

報道関係者 各位

令和3年11月4日

【照会先】

広島労働局職業安定部 職業安定課

課長 渡辺 健一

課長補佐 細木 誠

(電話) 082 (502) 7831

令和2年度ハローワークのマッチング機能に 関する業務の総合評価の結果等について

厚生労働省では、ハローワークの機能強化を図るため、平成27年度からハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組を実施しています。

このたび、広島労働局（局長：阿部 充）において、令和2年度の本取組に係る管内ハローワークの総合評価の結果等をまとめましたので公表します。

これらの結果等を踏まえ、ハローワークのマッチング機能の更なる強化を図るとともに、利用者のニーズに応じた適切なハローワークサービスの提供を行っていきます。

【総合評価の結果等】

- ◆ 管内ハローワークの11所（出張所は本所に含む。）（※）について、各ハローワークが実施した各種取組の結果、業務改善の実施状況、総合評価の結果及びマッチング関係業務の成果をハローワークごとに別添の「就職支援業務報告」にまとめています。

【別添 1-1～1-11 参照】

（※）広島、広島西条、呉、尾道、福山、三原、三次、可部、府中、広島東及び廿日市の本所。

- ◆ 総合評価の結果として、3所で「良好な結果」、その他の8所で「標準的な成果」となりました。

（注）出張所の目標及び実績等は、本所（竹原は広島西条、安芸高田及び庄原は三次、大竹は廿日市）に含まれています。

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、広島県及び広島市との雇用対策協定に基づき各事業を着実に実施し地域の雇用対策に貢献することが重要と考え、子育て世代への就職支援を目的とした「マザーズハローワーク事業」、生活保護受給者等の就労支援を目的とした「一体的実施事業」について重点的に取り組みました。

【マザーズハローワーク事業】

子育てしながら就職を希望する方を積極的に支援している「マザーズハローワーク」において、担当者制によるきめ細かな支援を行うとともに、同じ場所に併設している広島県の「わーくわくママサポートコーナー」と連携し、同コーナーが持っている保育園に関する情報や仕事と子育ての両立に関する相談対応のノウハウを活用することにより、利用者への支援に取り組みました。

また、子育て世代を対象に、目指す働き方や自分の強みをテーマにした「マザーズセミナー」を広島市と共催し、セミナー受講者に対して子育てと仕事の両方に納得できる最良の方法を発見してもらうなど、自らの就職活動に資する支援に取り組みました。その結果、令和２年度の担当者制による就職率は 93.6%（目標 93.4%）となり、目標を達成することができました。

【広島市との一体的実施事業】

生活保護受給者等の就労支援については、市内各区役所の生活保護窓口に隣接する場所に設置した職業相談窓口（就労支援窓口）において、対象者に対する個別の支援計画を策定するとともに、担当者制による個別相談を実施し、その中で就労に係るニーズの詳細な把握、求人情報の提供、応募書類の作成支援、面接対策などの支援に取り組みましたが、就職決定者数は 406 名（目標 498 名）となり、目標を達成することができませんでした。原因としては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響に伴い、支援対象者から希望の多い接客業・サービス業などの求人数が減少したことにより、年度上半期における就職件数が想定より大きく下回ったことが影響しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員の職業相談の質を一層向上させる観点から、労働基準監督署の職員を講師として招いて、労働基準法、働き方改革の研修に取り組みました。また、個々の求職者の複雑・困難な課題に対応できるよう職員の相談技法を向上させるため、広島労働局主催のキャリアコンサルティング研修に職員 4 名を参加させるとともに、研修後は、研修受講者を講師として所内で伝達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

【来所者サービス、業務見直し】

外国人に対する就職支援については、通訳を配置して職業相談を行う専門窓口「外国人雇用サービスコーナー」を設置していますが、通訳や同伴者を交えて職業相談を行う窓口スペースは狭く、ご不便をおかけしている状況でした。このため、令和3年3月に同コーナーを1階から専門相談部門がある4階に移設するとともに、同コーナーの所属を職業相談第1部門から専門相談部門に移管し、同コーナー窓口の繁忙時の応援体制を同じ部門内で対応できるようにすることによって、これまで以上に外国人に対する支援が円滑に行えるようになりました。

【求人充足会議】

当所で受理している求人の充足方針を検討する「求人充足会議（ASA市）」については、これまでは出席者を求人・職業相談部門に所属する一部の職員に限定していたことから、多様な意見を反映しにくく、画一的な充足支援となる傾向にありました。このため、同会議の活性化を図り、出席者を専門相談部門の職員にも広げることで多様な職員の意見を充足対策に反映させるとともに、求人者への求人条件の緩和や雇用管理改善の提案などを積極的に行い、求人充足支援の強化に取り組みました。

【職員による事業所訪問】

事業所訪問については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、訪問することを控えていたために訪問件数は限られましたが、離職者が増加する中で求人と求職の適格なマッチングをより一層促進していく必要があることから、感染防止に留意しつつ積極的な事業所訪問を再開することとしました。訪問先では、当所における求職者の状況を説明するとともに、事業所が採用したい人物像の把握や実際に仕事場を見学することで求人票に表れない情報を収集し、それを求職者との職業相談において活用することにより、マッチング促進に取り組みました。こうした取組により、マッチング精度を高めることや、事業所との信頼関係の構築にもつながったと考えています。

(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

【求職者担当者制の推進】

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化し、求職者が抱える課題がより複雑化してきている中で、職業相談窓口においてはこれまで以上に求職者に寄り添い、課題を解決する支援サービスの提供が求められてきていることから、引き続き「求職者担当者制」を積極的に取り組みます。職業相談窓口においては、何らかの課題を抱えている方をはじめ、同感染症の影響により離職した方など支援が必要な方を積

極的に取り込み、個々の求職者の状況に応じた支援を行い、安定した就職につながるよう取り組みます。

また、オンラインによる職業相談の利用を促進し、同感染症の影響により来所が困難な方に対する就職支援の充実に取り組みます。

【求人充足支援】

新型コロナウイルス感染症の影響により事業所訪問の実施は限定的となりましたが、訪問可能となった後は積極的に実施し、求人票に表れない事業所情報を収集して求職者との職業相談に活用することにより、マッチングにつなげることができました。引き続き積極的に事業所訪問を行うとともに、その情報を求職者に分かりやすく提供し求人への応募につながるよう、求人の見える化を積極的に取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

主要指標のうち、「就職件数」、「充足件数」は目標を達成することができませんでしたが、「雇用保険受給者の早期再就職件数」は目標を達成することができました。目標を達成できなかった要因として、求職者が減少したことに伴い、紹介件数が減少したことにあります。このため、これまで当所を利用されたことのある方に対しては、総合受付窓口において利用者が求める支援に対し適切な情報を提供し、求められている支援を担当する部門への確に誘導するとともに、これまで当所を利用されていない方に対しては、SNSも活用し、当所が行う各種イベントなどの情報を直接かつ幅広く提供することを計画しています。

また、求職者の早期再就職を支援するため、「求職者担当者制」や令和2年度に見直しを行った「求人充足会議（ASA市）」をさらに有効に活用することにより、求人と求職のマッチング精度を向上させ、「就職件数」と「充足件数」の増加に取り組みます。

