

## 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

##### 【求人充足対策】

・求人充足会議での対象求人や働き方改革推進企業、その他未充足である有効中の求人（原則、正社員求人）を対象に、求人・紹介担当者等で事業所を訪問し、就業場所などの見学や福利厚生についても聴取したうえ、事業所見学レポートを作成するとともに、求人票の修正や画像情報を加え、当所エントランスに掲示しました。

・令和2年12月からは、求人充足会議で選定された求人事業所のうち、1事業所を対象として、企業支援部門と職業紹介担当部門各1名ずつのチームを結成して主に訪問により企業のPRや有益な情報を収集し、他の職員に伝達することとしました。併せて、求職者へも情報提供するとともに、更に充足件数を上げるため事業所担当者制を導入しました。

・充足計画策定求人について、条件緩和指導、詳細情報の収集、画像の収集（新規・追加・変更）、補足等を徹底し、紹介担当者から得られた求職者のニーズや疑問点、応募しなかった理由などの情報を求人者にも提供しました。

##### 【新型コロナウイルス感染対策として SNS での情報発信】

・新型コロナウイルス感染対策として、下期においては SNS での情報発信に力を入れました。具体的には、ハローワークに来所することを躊躇する求職者のために、動画による週刊求人情報を YouTube、Instagram で配信しました。

・外国人が来所した際に問い合わせの多い、雇用保険制度、日本における就職活動方法、育児休業給付について、管内最多のブラジル国籍の方を対象にしたポルトガル語による、求職者と職員との相談状況を再現した動画を配信しました。また、新型コロナウイルス感染症の影響で外国人の新規求職者が激増したため、事務室の密を避けるべくプレハブ庁舎で安心して外国人の雇用保険失業認定及び職業相談ができるように環境整備を行いました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

##### 【紹介率向上の取り組み】

・11月の重点「紹介率UP」の取り組みとして、個々に紹介件数の目標を設定し、1週間ごとに個々の状況を振り返り部門長によるアドバイス等を実施しました。また、個々の目標だけを意識するのではなく、全体の目標を意識させるために、所長より全職員に「目標進捗状

況」をメール配信し、当所の管内情勢や強み、弱み等を伝え、全職員に目標達成に向けてのモチベーションの向上を図る取り組みを実施しました。併せて、12月以降も「紹介率UP」を所独自の目標として取り組みを継続し、12月下旬には「事例検討」を踏まえた職員研修を実施したため、11月以降は前年同月比を上回る結果となりました。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

### 【求人充足対策】

・充足が難しい求人の中には、仕事の内容に記載不足があり、求職者から見て分かりやすい内容となっていないことから、求人票の内容の再点検と修正が必要な求人が散見されました。このような状況を踏まえ、職員が事業所を訪問または電話により、提出のあった求人の仕事内容を確認したうえで、修正助言・提案を実施しました。

### 【ハローワークサービスメニューの周知強化及び執務室内の新型コロナウイルス感染対策】

・待合スペースにデジタルサイネージを設置し、視覚によるハローワークのサービスメニューを周知しました。特にセミナー、ミニ面接会等の案内を放映し、早期再就職の意欲喚起、来所者の長時間待ちによるストレス軽減を図りました。

・新型コロナウイルス感染対策として、所内掲示版及びデジタルサイネージ等を活用し、来所者へのマスク着用を促すとともに、マスク未着用来所者については、窓口においてマスクを配付し着用の協力を求めました。感染症の不安の声が職員からも多く寄せられたこともあり、年度の早期段階から受付、各課・部門の相談カウンター、個別ブースに並びに出先機関にハンドメイドの亚克力板の仕切りを設置し、新型コロナウイルス感染予防対策を図りました。さらに、来所者の動線を考え、密を避けるためのレイアウト変更も行いました。

## (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

### 【一体的実施施設の連携強化】

・令和2年度までは「豊田市女性テラス（カプチーノ）」の事業は市単独で行っていましたが、令和3年度からは、豊田市雇用対策協定を改正し、豊田市就労支援室の一体的実施施設に組入れ、女性活躍推進をより強化することとしています。このことにより同一敷地内にある両施設の求人、求職者の取扱いについて統一し、スムーズな業務運営を図ることとしました。

### 【障害者の就職支援】

・障害者の就職促進のため、地方自治体と連携し、職場実習制度の積極的活用を図り、企業訪問（特に0人企業）による雇用指導と併せ受け入れ企業の開拓や作業内容を始めとした受け入れ態勢の確保に努めます。また、就労支援機関と一層連携しマッチングの促進、定着支援に取り組むこととします。なお、障害者雇用を促進するための取り組みとして、令和2年2月10日に雇用率未達成事業所に対して、豊

田市長と所長の連名による雇用要請文発送を実施しており、今後も必要に応じ、同様の取り組みを実施することとします。

#### (4) その他業務運営についての分析等

##### 【外国人の就労支援】

・令和2年度の外国人の新規求職者は、2,250人で対前年比33.4%増となり、元年度の増加率26.4%も大幅に上回っています。今後も新型コロナウイルスの影響により、派遣会社等の契約打ち切り等による退職者の増加が予測されることから、自治体と連携した求人確保及び就労支援対策に取り組むこととします。

なお、令和2年11月13日には、豊田市が実施している日本語キャリア日本語教室の外国人受講者に対し、「第1回外国人就労支援ハローワークセミナー2020」を実施し、コロナ後の求人の変化、会社から求められる能力、雇用保険制度、労働契約書等について説明を行いました。11月27日には前回対象者に対し、履歴書の作成・添削、面接マナー・練習を行い、日本における就職活動の方法等を習得させることができました。さらに、豊田所単独で、令和3年1月29日に外国人ジョブガイダンス、2月12日には、外国人就職面接会を開催したことにより徐々に就職者を増加させる結果となっています。

## 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

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	障害者の就職件数	生涯現役支援窓口での 65 歳 以上の就職件数
実績	2,540	2,196	1,613	84.0%	202	7,766	1,143	290	206
目標	2,832	2,488	1,209	86.4%	205	9,081	1,190	354	136
目標達成率	89%	88%	133%	97%	98%	85%	96%	81%	151%

※ 「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