支援に努めた。また、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うえ障害者求人の開拓に努め、的確紹介に努めた結果、障害者の就職件数の目標達成率は101%となった。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員の育成・資質向上を目的に、若手職員等を中心にOJTによる所内の交流研修を実施するとともに、管内の事業所訪問を実施した。また、求人受理、職業相談時には、労働関係の法律知識が必要となるため、労働基準監督官を講師に招き、労働基準法の研修を実施した。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークシステムの刷新により、新しいシステムを上手く操作できない求職者に対して、求人検索機付近にナビゲーターを配置して利用案内をしたほか、職業相談窓口で求人検索機を上手く活用する方法をレクチャーした。新しいシステムの検索が苦手な高年齢者に

は、紙媒体の求人票、や求人冊子を作成し、配布・配架するなど求職者サービスに努めた。

また、求人企業に対しては、システム刷新の前に、追加項目や変更項目、加えて求人者マイページの活用方法について周知案内を行い、更に管内企業 190 社を対象に説明会を 5 回実施したことにより、トラブルなく速やかな求人の受理ができた。

(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 年度から新型コロナウイルス感染拡大防止のため、雇用保険受給者の求職活動実績の取扱いについて、期限を区切った特例が設けられるとともに、職業講習会の実施についても中止となっていることから、ハローワークのサービスメニューの周知に苦慮している。

このことから、いわゆる 3 密を避けたハローワークのサービスとして、以前から実施していた郵送による求人情報の提供、紹介状の交付に加え、システム刷新後からは求職者マイページを活用した求人情報の提供など、通信紹介業務の取組を強化していく。

(4) その他業務運営についての分析等

コロナ禍においても令和元年度と同様に求職者からは各種面接会・セミナー等の実施要望は高く、新型コロナウイルス感染防止対策のうえ小規模な管理選考方式の面接会から順次実施し、応募の機会拡大を図っていく。

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 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	求人に対する紹介率	求職者に対する 紹介率	障害者の就職件数	学卒ジョブサポーター の支援による正社員 就職件数(評価グループ1のみ必須指標)	正社員求人数	正社員就職件数	生涯現役支援窓口 での65歳以上の就職件数
実績	2,430	2,037	1,210	42.9%	44.1%	228	176	6,650	989	102
目標	2,680	2,230	1,239	43.4%	45.8%	225	150	7,480	1,180	95
目標達成率	90%	91%	97%	98%	96%	101%	117%	88%	83%	107%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

## 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 高齢者雇用促進について

高齢者の求職者割合が増加傾向にあることから、平成 30 年度から設置している「シニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）」では、令和元年度は、高齢者向け専用求人冊子の提供や高年齢者がリピーターとして気軽に相談できる個別担当制による就職支援に加え、雇用保険高年齢受給資格者へのシニア就職ガイダンス（シルバー人材センター参加の多様性のある講習会を 40 回、参加者 532 名）を開催したことにより、65 歳以上の支援対象者 180 名に対して、就職件数 117 名の実績を上げることができた。

## ② 雇用保険受給者就職支援について

緊要度や相談状況から的確に選定した早期あっせん対象者の就職支援に加え、認定日に雇用保険受給者を職業相談窓口へ誘導し、ニーズに沿ったきめ細かな職業相談・紹介などを継続的に実施した。令和元年度の雇用保険受給者の職業相談窓口誘導率は 50.5%と前年度より 9.7 ポイント低かったが、雇用保険受給者の就職件数は 971 件（目標数 950 件）と目標を達成することができた。しかしながら、雇用保険受給者就職率は 25.6%（目標数 27.3%）と目標を達成できなかったため、職業相談窓口への誘導率を上げるとともに的確紹介の精度を上げることを課題に取り組み、就職率の目標達成を目指す。

## ③ 自治体等の連携によるハローワーク PR について

平成 30 年度に作成した「まちだで働こう！」のワンポイントロゴを「自治体」や「商工会議所」と共有化し、ロゴ入りのハローワーク PR 用の横断幕を町田駅隣接のペDESTリアンデッキに再掲出し、商工会議所にも懸垂幕を掲出するなど、自治体や関係機関と連携したハローワーク PR を実施した。

## ④ 近隣の神奈川局ハローワークとの連携等によるイベントの定期的な開催について

「小田急沿線面接会」を川崎北所、「相模原正社員面接会」を相模原所、「まちだで働こう！ 合同会社説明会」と「介護ウイークにおける面接会」、毎週水曜開催の「まちだで働こう！ 会社説明会」を町田市役所・町田市商工会議所と定期的開催し求人・求職者から好評を得たことに加え、就職件数と充足数の向上にもつながった。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