【システム刷新を踏まえたマッチングの推進】

令和3年9月にハローワークシステムがリニューアルされ、求職者がオンライン上で職業紹介を受けることができる「オンラインハローワーク紹介」や求職者がハローワークインターネットサービスで検索した求人に直接応募する「オンライン自主応募」が開始となり、今後はこのようなサービスの利用が増えることが見込まれる一方で、就職に結びつかずに繰り返し応募を行っている方など、何らかの課題を抱える求職者に対する支援はより一層必要になっていくことから、引き続き「求職者担当者制」による支援を推進します。

【就職氷河期世代の就職支援】

就職氷河期世代（35歳～54歳）に対する就職支援については、令和2年4月に専門窓口を設置して支援を行っていますが、所内の他部門と連携を図り、対象となる世代を専門窓口に誘導することにより集中的な支援を展開するとともに、チーム制による伴走型支援の実施によりマッチング促進に取り組みます。また、同世代のマッチングを進めていくため、事業主に対して、事業所訪問などを通じて同世代に対する支援の必要性を説明していくとともに、同世代向けの求人（「限定求人」、「歓迎求人」）の開拓に取り組みます。

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	雇用保険受給者の 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（35 歳～ 54 歳）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	就職支援ナビゲーターの 支援による正社員就職件 数
実績	5,985	8,962	2,673	102.2%	732	35,305	2,638	438	1,814
目標	6,884	10,040	2,356	104.0%	589	41,106	3,111	523	1,813
目標達成率	86%	89%	113%	98%	124%	85%	84%	83%	100%

	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	公的職業訓練修了 3 ヶ月後の就職件 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）における 就職決定者数
実績	94	436	186	406
目標	93	378	181	498
目標達成率	100%	115%	102%	81%

※「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、新型コロナウイルス感染症の影響により求人数が大幅に減少する一方で、求職者数が増加に転じたことにより一人当たりの求人数が減少したことから、求職者、求人者に対する支援として、次の事項を重点的に取り組みました。

求職者に対する支援については、きめ細かな職業相談によって求職者ニーズの的確な把握を行うとともに、希望条件に合った求人情報の提供や、就職活動に対して何らかの課題が見られる場合はその内容をじっくり把握し、一緒に解決方法を検討するなど、求職者に寄り添った支援に取り組みました。特に、専任の担当が一貫して職業相談を行う「求職者担当者制」においては、一人ひとりのニーズに応じて、適職相談、求人情報提供、応募書類の作成支援、面接対策などの支援を積極的に取り組みました。

求人者に対する支援については、求人数が減少傾向にある中においても人材確保に苦慮されている求人者に対して、専任の担当が一貫して求人の充足支援を行う「求人担当者制」や求人・職業相談の各部門の職員が求人の充足方針を検討する「求人充足会議」などの求人充足支援を積極的に取り組みました。特に、求人・職業相談の部門間で求職者ニーズの共有化を図るとともに、求人者に対して求人条件緩和の働きかけを推進するなど、より充足に結びつきやすい求人票の作成に取り組みました。また、事業所訪問により当所における求職者の動向や応募状況に関する情報提供を行うとともに、事業所が求める人物像などの聞き取りや実際に求人票に記載されている作業内容を見学することにより求人票に表れない情報を収集して求人充足に役立てるなど、求人者との信頼関係の構築に取り組みました。事業所訪問後は、収集した事業所情報を所内で共有し、求職者との職業相談において、これまで以上に具体的な提案が行えるよう取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

窓口職員の専門性向上のため、所内でキャリアコンサルティング研修を行うとともに、基本的な窓口対応を徹底するため、接遇研修に取り組みました。

また、雇用保険課に所属する若手職員に対して、当所の総合受付業務や職業相談窓口での業務を経験させる部門間研修を実施し、職員が他部門の業務を理解することによって所内業務が円滑に推進できるよう、職員の資質向上に取り組みました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワーク利用者の期待に応えるため、「また相談したくなるハローワーク」を目指して、次の業務改善に取り組みました。

ア 「当日の手続きの流れがわからないまま長時間待たされている」という雇用保険の受給手続きに来所された方からの声を踏まえ、手続き開始から終了までの流れについてリーフレット「本日の手続きについて」を作成し周知

イ 「相談窓口の案内板がパーテーションに遮られるなどして分かりにくい」という利用者からの声を踏まえ、窓口番号がどこからでも見える高い位置に変更

ウ 効率的な職業相談に役立てるため、相談窓口で記入していただくアンケートを待ち時間を利用して回答していただくよう変更

エ より多くの求職者に対して個々のニーズに応じた支援メニューを提供するため、「求職者担当者制」の実施職員数を拡充

(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

「案内板の内容がわかりにくい」という声を踏まえ、初めて利用される方でも分かりやすい案内表示に変更し、リーフレットを事業主用、求職者用に分けて設置するとともに、利用者の目に届きやすい配置になるよう、引き続き、利用者が利用しやすい環境整備に取り組みます。

また、できる限りお待たせしないスムーズな業務運営に努めるとともに、電話対応も含め懇切丁寧な対応に心がけます。

さらに、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策として、待合スペースの3密状態を避けるため会議室や廊下を待合スペースとして活用するほか、駐車場に駐車された車内でもお待ちいただくことを引き続き取り組みます。

加えて、求人者と求職者のマッチングの場としての役割を果たしている合同企業面接会について、同感染症の感染防止対策を徹底したうえで、東広島市、東広島商工会議所とも連携しながら、積極的に開催します。

(4) その他の業務運営についての分析等

当所では、何らかの課題を抱え就職活動がうまく進んでいない方に対して的確な支援を行うことがより重要と考えており、窓口相談のメリットを十分PRするとともに、「求職者担当者制」の取組を強化して参ります。

また、当所では、令和3年3月から「就職氷河期世代支援窓口」を設置していますが、就職氷河期世代（35歳～54歳）の方々に対し、安定した正社員就職の実現へ向けて、一人ひとりの課題に応じた支援を行って参ります。

2 総合評価（※）

標準的な評価

※ 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	雇用保険受給者の 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(35歳～54歳)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	生活保護受給者の就職件数
実績	2,693	2,586	908	97.4%	143	7,357	1,285	116
目標	2,862	3,187	846	98.7%	229	8,383	1,394	92
目標達成率	94%	81%	107%	98%	62%	87%	92%	126%

※ 「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、管内労働市場における労働力の需給調整機能を果たすため、主要指標である「就職件数」、「充足件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」や、所重点指標のうち「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（35歳～54歳）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」及び「一体的実施事業（生保型）における就職決定者数」の目標達成、並びに所重点項目のうち「地方自治体との連携の推進」に特に力を入れて取り組みました。

「就職件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」については、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の影響（3密回避のため失業認定日の全員相談の当分の間の中止）などもあり、相談件数や求人情報提供件数が減少しましたが、失業認定日の全員相談については10月から再開し、就職に関する希望条件の的確な把握に努めるとともに、希望条件に合った求人情報の提供など、就職支援を推進しました。また、日時と担当者を指定しての予約相談や専任の担当が一貫して職業相談を行う「求職者担当者制」、応募書類の作成指導にも取り組みました。

