

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」、「充足件数」、「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ていたものの、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による求職者の急増で予想外の業務繁忙となる中、上半期は感染症拡大防止対策を講じた窓口体制や雇用調整助成金業務の局応援派遣やGW開庁など組織体制の確立と職員、非常勤職員の健康管理を最優先に取り組みました。

やや落ち着き始めた下半期からは、求職者支援に徐々に力を注ぐこととし、徹底した感染防止対策によるミニ面接会やミニセミナーの開催や、雇用保険受給者には再就職手当シミュレーションを意識させるよう説明しつつ早期再就職支援に取り組み、ミニ面接会やセミナーにあつては予想を上回る申込みとなり一定の成果がありました。

また、障害者の支援についても上半期はコロナによる自宅待機が増え、体調管理が難しくなるため定着支援に重点的に取り組み、下半期については、事業主向けの「障害者雇用支援セミナー&ワークショップ」やミニ就職面接会を開催し、管内企業の雇用率向上に向け取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

・年度当初に策定する職員研修実施計画に基づき、中長期的に職員の育成や資質向上を図ることとしていましたが、上半期においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、全職員、非常勤職員を対象とした集合型研修の開催は見合わせ、オンライン自習研修の受講や幹部会議、メール等の伝達方式による課・部門単位での研修に取り組みました。

下半期においては、感染防止対策を十分に講じたうえで、全職員、非常勤職員を対象とした集合型研修を可能な限り開催することとし、雇用関係助成金に係る研修と、ハローワーク総合評価の再確認、公務員倫理等の徹底や利用者サービスの提供に係る意識付けを図るための総括的な研修を実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

・ハローワークサービス憲章「懇切・公正・迅速」にある来所者ニーズに即応した行政サービスを提供するためには、所内体制の確立は第一であることから、職員・相談員等の健康管理の必須事項について、毎月の幹部会議を通じ全職員に周知・徹底を行うとともに、次長の企画・

立案により、ハローワーク豊橋『カイゼン』と称し、職員全員から1件以上の業務改善・事務簡素化に関する提案をさせました。現状を漫然とやり過ごすのではなく、どんな些細なことでも良いので、日常の「気づき」から業務改善・事務簡素化を考えることにより、職員の人材育成及び資質向上を主目的とし、また、ハローワーク豊橋のパフォーマンスアップに繋げるよう取り組み、個々の提案事項については、次長直轄の諮問会議として、各課・部門の係長・上席をメンバーとした「カイゼンチーム」を立ち上げ、緊要度の高い案件から検討を開始して、検討結果を幹部会議に諮り、順次速やかに実施してきました。

(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

・各課・部門の係長・上席をメンバーとした「カイゼンチーム」での未実施案件について順次実施し、継続検討課題については令和3年度中の実施に向けて引き続き検討するとともに、サービス改善・業務改善に向けた全職員・非常勤職員に対する研修についても定期的開催に向けて検討することとしました。

また、新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、雇用調整助成金の活用による雇用維持を引き続き働き掛けつつ、産業雇用安定センターとの連携による在籍型出向等支援にも取り組む一方、解雇、雇い止め等による離職者支援として、求職者ニーズを的確に把握した上でニーズの高い職種、業種に重点を置いた求人確保に取り組みマッチングを推進していくとともに、ウィズ・コロナの取り組みとして、オンライン職業相談を推進しつつソーシャルメディアサービスの活用による企業情報の発信やハローワークのサービスメニューの幅広い周知、広報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

・今年度早々、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、当所の窓口は想定を超える業務繁忙となり、感染拡大防止対策を施したうえで、来所者の待ち時間及び窓口滞留の解消のため、所内応援体制と環境整備を最優先課題として取り組んできました。

また、国の緊急事態宣言を受け、相談員の在宅勤務に伴う窓口縮小体制の確立、GW期間中における雇用調整助成金相談・申請窓口開設のための臨時開庁に係る勤務態勢、さらに、GW以降においては、土・日を含む局助成室での雇調金窓口・応援の送出し、所内では離職者の大幅な増加による雇用保険給付業務及び早期支給実現のための追加給付業務への応援体制と迅速な事務処理体制の確立等、ギリギリの状況での体制作りに追われました。

当初は管理者・幹部職員により対応が出来たが、振替休日等により所内体制が偏るため、途中から所全体の課題として職員全員をワンチームとして対応を図ることとし、他人事ではないこと、こうした経験をすることにより視野や知識等が広がり、将来の行政を担う者として必ずや役立つものとして説明するなど、全職員の理解を得て取り組みました。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	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	生涯現役支援窓 口での65歳以上 の就職件数
実績	3,676	3,753	1,929	90.4%	237	264	309	96.1%	13,893	1,819	123
目標	4,269	4,283	1,686	93.4%	162	347	285	93.4%	18,710	1,926	120
目標達成率	86%	87%	114%	96%	146%	76%	108%	102%	74%	94%	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