

### 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・充足件数・雇用保険受給者の早期再就職件数をはじめ、各指標に対する取組につきましては、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、来所される利用者にてできる限り密をつくらない、すなわち窓口での手続きの迅速化、職業相談においても短時間でコンパクトかつ中身の濃い内容で実施する形態に軸足を置くとともに、これらを補完するひとつとして電話による職業相談及び職業紹介にも注力してまいりました。

また、従来から取り組んできました就職活動の充実に向けた各種セミナーや企業と求職者の方々が集まる合同面接会などは、その多くの実施が困難な状況でしたが、これらの支援メニューのうち可能なものについては、オンラインによる実施へ移行するなどの検討を行い一部は実現することができました。

コロナウイルス感染症による影響が拡大する中、雇用保険受給者の早期再就職については、求職者マイページの利用促進を図るとともに個別に求人情報を送付するなど応募勧奨に注力した結果、なんとか目標に到達しましたが、全体的には企業からの求人募集が大幅に減少したことに加え、採用要件や採用基準が上がってしまったことでマッチングが難しい情勢となりました。このため、正社員求人を中心とした新規求人の確保や求人窓口及び職業相談窓口における担当者制による支援の強化等を図ってきましたが、就職件数及び充足件数の伸びに繋がられず、下表のとおり目標の達成には至りませんでした。

一方で、就職氷河期世代又は障害者の方々の就職については、求人情報の提供や職場実習制度の活用等、対象者の状況に応じた取組の実施により目標を大きく上回るす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

職業相談窓口を担当する職員に対し、職業紹介件数、就職件数に係る月ごとの目標を設定したうえで、その進捗状況を見える化することにより意識の高揚を図りました。

また、進捗状況が低調となっている職員に対しては、低調となっている要因を分析したうえで必要に応じた助言・指導を実施するなど、職業相談担当者のスキルのばらつき解消と全体的なスキルの底上げに努めてきました。

## (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拡大の折、来所者に少しでも安心して施設を利用していただくため、飛沫防止シートや消毒液の設置はもとより、一定間隔に整列してもらえよう床面にガイドラインを表示したり、待合椅子を半分以上間引いて、利用者同士の間隔を確保したり、スピーディに庁舎環境の改善を図りました。

また、多数の参加者が特定の時間帯に集中する就職面接会の開催に代え、オンライン通信アプリを活用したWEB就職説明会やWEB職場見学会に取組み、予約制等も導入し、求職者における企業理解と応募促進、企業における強みや特長のPR、ハローワークにおいては相談・紹介の増加、マッチングの加速など、もたらすメリットも大きく、今後も継続的に実施していく上での基盤が構築できました。

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

令和2年度は年度を通して新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受け、平時であれば開催できた各種イベントについても感染拡大防止の観点から中止、延期、規模を大幅に縮小したものもありました。また、急激な社会情勢・経済情勢の悪化により、企業の採用マインドが慎重になり、求職者の再就職に向けたモチベーションも大きく低下するなど、活動そのものが停滞または様子見となったことでハローワークの業務指標にもマイナスの影響を与えたことは否定できませんが、コロナ禍ならではの気づき、例えば従来型の取組では効果が小さかったが、非接触型で実施したことで効果が上がったもの、あるいは、従来型とのハイブリッド方式を推進することで、さらなる効果が期待できるものなども見えてきたように思います。

今後も引き続き新型コロナウイルス感染症による大きな影響が想定される中、令和2年度に試行的に実施した非接触型の求職者支援・求人者支援を、一層効果が上がるよう内容を改善しながら継続的に実施していきます。具体的には、オンラインでの企業説明に個別面談を組み合わせ、職場環境や実務をある程度オンライン画像や動画で理解してもらったのち、企業担当者と面談をしてもらうといった流れに改善を図っていき、従来よりもスピーディに応募、就職、人材確保を支援します。

また、コロナで業績が悪化している企業をやむを得ず退職したいいわゆる「コロナ離職者」に対しては、きめ細かな職業相談はもとより、ニーズに即した様々な情報を提供し、安定した早期再就職を支援します。この際、キャリアチェンジが有効であると判断される求職者に対しては、再就職に向けたハロートレーニングの受講を奨励するとともに、求職者マイページの開設も促して、適宜有効な情報の提供、応募の活性化を図り、訓練修了時の円滑な再就職を後押しします。

#### (4) その他業務運営についての分析等

コロナウイルス感染症拡大に伴う経済活動の停滞等の影響もあり、企業からの求人数が大幅に減少するとともに、雇用保険受給者は増大しました。求職者の受け皿となる求人募集が少ない中でも、所員の総力により、一定の成果を上げたものと分析していますが、事業所訪問の実施や管内求人の充足についてはやや厳しい結果となりました。

コロナ禍で窓口へは想定を超える数の利用者が来所され、限られた庁舎内のスペースにおいて、所内で応援体制をとりながら混雑・滞留の解消に努めましたが、このことが従来から取り組んできた業務の中で、エッセンシャルな取組、業務の優先順位や業務カット・簡素化・効率化を考える契機にもなっており、時間の経過とともに変化する利用者ニーズやとりまく経済・雇用情勢をふまえ、いかに柔軟に迅速に対応できるかが求められていると考えています。

## 2 総合評価 (※)

良好な成績

※ 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

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

#### 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	ハローワークの紹介 により、正社員に結 びついた就職氷河期 世代の不安定就労 者・無業者の件数	正社員求人数	正社員就職件数	障害者の就職件数	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	生涯現役窓口での 65歳以上の 就職件数
実績	4,003	5,108	2,910	96.5%	539	31,002	1,526	544	539	93.2%	235
目標	4,274	5,941	2,566	98.8%	285	36,804	1,580	527	498	93.4%	225
目標達成率	93%	85%	113%	97%	189%	84%	96%	103%	108%	99%	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