「充足件数」の目標達成については、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策などにより、5月下旬まで所内会議を休止しましたが、再開後は、次長と求人部門・職業相談部門の管理者（統括職業指導官）が前日に受理したすべての求人票を求職者の視点で見直し、早期応募が見込まれる求人を選定する「ブラッシュアップミーティング」を毎日実施し、選定した求人は「統括おすすめ求人」として求職者に積極的な情報提供に取り組みました。また、求人部門と職業相談部門の担当者が求人の充足方針を検討する「求人・求職マッチング会議」や求人の受理から採用までをフォローアップする「求人担当者制」による取組を実施しました。

「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（35歳～54歳）の不安定就労者・無業者の件数」については、求職申込内容について把握すべき事項の徹底を図り、該当する求職者を的確に把握するとともに、窓口でのきめ細かな職業相談を実施することにより早期就職を図りました。また、求人者に対しては、活用できる助成金や同世代を対象とする求人申込について周知し、同世代の採用について理解と協力を得よう取り組むとともに、当該求人（限定求人又は歓迎求人）を受理した場合は、対象者に対して積極的に情報提供するとともに、当該求人を含む求人説明会・面接会への参加を促しました。

また、「一体的実施事業（生保型）における就職決定者数」については、呉市と連携して、呉市庁舎内に設置している「就労支援窓口」

に就職支援ナビゲーター2名を配置し、担当者制により、すべての支援対象者に個別の就労支援プランを策定し、就労支援に取り組みました。

さらに、「地方公共団体との連携の推進」については、令和3年9月末で全高炉2基を始めとする鉄源工程の休止が行われた管内の大手製鉄所及び関連企業からの転職などを余儀なくされる従業員等を対象として、呉市と連携して、令和3年2月13日及び14日に合同企業説明会及び個別相談会を開催するとともに、同年7月、10月にも継続的かつ集中的な合同企業面接会を開催し、再就職支援を実施しています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談技法を習得するため、広島労働局主催のキャリアコンサルティング研修に職員2名を参加させるとともに、研修講師として職員1名を送り出しました。

また、雇用調整助成金に関する知識を習得するため、雇用指導官を講師として、呉労働基準監督署と共同で職員研修に取り組みました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

令和元年度の新規求職者は対前年比で4.4%減少したことから、当所をさらに利用していただけるよう、令和2年4月から呉地域バス車内放送(195回/日)を活用した広報活動を開始し、当所のPRに取り組みました。

また、新型コロナウイルス感染症の影響により一時中断していた求人説明会・面接会については、求職者に対して参加企業をよりPRする観点から、人材不足分野を中心に週毎に実施するポイントを明確化(第1週目:医療・福祉、第2週目:運輸、第3週目:マザーズ・シルバー、第4週目:魅力発見)するよう見直しを図り、感染状況に留意しつつ9月29日から取組を再開しました。

さらに、同感染症の感染拡大防止措置により、大学などのキャリアセンターをはじめ施設の一時的な閉鎖や会場を利用した企業説明会が次々と中止となる中、新規大学等卒業予定者などから就職活動の進め方についての相談が多く寄せられたことから、就職活動の参考にしていただくためのリーフレット「就活かわらばん」を作成し、配布しました。

(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

令和2年度は、主要指標では、「雇用保険受給者の早期再就職件数」は目標を達成したものの、「就職件数」及び「充足件数」は目標を達成することができませんでした。補助指標では、「紹介率」は目標を達成することができませんでした。所重点指標では、「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(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数」及び「一体的実施事業(生保型)

における就職決定者数」は目標を達成したものの、「正社員求人数」及び「正社員就職件数」は目標を達成することができませんでした。

これらの目標を達成するためには、より一層当所を利用していただけるようPRし、職業相談・職業紹介につなげていく必要があると認識しています。そのため、令和2年度に取り組んだ呉地域路線バス車内放送を活用した広報活動の実施により、新規求職者が対前年比4.4%の減少から2.2%の減少に縮小したことから、令和3年度もこの広報活動を継続して取り組みます。

また、当所をご利用の方に満足していただくためには職員の資質の向上が欠かせないことから、職業相談技法や就職、採用に関する知識の付与、管内事業所に関する情報を蓄積するための研修などの充実に取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の影響（3密回避のため失業認定日の全員相談の当分の間の中止）などもあり、「紹介件数」については、上半期は対前年同期比617件（14.5%）減少しましたが、下半期は10月からの失業認定日の全員相談を再開したことなどもあり、340件（9.2%）の増加に転じました。「就職件数」については、上半期は330件（20.5%）減少し、下半期においても108件（7.8%）減少したものの、減少幅は縮小しました。「充足件数」については、上半期は307件（22.0%）減少し、下半期においても113件（9.1%）減少したものの、減少幅は縮小しました。

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

管内の大手製鉄所による構造計画の発表、実施を踏まえ、当該企業及び関連企業の従業員等を対象にした特別相談窓口を設置し再就職支援に対応するとともに（令和3年10月15日現在、相談件数は2,638件）、呉市、広島県とも連携し合同企業面接会の開催など、再就職支援を進めております。引き続き当該企業及び関連企業からの情報収集も行いながら、再就職支援を積極的に実施して参ります。

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	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(35歳～54歳) 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	一体的実施事業(生保 型)における就職決定 者数
実績	2,549	2,223	843	86.4%	204	6,098	1,235	124
目標	2,900	2,533	746	87.2%	161	6,906	1,365	121
目標達成率	87%	87%	113%	99%	126%	88%	90%	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み

当所では、管内労働市場における的確な労働力の需給調整機能を果たすため、主要指標である「就職件数」、「充足件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成を重点的に取り組みました。

「就職件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」については、職業相談窓口において求職者に対して的確な就職支援サービスを提供するため、専任の担当が一貫して職業相談を行う「求職者担当者制」によるきめ細かな職業相談を行うとともに、求職者の個々のニーズに応じた求人情報の提供、応募書類の作成支援などに取り組みました。特に、新型コロナウイルス感染症の影響により離職された方に対しては、「求職者担当者制」による支援を積極的に実施し、早期に再就職していただけるよう取り組みました。

また、求職者に対する就職支援を進めていく上で、ハローワーク以外の機関による対応が必要な場合には、関係機関との連携を図りながら求職者に対する就職支援に取り組みました。

さらに、60歳以上の求職者の方が増加していることから、令和２年度から設置した「生涯現役支援窓口」の利用を広く周知するとともに、求人情報誌「シニアしまなみ号」を作成して、60歳以上の方を対象とする求人情報を積極的に提供するなど、高年齢者の就職支援に取り組みました。特に、60歳以上の方を応募を歓迎とする求人については、さらに65歳以上、70歳以上の応募の可能性を求人者に確認し応募枠を広げてもらう取組を行い、高年齢者のマッチングの促進に取り組みました。

「充足件数」については、専任の担当が一貫して充足支援を行う「求人担当者制」によって求人票には表れない求人者ニーズの把握に努め、得られた情報は、求人・職業相談の職員が求人の充足方針を検討する「求人充足会議」などを通じて共有の上、求職者へ積極的に情報提供などを行うことにより、求人充足支援を推進しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

