

## 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

本年度6月以降には雇用保険離職票提出件数が対前年度比で大幅に増加し、老朽化した冷房設備の故障もあいまって事務室内は劣悪な環境の中、三密状態になりました。10月までは新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、受給者にいかに早く帰っていただくかを最優先に考え、所内における給付係への応援体制の構築や認定書類の返却方法の変更を行ったところです。

なお、緊急事態宣言が発令されてからは、感染拡大防止のために電話による職業相談・職業紹介にも対応をしてきました。同対応を機に、職員から支援している求職者に連絡をとったうえ、求職者マイページや郵便で適確求人等を能動的に情報提供することにも注力してきました。

就職面接会の開催については、新型コロナウイルス感染症拡大により離職を余儀なくされた求職者に対する就職支援、少子高齢化等に伴う将来にわたる労働力不足に向けた人材確保支援など、求職者及び求人者双方の重点対策と捉え、敢えて就職面接会を開催することとしました。特に来場者に対する取り組みとして、検温、マスク着用、手指消毒、筆記用具の貸し出し禁止などはもとより、来場者が公共交通機関利用により感染するリスクを軽減するため、春日井市と協議の上、来場者が近隣の市営駐車場を無料で利用できるよう配慮をしました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

マッチングサービスにおいては、職員及び相談員のスキルアップが重要だと考えています。

そのため、求職者のニーズに的確に対応した相談が組織的に機能するよう、ハローワークにおける職業相談のあり方の見直し、個々の相談技法・経験の共有、各種課題の洗い出し・改善策等の検討を行うために相談員を含めた勉強会などを実施しました。職業相談部門の統括職業指導官が中心となり、職業相談、職業紹介の技法等をテーマとし学習をすることによって、紹介成功率も高める工夫をしました。

また、統括職業指導官から、毎週の進捗を示し、今の自所の状況を把握するとともに、数字を意識した取組を推し進めました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

コロナ禍にあって、庁舎の老朽化、空調機の不調、そもそも庁舎が狭いというような物理的な問題があり、利用者の立場に立った接遇が何

よりのサービス改善であるとの考えで全職員・相談員に折々に指導を行ってきました。

また、当所の求職者の傾向として、比較的自宅から近くの求人を求める傾向が強いことから、地域ごとの求人情報を作成し、ニーズに応じた情報提供を行いました。

「地域の信頼に応え必要とされるハローワーク」であり続けることをモットーとし、全所員が同じ方向を向いて業務に従事しました。

### (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

ハローワークシステムの追加刷新に伴い、今後オンライン自主応募者が増加しハローワーク窓口における就職支援数の減少が予想されます。特に若者を取り込むための工夫として SNS を通じた情報（ハローワークの支援メニューなど）の提供や HP からの窓口誘導などが重要になってきます。以前から当所ホームページは利用者にとって分かり辛いものであったため、年度後半にはプロジェクトチームを立ち上げ、ホームページの刷新を図りました。主なポイントは、「スマホ対応画面」、「カテゴリー別アイコン」、「画像を動かし印象付ける仕組み」、「部署別の簡便な架電方法」などがあります。少しでも多くの人に来所いただく仕組み作りが必要であるため、更に見やすい HP を作成するなど利便性を上げる工夫を図り利用者サービスにつなげたいと思います。

### (4) その他業務運営についての分析等

これまで、名鉄小牧駅ビル内に「ふるさとハローワーク」を設置し、小牧市と連携を図りながら運営をしてきましたが、利便性が悪く、小牧駅構内への案内看板の設置、近隣の駐車場の無料化及び新たな周知ポスターの掲示等業務改善計画を立て対応してきましたが、利用者の減少は食い止められない状況でした。

令和2年度において小牧市からの要望もあり、小牧市が行う住民サービスとハローワークが行う就職支援を一体的かつ効率的に提供できる施設を計画し、令和3年4月1日より小牧市役所内に「小牧市就労支援センター」を開設しました。

これにより地方自治体との連携が一層進み、市役所を訪問した市民がワンストップでハローワークの就職支援が受けられるようになったことから、大幅なサービス改善につながりました。

## 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 特記事項

新型コロナウイルス感染症が年度を通じて経済・雇用情勢に多大な影響を及ぼし、感染者数の増加や、繰り返された緊急事態宣言、まん延防止重点措置などに基づく緊急避難的な対応や、三密回避といった例年になかった業務運営が求められ、計画的な業務遂行が困難な状況でした。

そのような中で、管理者として情報収集をしっかり行い、常に感染防止対策をしっかり実施しながら状況に見合った支援対策を行う必要があると考えます。

これらを踏まえ、求職者・事業所サービスについては、支援内容を見極め目標数値をその都度見直しながら業務を進めたいと考えています。

### 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	生活保護受給者等 の就職件数	正社員求人数	正社員求職者数	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	生涯現役支援窓口 での65歳以上の 就職件数
実績	2,247	2,186	1,676	80.9	282	10,730	1,031	172	137
目標	2,590	2,355	1,435	91.7	180	13,761	1,141	156	132
目標達成率	86%	92%	116%	88%	156%	77%	90%	110%	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