## ① 各種情報提供方法の改善について

令和 2 年 8 月から分庁舎（本庁舎と森野ビル庁舎）化することから、本庁舎エントランス部分等に森野ビル庁舎の案内を分かりやすく表示するなど利用者目線に立った「分かりやく見やすい」窓口案内の表示や統一性を持ったリーフレットの配架等を準備し、森野ビル庁

舎ではデジタルサイネージを活用し、動画なども含めた多様な情報提供が出来るよう改善を図る。

② 新しいハローワークシステムのマイページ活用と電話による職業相談の取組について

当所は、新システムのマイページ機能を活用する取組として、マイページ登録した求職者に求人情報の提供やおすすめ求人を送付した後、電話連絡し、情報の利用を促すことを予定している。ハローワークから電話連絡しても知らない電話番号を着信拒否する求職者が多くタイミングよく連絡を取ることができなかつた経験から、求職登録時や個別担当制の職業相談時に求職者に了解をとりスマートフォンなどにハローワークの電話番号（代表番号・ダイヤルイン）を登録してもらうことで、着信拒否されず、タイミングよく連絡を取り、就職支援の機会を増やせるよう取り組む。

(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 分庁舎開設による利用者サービスの改善について

当所では、狭隘な本庁舎で職業相談窓口の待合席や個別相談ブース等のスペースを優先して確保するため、事業所部門の業務のみ分室化して庁舎が分かれていたため事業主向けのサービスの低下を招いていた。令和2年8月からターミナル駅である町田駅から利便性の良い場所に分庁舎を開設する予定であり、事業主サービスを本庁舎、求職者サービスを森野ビル庁舎に集約し、利便性を活かしたサービス改善・業務改善に取り組む。

② 新システムのマイページを活用して電話相談でも確実な就職支援ができる取組について

令和2年1月から、求職登録時に、新システムのマイページを活用した求人情報の提供とあわせて電話連絡を行い、確実に求人情報を案内し就職支援に繋げるよう取り組むとともに、電話相談による就職支援も受け付けていることの案内を徹底する。

(4) その他業務運営についての分析等

当所では、60歳以上の高年齢求職者割合が高く、高年齢者の就労支援が常に課題の一つになっている。平成28年度から求人情報提供端末に高齢者自身が「高年齢者歓迎求人」を容易に検索できるようボタンを設置し、平成30年度から最新情報を取り入れた高年齢者向け就職支援セミナーを開催、さらに、高年齢者対象のミニ面接会を定期開催するなどの取組を継続し、就職支援強化のため常に見直しを図るよう取り組んできた。

また、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による再就職支援の実施や、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」との連携により相談窓口の利用促進を図った。

一方で、若年者の安定所利用に大幅な減少傾向がみられることから、新規求職登録時にハローワークのサービスメニューを説明するとともに、特に雇用保険受給者には、早期就職支援のため、ニーズに沿った求人情報を求職登録後1週間以内に郵送で提供するサービスを実施するなど、雇用保険受給者も含め若年層の取込と就職支援強化を図る。



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	雇用保険受給者早期再就職件数	求人に対する紹介率	求職者に対する紹介率	障害者の就職件数	マザーズハローワーク事業における担当者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	3,310	2,013	1,238	40.9%	45.9%	356	100.9%	6,894	1,377	117
目標	3,570	2,170	1,242	44.5%	50.3%	324	92.7%	6,850	1,520	115
目標達成率	92%	92%	99%	91%	91%	109%	108%	100%	90%	101%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

## (1) 特に重点的に取り組んだ事項

## ① 各指標に対する取組

- ・ 「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成のため、職業講習会による早期再就職の重要性の説明や認定日における職業相談・提案型紹介の実施、若年者を中心とした個別支援対象者への取り込みなどを重点的に取り組んだ。
- ・ 就職件数の目標を達成するため、上記雇用保険受給者への取組のほか、一般求職者に対しても同様に提案型によるプラスワン紹介の励行などに取り組んだ。
- ・ 充足件数の目標を達成するため、「おすすめ求人」を中心に庁舎内の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等で強調して求職者の目を引く工夫をするなど、求人検索機の操作が不得手な高年齢求職者等が応募しやすい環境を整備した。

## ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・ 当所求職者の特徴として管内の地元企業への就職を希望する者が多いことから、積極的に管内事業所の見学会を実施し、マッチング精度の向上に努めるとともに、職員の資質向上の好機として職員も積極的に参加させた（職業相談時に、マッチング精度の向上を図るため、求人票に掲載されている以上の情報を求職者に提供できるよう職業相談部門の職員による事業所訪問を積極的に実施し企業情報収集に努めた）。
- ・ 職員の資質向上のため、計画的なキャリアコンサルタント資格の取得に向けた研修に職員1名を参加させた。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ ハローワークシステム刷新前から開拓求人などの「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に、本庁舎及び2か所のふるさとハローワークで取り組んでいるところ、来所者が立ち止まって求人票を確認して窓口利用に進む効果が出ていることから、引き続き全施設で実施していくこととする。
- ・ ハローワークシステム刷新後、特に本庁舎を利用する高年齢者にみられる傾向として、求人検索機を利用したものの、マウスの操作や刷新前の検索機と比較すると操作が煩雑になり希望求人の検索が難しく、その後求人検索機を利用しなくなったこと、一方、相談窓

口の利用を促しても希望する者は限られており、当所においては唯一、新規求職者数や就職者数が増加傾向にあった高年齢者層のハローワーク離れが顕著になりつつあったことから、庁舎内に入らなくても求人情報が入手できるよう、高年齢者向けのパートタイム求人を一覧表にして敷地内に配架し、求人が容易に見られるよう工夫した。

(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

- ・ 当所の有効求人倍率は高い水準で推移しているが、職種間ではアンバランスとなっており、特に福祉分野や建設分野での人手不足が顕著になっている。令和元年度においては、「福祉のしごと合同面接会」を開催し、福祉・医療関係事業者 10 社に対し、求職者 25 名の来場があり、面接件数は 41 件を計上した。採用件数は 3 件に留まったが、参加企業からは「広告費をかけても 1 名の応募もないのに 8 名と面接ができた」など、高い評価を得た。令和 2 年度も介護・福祉分野のツアー面接会と合同面接会の開催、また、建設分野を含む合同面接会を積極的に開催し、人手不足分野の求人充足を促進する。
- ・ 令和 2 年度当初は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、求職者に来所を控えるよう依頼していたが、今後、積極的な来所勧奨を実施する際は、所内における紙媒体による求人情報の提供を更に充実させ、求人検索機を利用しなくても、応募したくなるような求人を提供することにより、紹介件数及び就職件数の向上に努めていきたい。

(4) その他業務運営についての分析等

- ・ 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」などの共同事業を開催しており、令和 2 年度においても感染拡大防止対策を実施のうえ、各自治体と連携を図りながら、各事業の内容を充実させ就職件数の確保につなげる。

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

仕事と子育ての両立を希望しているものの、就職活動の進め方などに不安を感じている女性を対象とした「お母さんの就職支援セミナー」を各自治体と連携を図りながら定期的で開催している。

セミナーの内容は、就職活動を始める前に行うべき働くための環境整備のアドバイスからロールプレイによる面接対策まで、就職活動全般を二日間連続で実施するもので、参加者からは好評を得ている。

令和元年度は実施回数4回、合計47人が参加し、うち16人を個別担当制支援の対象者とした。

令和2年度においても女性の社会参加を積極的に推進するため、各自治体との連携を図りながら、引き続き実施していく。

### 4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数	雇用保険受給者早期再就職件数	求人に対する紹介率	求職者に対する紹介率	生活保護受給者等就職件数	障害者の就職件数	正社員求人数	正社員就職件数	開拓求人の充足数
実績	3,740	3,065	997	45.2%	48.5%	159	264	10,200	1,780	876
目標	3,401	2,768	1,090	42.9%	46.2%	223	288	9,833	1,491	1,416
目標達成率	90%	90%	109%	94%	95%	140%	109%	96%	83%	161%

※ 「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

### ○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。

### ○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※1 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※2 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

○求職者マイページ※1…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※2…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

### ○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。

## ○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

対象求職者と対象求人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。

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

対象求人：正社員求人、若者応援宣言企業求人、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よい求人でも能動的に後押しすることで充足の可能性が高まる求人

## ○シニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）

高年齢求職者、特に65歳以上の高年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。

## ○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。

## ○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。

## ○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。

## ○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。

## ○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。

## ○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。

## ○地域雇用問題連絡会議

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。