求人受理や職業相談などの場面では、労働関係法令の知識が必須であることから、労働基準監督署の職員を講師に労働基準法に関する研修に取り組みました。

また、職員の職業相談技法を向上させるため、所内でキャリアコンサルタント有資格職員によるキャリアコンサルティング研修に取り組みました。

(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の影響により、来所される方の相談内容は多岐にわたるため、来所目的や支援ニーズを的確に把握し、担当窓口へ速やかに誘導することが課題となっていました。このため、「プレ相談窓口」を設置し、来所された方の目的や支援ニーズの的確な把握に努め、速やかに担当窓口へ誘導できるよう取り組みました。特に、初めて来所された方には当所のサービスメニューを丁寧に説明し、職業相談窓口を利用していただくことにより効果的な支援サービスが提供できるよう改善しました。

(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

主要指標である「就職件数」、「充足件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」のいずれも目標を達成することができませんでした。原因としては、新型コロナウイルス感染症の影響により、来所される求職者が減少し、併せて求人数も減少した結果、紹介件数が減少したことが考えられます。同感染症の感染拡大防止の観点から、求職者へ積極的に来所を求めることができなかったことから、電話等による職業相談、職業紹介などの案内も行いましたが、紹介件数の減少を十分に補うことには至りませんでした。

今後は、仕事をお探しの方や従業員の募集をお考えの事業主に対して、あらゆる機会を通じて当所の就職支援サービスをさらに分かりやすく周知するとともに、同感染症への感染を懸念し来所を控えておられる方には、電話等による職業相談、職業紹介の対応やハローワークシステムの求職者・求人者マイページ機能による情報提供など、来所によらない就職支援サービスをPRし、コロナ禍においても当所の就職支援サービスを利用していただけるよう取り組みます。

また、一人でも多くの方の就職と企業の人材確保を実現するため、引き続き「求職者担当者制」及び「求人担当者制」の取組を積極的に推進するとともに、「求人充足会議」を通じて求職者ニーズの共有を図り、求職者が応募したいと思う魅力ある求人となるよう内容の充実と求人票に表れない事業所情報の収集・提供に努め、主要指標の目標を達成するよう取り組みます。

さらに、令和2年度は、同感染症の感染拡大防止の観点から、管内自治体との共催による面接会などが実施できませんでしたが、令和3年度は、感染防止対策を講じたうえで、高年齢者のための面接会など、求人者及び求職者双方に有益な就職活動イベントの実施に取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルス感染症の影響により、管内の主要産業の業績に影響が見られることから、今後の動向にも注視しつつ、企業への雇用維持の支援や離職者への再就職支援など、支援を必要とする方に適切な支援が提供できるように取り組みます。

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	雇用保険受給者の 早期再就職件数	紹介率	生活保護受給者等 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（35 歳～54 歳）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
実績	1,755	1,753	607	88.6%	83	112	6,715	937
目標	2,023	2,033	634	91.0%	81	99	7,534	999
目標達成率	86%	86%	95%	97%	102%	113%	89%	93%

※ 「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、新型コロナウイルス感染症の影響による離職者など（離職予定者を含む。以下「コロナ関連離職者」という。）の増加が見込まれたことから、コロナ関連離職者に対する再就職支援を重点的に取り組みました。

具体的には、同感染症の感染拡大防止に留意しつつ、郵送などによる求人情報提供を積極的に行うとともに、併せて「求職者担当者制」や「電話等による職業相談・職業紹介」などの支援メニューの周知を徹底し、当所の利用をPRしました。この取組を実施するに当たり、職員・相談員の目標を定めて職業相談部門全体で取り組んだところ、コロナ関連離職者の就職状況は、就職率 36.9%（求職申込件数 710 件、就職件数 262 件）と当所全体の就職率（25.6%）を上回りました。

また、雇用保険を受給されている方に対しては、資料を活用して早期再就職のメリットを説明し再就職手当の利用をアピールするなど、早期の再就職支援に取り組んだ結果、主要指標である「雇用保険受給者の早期再就職件数」は 1,978 件となり、目標を上回ることができました。

さらに、「ふくやま人材確保支援コーナー」において実施している企業説明会やミニ面接会などについては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から上半期は開催できなかったものの、下半期においては合計で 42 回開催し、事業所 53 社、求職者 153 名の方に参加していただきました。参加された皆様からは大変好評の声をいただき、今後も引き続き取り組むこととしています。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、各部門の職員が集合形式で研修を実施することが困難な状況であったため、部門ごとの研修に取り組みました。具体的には、訓練受講給付金の取扱に関する訓練部門研修や、広島障害者職業センターの協力を得て JST（職場対人技能トレーニング）演習指導スキル習得を目的とした専門相談部門研修に取り組みました。

また、職業相談部門の若手職員を中心に業務改善及び活性化を図るためのミーティングを定期的に行い、コロナ関連離職者に対する支援や、SNS を活用した情報発信、求職者担当制の事例検討などテーマを決めて協議・共有することにより、職員の資質向上に取り組めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

職業相談・求人部門の職員が求人の充足方針を検討する「求人・求職マッチング促進会議」など求人充足サービス推進のための取組については、雇用調整助成金等の迅速支給への対応を優先させたことから、開催が困難な状況が続いていました。そのため、これに代わる取組として、令和 3 年 2 月の 1 ヶ月間、求人者・求職者のニーズを把握するためのアンケート調査を実施し、求人者 244 社（551 社に送付）、

求職者 375 人（フルタイム 215 人・パートタイム 160 人）から回答を得ました。これを基に、企業の採用担当者が応募者を評価するポイントや、求職者が求人に応募する際に重視するポイントなどを把握、整理の上、求人者・求職者に提供して、マッチングの促進に取り組みました。

また、雇用保険認定日の待ち時間の解消及び3密回避などの観点から、受付業務や初回認定日の職業相談の手順を見直し、来所された方に長時間の順番待ちが生じないように工夫しました。さらに、雇用保険給付課の窓口において業務が滞留する時は、同一フロアの職業相談部門から職員が応援するなど一体的な業務運営を進めました。

（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

新型コロナウイルス感染症の影響により来所を控える方が増加する中で、当所が開催する各種イベントなどの情報が広く行き届いていないのではないかという課題がありました。このため、SNSを活用し、ハローワークの利用をお考えの方に各種イベントなどの情報を直接的かつ幅広く提供することを計画しています。

また、企業説明会・ミニ面接会の情報、学卒部門が行うセルフチェックセミナー・業界研究セミナーなどのイベント、職業訓練の情報などについても発信していくとともに、当所2階の混雑回避のための混雑予想カレンダーなど幅広い発信に取り組みます。

（4）その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い「緊急事態宣言」が発令され、感染防止の観点から業務運営に制約を受ける中、当所の利用をお考えの方にイベント情報や支援メニューなどの情報を提供することが厳しい状況にあります。

このため、当所の利用をお考えの方に的確に情報発信するためのSNSの活用を計画するとともに、コロナ関連離職者への支援を含め、電話等による職業相談、職業紹介など、同感染症の感染防止対策を基に弾力的な職業紹介業務を実施して参ります。

また、企業説明会・ミニ面接会などのイベントについても、同感染症の感染状況などを注視しながら実施し、求人者・求職者に対する支援を行って参ります。

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	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（35歳～54歳）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	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の件数	公的職業訓練修了3ヶ月後の就職件数	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	人材不足分野の就職件数
実績	4,308	5,324	1,978	83.6	322	24,845	2,242	379	242	95	1,292
目標	4,653	5,595	1,939	90.6	345	26,754	2,351	764	182	93	1,375
目標達成率	92%	95%	102%	92%	93%	92%	95%	49%	132%	101%	93%

※ 「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、管内労働市場のマッチング機能の強化のため、雇用のセーフティネットとしての機能を高めることを目指して、主要指標である「就職件数」、「充足件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成を念頭に、求職者に対する就職支援、求人者に対する求人充足支援を重点的に取り組みました。

求職者については、早期の再就職を希望される方や求職活動を行う上で何らかの課題がある方に対して、専任の担当者が一貫して職業相談を行う「求職者担当者制」により安心して相談ができる対応を心掛けるとともに、求職者の気持ちに寄り添った職業相談に取り組みました。また、雇用保険の失業認定日には受給者全員に職業相談を実施して、個々の事情による希望条件変更などの把握に努めるとともに、希望条件に合った求人情報を提供するなどの就職支援に取り組みました。

求人者については、求職者が応募したくなる求人票の書き方について、求人内容を工夫することで応募者の増加が見込まれ求人充足の可能性が高まることを丁寧にアドバイスするなど、求職者へのアピール性を高める求人票の作成支援に取り組みました。また、当所会議室において「会社説明会&面接会」を定期的に開催することで、求人者と求職者のマッチングの促進に積極的に取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

労務管理に関する知識を習得するため、労働基準監督署の職員を講師に、労働基準法を中心とした労働関係法令の研修に取り組みました。

また、利用者からの信頼性向上のため、職員の法令遵守・個人情報保護の徹底を図るための研修に取り組みました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

これまで、求職者から「希望職種を相談したい」、「興味のある職業の適合性を客観的に分析してほしい」などの声が多く寄せられたことから、求職者の職業に係る適性・能力を一定の尺度で評価し、当該求職者の自己理解・職業理解を支援することを目的に、職員による一般職業適性検査（GATB）を積極的に実施しました。実施に当たっては、就職に対して不安を抱えている方や希望職種の決定に迷っている方を中心に声掛けを行い、職業情報提供サイト（日本版O-NET）を活用して職業情報を提供しながら、「求職者担当者制」の支

援対象者として、きめ細かな就職支援に取り組みました。

(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

主要指標である「就職件数」、「充足件数」及び「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取り組みました。このうち、「雇用保険受給者の早期再就職件数」の取組は目標を達成することができましたが、「就職件数」及び「充足件数」の取組は目標を達成することができませんでした。原因としては、新型コロナウイルス感染症の影響により新規求職者が減少する中で、個々の求職者に対する職業相談を積極的に実施し、求職者ニーズに応じた求人情報提供に努めましたが、求人の減少により求職者ニーズの高い求人を十分に確保できず、求人応募につなげることができませんでした。

今後は、事業所訪問などにより求職者ニーズに応じた求人開拓に取り組むとともに、求人票に表れない事業所情報の収集・蓄積をさらに推進し、より多くの求職者に応募していただけるよう、魅力ある求人の確保と求人内容の充実に取り組んで参ります。また、引き続き新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を講じつつ、「会社説明会&面接会」を積極的に取り組んで参ります。

(4) その他業務運営についての分析等

当所の求職者全体に占める 55 歳以上の高年齢者の割合は 35%を超えています。高年齢者の就職支援は喫緊の課題であり、高年齢者を積極的に雇用する求人の確保を進めるとともに、高年齢者の個々のニーズを踏まえたきめ細かな就職支援サービスを積極的に実施します。

また、「三原市福祉・介護人材確保等総合支援協議会」では、60 歳以上の方を週 20 時間程度で雇用する「介護サポーター」が検討されていますので、関係機関と十分な連携を図りながら高年齢者の就職支援に取り組みます。

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	雇用保険受給者の 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（35 歳～54 歳）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
実績	1, 086	864	398	116. 5%	46	3, 287	551
目標	1, 237	987	395	120. 9%	60	3, 806	567
目標達成率	87%	87%	100%	96%	76%	86%	97%

※ 「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」の目標達成を重点的取組として、専任の担当者が個々の求職者に寄り添ったきめ細かな職業相談や履歴書の添削、模擬面接による面接スキルの向上などに取り組む「求職者担当者制」の実施や雇用保険の失業認定日における受給者全員の職業相談に取り組みました。

また、自己都合退職などによって給付制限を受けられる方に対しても、給付制限期間中に来所日を指定して職業相談を実施し、早期再就職のメリットを説明するとともに、求職者ニーズに応じた求人情報の提供などに取り組みました。

さらに、新型コロナウイルス感染症の影響により来所が困難な方に対して、郵送などによる求人情報の提供や電話等による職業相談・職業紹介など、来所を求めない方法での支援に取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

労働基準監督署の職員を講師として、職員全員が参加した働き方改革関連法と労働基準法の研修に取り組みました。

（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の影響により、感染防止対策を徹底した業務運営を実施する中、来所を求めない方法による取り組みとして、求職者を対象に電話等による職業相談・職業紹介や求人者を対象に郵送・FAXによる求人受理などを行うことにより、コロナ禍においても安心して当所を利用してもらうように取り組みました。

（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

主要指標である「就職件数」の目標達成を念頭に、「求職者担当者制」の実施や雇用保険受給者に対する早期再就職の取組を実施してきましたが、わずかに目標を達成できなかったものの、「雇用保険受給者の早期再就職件数」については目標を達成することができました。

「就職件数」の目標が達成できなかった原因としては、新型コロナウイルス感染症の影響による行動制限から当所を利用される方が減少したことによるものであると分析しています。

今後は、引き続き、安心して当所を利用していただけるよう感染防止対策を徹底するとともに、来所によらない就職支援サービスとして、電話等による職業相談・職業紹介の対応や求職者マイページ機能による情報提供などをPRして、コロナ禍においても当所のサービスを利用していただけるよう取り組みます。また、「求職者担当者制」により求職者ニーズに応じた求人情報提供などの就職支援や雇用保険受給者に対する早期再就職のメリットを踏まえた支援を推進するとともに、職業紹介が不調であった場合でも他の求人を提案するプラスαの取組を推進し、「就職件数」の目標達成に取り組みます。

また、「充足件数」については、特に人手不足分野を中心とした求人の充足が低調であったことにより、目標を達成することが出来ませんでした。今後は、事業所訪問などにより事業所情報の収集・蓄積に取り組み、求職者にとってわかりやすい求人票の作成、求人票に表れない事業所情報の提供を進めるなど、求人充足対策に取り組んで参ります。加えて、新型コロナウイルス感染症の影響により開催できなかったミニ面接会を再開し、求職者に参加事業所の魅力をPRして、「充足件数」の目標達成に取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

管内の地方自治体、経済団体との連携を推進し、今後も常に地元を意識し、期待に応えられるよう業務を行って参ります。

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	雇用保険受給者の 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 員に結び付いた就 職氷河期世代(35 歳～54 歳)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
実績	1, 698	1, 558	511	80. 2%	31	5, 306	811	484
目標	1, 700	1, 600	506	82. 6%	33	5, 559	867	501
目標達成率	99%	97%	100%	97%	93%	95%	93%	96%

※ 「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、管内労働市場のマッチング機能の強化のため、雇用のセーフティーネットとしての機能を高めていくことを目指して、主要指標である「就職件数」、「充足件数」、「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成を最重点に取り組みました。

「就職件数」については、初めて来所された方をはじめ、求人検索が目的で来所された方に対して求職登録を呼びかけ、積極的に職業相談窓口への誘導を行うとともに、職業相談窓口では求人情報提供や応募書類の作成支援を行いつつ、職業紹介につなげていくように取り組みました。また、専任の職員が一貫して職業相談を行う「求職者担当者制」の取組では、きめ細かな職業相談を行うとともに、求職者のニーズに応じた求人情報の提供、応募書類の作成支援、模擬面接などを実施し、早期に再就職していただけるよう取り組みました。

「充足件数」については、求人受理時に正社員求人の提案と応募したくなるような魅力ある求人票の作成支援や求人条件の見直しなどに取り組みました。また、専任の担当が一貫して求人充足を行う「求人担当者制」の取組では、求人者ニーズを詳細に聴取するとともに、わかりやすい求人内容のアドバイス、求人条件の見直し提案、求人情報の所内掲示、求人受理後１ヶ月を目処にフォローアップするなど、充足支援を取り組みました。

「雇用保険受給者の早期再就職支援」については、雇用保険受給者に早期再就職のメリットをまとめたチラシを作成・配布するなど、早期に再就職していただけるよう取り組みました。

この結果、目標達成率は、「就職件数」が82%、「充足件数」が84%、「雇用保険受給者の早期再就職件数」が117%となりました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

個々の求職者の様々な課題に対応できるよう職員の職業相談技法を向上させるため、労働局主催のキャリアコンサルティング研修の受講を積極的に勧め、職員２名が受講しました。

また、所内では、実務経験の少ない若手職員を対象に、職業紹介業務の基本的な流れや他部門との連携を意識して業務を進めていく必要性を習得する職業紹介関係業務研修に取り組むとともに、窓口に寄せられる労働問題に関する相談に職員が適切に対応できるよう、労働基準監督官を講師に専門的な労働法の知識を習得する労働基準法研修や、当所に来所される障害者と職業相談を行う上で、個々の障害に応じた対応が必要であることから、障害者雇用トータルサポーターを講師に障害者職業相談研修を行うなど、職員の資質向上に向けて

研修に取り組みました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

当所における支援内容や事業所の情報などについては、リーフレットの設置やポスターの掲示などを通じて利用者に対する周知に取り組んできましたが、新たに設置・掲示したリーフレットなどについて周知が進まず、改正された制度や事業所の新着情報などが多くの利用者に浸透していかないことが課題でした。このため、情報発信を強化する目的で新たに玄関ロビーにディスプレイを設置し、画像情報を繰り返し流すなど当所をご利用の方にわかりやすく伝わるよう改善を図りました。

(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

主要指標である「雇用保険受給者の早期再就職件数」の取組は目標を達成することができましたが、「就職件数」及び「充足件数」の取組は目標を達成することができませんでした。原因としては、新型コロナウイルス感染症の影響により、新規求職者及び新規求人数が減少し、紹介件数も減少したためと考えています。また、同感染症の感染拡大防止の観点から、事業所説明会などのイベントが開催できませんでした。

今後は、仕事をお探しの方や従業員の募集をお考えの事業主に対しては、あらゆる機会を通じて当所の就職支援サービスを周知するとともに、同感染症の影響により来所が困難な方に対しては、電話等による職業相談、職業紹介の対応やハローワークシステムの求職者・求人者マイページ機能による情報提供など、来所によらない就職支援サービスをPRし、コロナ禍においても当所の就職支援サービスを利用していただけるよう取り組みます。

また、職業相談窓口では、きめ細かな職業相談を行い、求職者ニーズに応じた求人情報の提供を行うとともに、当該ニーズを基に求人開拓を実施し求職者に提供するなど、「就職件数」の目標を達成できるよう取り組みます。

さらに、求人窓口では、正社員求人の提案と応募したくなるような魅力ある求人票の作成支援などに重点を置いて取り組むとともに、事業所訪問により求人票に記載されていない情報の収集・蓄積を行い、当該情報を職業相談部門と共有して求職者に提供し職業紹介に繋げるなど、「求人充足」の目標を達成できるよう取り組み、事業所説明会などのイベントの開催については、同感染症の感染状況に留意の上取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

事業所訪問による求人開拓や事業所説明会などのイベント開催が困難な一年となりましたが、企業の雇用維持を支援するため、雇用調

整助成金等の利用促進を図るとともに、迅速支給に向けた進捗管理に取り組みました。

引き続き新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に留意しつつ、マッチング機能の充実・強化を図って参ります。

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 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数	雇用保険受給者の 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(35歳～ 54歳)の件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	一体的実施事業に おける就職決定者 数
実績	2, 235	1, 157	871	101. 0%	75	4, 288	1, 252	98
目標	2, 703	1, 363	743	108. 2%	116	4, 642	1, 075	121
目標達成率	82%	84%	117%	93%	64%	92%	85%	80%

※ 「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、管内労働市場のマッチング機能の強化のため、雇用のセーフティーネットとしての機能を高めることを目指して、主要指標である「就職件数」、「充足件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成を最重点として取り組みました。

「就職件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」については、雇用保険の認定日に雇用保険受給者全員の職業相談を行い、希望条件の把握と求人情報提供などに取り組むとともに、早期再就職を希望する方や就職活動に何らかの課題を持った方に対しては、就職支援サービスを的確に提供するため、専任の担当が一貫して職業相談を行う「求職者担当者制」によりきめ細かな職業相談を行うとともに、個々の求職者ニーズに応じて、求人情報提供、応募書類の作成支援、面接に関する助言などの支援メニューの提供に取り組みました。

「求人充足」については、人材不足の業種を中心に、専任の担当が一貫して充足支援を行う「求人担当者制」により求人者ニーズの把握を行い、それを求人・職業紹介の職員が求人の充足方針を検討する「求人・求職マッチング促進会議」において共有し、求職者に積極的に情報提供するなど求人充足支援に取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

利用者からの信頼性向上のためには公文書の適切な管理と個人情報の漏えい防止が極めて重要なことから、公文書管理研修及び個人情報保護研修に取り組みました。

また、当所を利用される方に気持ちよく利用していただけるよう、窓口における接遇能力を向上させるため、接遇研修に取り組みました。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

当所の就職支援サービスの周知については、受付窓口などにおいて職員が個別に説明していましたが、利用者に対して分かりやすい説明が一部できていなかったことから、当所の就職支援サービスをまとめた「ご利用サービス案内」を作成し、初めて来所された方やこれまで窓口を利用されたことがない方に、当所の就職支援サービスの案内が分かりやすくお伝えできるよう改善しました。

また、求職者に対する支援については、求職者の希望条件を的確に把握し就職支援サービスが提供できるよう、新たに「再就職希望アン

ケート」を作成し、個々の希望条件の的確な把握により就職支援サービスを提供することでマッチング機能の充実を図りました。

(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

主要指標である「就職件数」、「充足件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」のいずれも目標を達成することができませんでした。原因としては、新型コロナウイルス感染症の影響により、当所に来所される求職者が減少し、併せて求人数も減少した結果、紹介件数が減少したことによるものと考えています。

今後は、仕事をお探しの方や従業員の募集を希望している求人者に対して、あらゆる機会を通じて当所の就職支援サービスの分かりやすい周知を進めるとともに、同感染症への感染を懸念し来所を控える動きに対しては、電話等による職業相談、職業紹介やハローワークシステムの求職者・求人者マイページ機能による情報提供を行うなど、来所によらない就職支援サービスをPRし、コロナ禍においても当所の就職支援サービスを利用していただけよう取り組みます。

また、一人でも多くの方の就職と企業の人材確保を実現するため、引き続き「求職者担当者制」及び「求人担当者制」の取組を積極的に推進することとし、「求人充足会議」を通じて求人・職業相談の各担当者が求職者ニーズの共有を図り、求職者が応募したいと思う魅力ある求人内容の充実と求人票に表れない事業所情報の収集・蓄積を行い、主要指標の目標を達成するよう取り組みます。

さらに、同感染症の影響により、人材不足分野である医療・介護・福祉の業務に従事する人材の確保が一層重要となっていることから、管内の地方自治体などの関係機関と連携し、「介護就職デイ」の取組の中で同分野の面接会を開催するなど求人者と求職者のマッチングの促進に積極的に取り組みます。

加えて、当所の求人の特徴として、隣接する福山地域の求人と条件面で差があり、同一の職種で通勤が可能であれば福山地域の求人を選択されることが課題となっており、求人充足を促進させるためには、府中地域の求人の魅力をPRして求職者が応募したくなる求人となるよう、求人票の記載内容を充実させて参ります。

(4) その他業務運営についての分析等

当所の管内は、製造業が主要な産業であり、新型コロナウイルス感染症による雇用への影響に注視していましたが、雇用調整助成金等の活用による企業における雇用維持の取組によって、解雇等は限定的で、雇用への不安から転職を希望する求職者の増加もあまり見られない状況でした。引き続き同感染症による雇用への影響に注視し、情報収集と雇用維持の支援に取り組みます。

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	雇用保険受給者の 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（35 歳～54 歳）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
実績	1,019	572	166	100.3	34	2,061	534
目標	1,247	730	197	94.6	50	2,165	626
目標達成率	81%	78%	84%	106%	68%	95%	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、管内労働市場における労働力の需給調整機能を果たすため、主要指標である「就職件数」、「充足件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」、所重点指標のうち「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」、「人材不足分野の就職件数」及び「一体的実施事業（生保型）における就職決定者数」の目標達成に向けて重点的に取り組みました。

「就職件数」及び「雇用保険受給者の早期再就職件数」については、雇用保険受給者の初回認定日に全員の職業相談を実施し、就職に関する希望条件の的確な把握に努めるとともに、希望条件に合致した求人情報を提供するなどの支援に取り組みました。新型コロナウイルス感染症の感染状況に留意し、可能な範囲で日時を指定した予約相談や専任の担当者が職業相談から就職まで一貫した支援を行う「求職者担当者制」にも積極的に取り組みました。

「充足件数」については、求人部門と職業相談部門の担当者が求人の充足方針を検討する「マッチング促進連絡会議」を毎週開催するとともに、専任の担当が一貫して充足支援を行う「求人担当者制」にも取り組みました。

「一体的実施事業（生保型）における就職決定者数」については、広島市東区及び南区の庁舎内に設置している「就労支援窓口」に就職支援ナビゲーターを各２名配置し、担当者制により全ての支援対象者に個別の就労支援プランを作成したうえで、各区の担当者と密接な連携を図りつつ、就労支援に取り組みました。広島市安芸区の庁舎内に設置している同窓口にも、就職支援ナビゲーター２名が巡回による職業相談を実施し、同様の支援に取り組みました。

その他、当所に設置している「ひろしま人材確保支援コーナー」が中心となり、近隣のハローワーク及び関係機関と連携して人材不足分野（福祉・建設・警備・運輸）の各種セミナーや面接会等を開催し、これまで当所を利用されていない方へも支援メニューを積極的に周知することにより、同分野の就職促進に取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談を担当する職員の職業相談技法の向上を目的に、広島労働局主催のキャリアコンサルティング研修に職員２名を参加させるとともに、同研修の講師として職員１名を送り出しました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

4月の雇用保険窓口は、事業所を離職して雇用保険手続きを行うために来所される方が増加し、3密状態になることが懸念されたことから、個々の窓口で行う雇用保険の資格決定時の説明については、別室において数人まとめて説明を行い、3密状態の回避とスムーズな処理ができるよう改善を図りました。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、雇用保険失業認定日の来所者が200名を超える時には、正面玄関付近に仮設の認定受付窓口を設置して、受給者を給付窓口と待機室（大会議室など）への分散をお願いすることにより3密状態を回避し、受給者に安心して来所していただけるよう改善を図りました。

(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、新型コロナウイルス感染症の影響により通常の業務運営に一定の制約があり、主要指標のうち「雇用保険受給者の早期再就職件数」は目標を達成したが、「就職件数」及び「充足件数」は達成することができませんでした。

また、所重点指標では5項目全てにおいて目標を達成することができませんでした。原因としては、新規求職者数は対前年比で増加したものの、紹介件数は対前年比で減少したことから、当所の支援メニューを利用して応募される方が少なかったことによるものと考えています。

今後は、当所を利用される方に、所内掲示や個々の窓口においてこれまで以上に支援メニューを周知し、少しでも多くの方に利用していただくことが重要と認識しています。

「就職件数」及び「充足件数」の目標を達成するため、「求職者担当者制」の強化、「求人担当者制」及び「マッチング促進連絡会議」による対象求人の充足支援、求職者ニーズに基づく個別求人開拓による求人の確保、非正規雇用求人の正社員求人への転換促進及び求人の記載内容の充実などの取組を積極的に推進し、求人者及び求職者の満足度の向上に取り組めます。

また、これまで当所を利用されていない方に対して、広報媒体を通じて当所の支援メニューや各種イベントなどの情報を発信する取組を強化します。

さらに、「ひろしま人材確保支援コーナー」や各区役所の「就労支援窓口」を中心として地方自治体や関係機関とも継続的な連携を図り、令和2年度以上の取組を実施する方針です。

各種業務を推進するにあたり、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を講じたうえ、職員が各指標における目標達成に向け、取組内容の進捗管理と各種情報を共有し、積極的な業務運営を行って参ります。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルス感染症の影響により、雇用への影響が見られた管内の輸送用機械器具製造業や小売業の動向を慎重に見極めたうえで、雇用調整助成金等による雇用維持の支援や職員が事業所に出向いて再就職を支援するアシストハローワークに積極的に取り組むとともに、従業員の採用を検討される企業に対しては、正社員採用を提案し、正社員求人の確保に取り組んで参ります。

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	雇用保険受給者の 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(35 歳～54歳)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	人材不足分野の 就職件数	一体的実施事業 (生保型)における 就職決定者数
実績	2,914	4,074	1,677	93.7%	221	13,434	1,303	930	237
目標	3,240	4,457	1,427	106.0%	260	14,686	1,523	1,072	268
目標達成率	89%	91%	117%	88%	85%	91%	85%	86%	88%

※ 「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、新型コロナウイルス感染症の影響による離職者数の増加を受け、次の取組による再就職支援を重点的に実施しました。

【求職者担当者制の推進】

新型コロナウイルス感染症の影響により離職された方に対し、専任の担当者が一貫して職業相談を行う「求職者担当者制」によりきめ細かな職業相談を行うとともに、個々の求職者のニーズに応じた求人情報提供、応募書類の作成支援、模擬面接などの就職支援サービスを取り組みました。また、「サービス業」や「観光業」から離職した対象者に対して、今後の希望職種を検討していく中で、これまでの経験で身につけられた「強み」である接遇能力を生かしつつ、異なる業界・業種への再就職の提案も行い、再就職支援を積極的に取り組みました。

【電話等による職業相談・職業紹介】

家族に高齢者や子どもがいる方、基礎疾患がある方、外へ出るのが不安な方など、新型コロナウイルス感染症の影響により来所が困難な方に対して、郵送などによる求人情報の提供や電話等による職業相談・職業紹介などを積極的に実施しました。

【求職者ニーズに基づく求人開拓及び事業所訪問の強化】

新型コロナウイルス感染症の影響により、管内の主要産業である「サービス業」や「観光業」などの新規求人数が半減し、求人確保が課題となっていたことから、求職者ニーズを踏まえた求人開拓を実施しました。また、各種助成金の申請に来所された事業主に対しては、求人募集の予定をお聞きするとともに、拡充された「トライアル雇用助成金」や「キャリアアップ助成金」を活用した求人募集を提案するなど、求人確保に取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

ア 各種マッチング指標の状況や課題を共有するとともにマッチング精度を向上させるため、定期的に職員ミーティングを実施

イ 利用者からの信頼度を向上させるため、法令遵守・個人情報保護研修を年２回実施

ウ 求人受理や職業相談の場面で必須となる労働関係法令の知識を習得するため、労働基準監督署による労働法研修を実施

エ 雇用保険を担当する若手職員に対して、職業紹介業務を理解して円滑な業務運営を図るため、職業紹介業務研修を実施

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

【3密回避の取組】

当所では、庁舎スペースを考慮すると、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための3密回避の措置がとりわけ必要となっていました。このため、混雑を軽減させる観点から、雇用調整助成金等の申請を予約制とし、安心して利用していただけるよう改善するとともに、雇用保険の失業認定日における雇用保険受給者の職業相談についても、雇用保険給付担当課において簡易相談を行い、職業相談部門に誘導することで、庁舎内の混雑の軽減を図りました。

(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

【求職者に対する就職支援の強化】

新型コロナウイルス感染症の影響により離職した方に対しては、「求職者担当者制」によるきめ細かな再就職支援を行ってきましたが、「就職件数」の目標を達成することができませんでした。原因としては、求人の減少により求職者ニーズの高い求人が十分に確保できなかったことなどが考えられます。

今後は、求職者の再就職支援をさらに促進するため、窓口や事業所訪問時など、求人者と接するあらゆる機会を通じて、さらに、求職者のニーズを踏まえた求人の確保に取り組めます。また、求職者の複雑・困難な課題にしっかり対応していくため、職員の職業相談スキルの向上や複雑・困難な事例に複数の職員で対応するなど、「求職者担当者制」による就職支援を一層強化し、早期再就職に向けて取り組みます。

【求人充足会議の活性化、求人担当者制の推進】

求人充足対策としては、求人・職業相談の両部門の職員が求人の充足対策を検討する「求人充足会議」と専任の担当者が一貫して充足支援を行う「求人担当者制」を連動させて取り組んできましたが、「充足件数」の目標を達成することができませんでした。原因としては、「求人充足会議」において必ずしも多様な職員の意見を基にした充足対策が検討できず、求人を十分フォローできなかったことが考えられ、今後は、若手職員や非常勤職員を含む幅広い職員を参画させて検討することでマッチングを強化し、早期充足に取り組んで参ります。

【職員による事業所訪問の強化、良質な求人の確保】

求職者に対する就職支援を的確に推進する上で、求人票に表れない事業所情報を収集・蓄積し、付加価値の高い情報として提供することが重要であると認識しています。このため、新型コロナウイルス感染症の感染状況に留意しつつ、事業所訪問を実施して積極的な情報収集に努めます。また、当所の求職者の6割が管轄外の地域への就職となっているため、管内事業所の求人にも注目していただけるよう、応募

したくなる魅力ある求人の確保に取り組んで参ります。

(4) その他業務運営についての分析等

【生涯現役を見据えた求人確保】

当所では、求職者全体に占める 60 歳以上の高齢者の方は 3 割を超え、65 歳以上の方も全体の 1 割強となっています。そのため、生涯現役窓口を設置して、高齢者の就職支援を進めていますが、高齢者の希望に添った求人の確保に一層取り組み、再就職支援を進めて参ります。

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 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数	雇用保険受給者の早期再就職件数	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(35 歳～54 歳)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	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
実績	2, 199	1, 028	837	97. 4%	150	2, 800	1, 087	97
目標	2, 432	1, 225	773	114. 0%	123	3, 493	1, 209	93
目標達成率	90%	83%	108%	85%	121%	80%	89%	103%

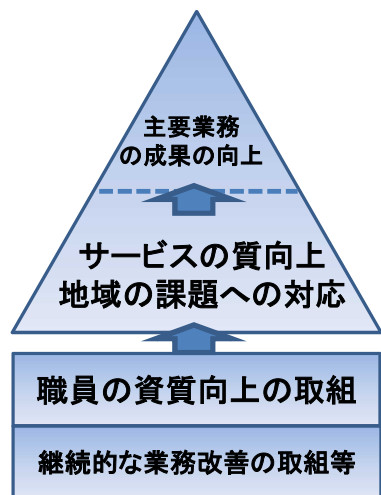
※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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を、平成27年度から一体的に実施。

PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- ・従来の取組（就職率等を指標にしたPDCAサイクルによる目標管理）を拡充し、業務の質の指標を追加。
- ・地域の雇用の課題を踏まえ重点とする業務に関する指標を追加。
- ・中長期的な就職支援の強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進。



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
就職支援を強化

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

- ・業務の成果や目標達成状況等を定期的に公表
→主要指標の実績を毎月、総合評価を年度終了後に公表
- ・業務の成果や質、職員の資質向上・業務改善の取組等の実施状況をもとにハローワークの総合評価を実施。
→労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークをグループに分け、その中で比較し評価
- ・ハローワークごとに実績・総合評価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、業務改善等を図った事項、課題を踏まえた今後の業務改善の取組、その他の分析等、総合評価、マッチング関係業務の成果などを公表
- ・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

- ・評価結果等をもとに本省・労働局による重点指導や好事例の全国展開等を実施。
- ①評価結果等をもとに労働局・ハローワークに対する問題状況の改善指導
- ②改善計画を作成、本省・労働局が重点指導（評価期間終了後）
- ③好事例は全国展開（評価期間終了後）
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