

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主要指標の実績

項目 所別	就職件数(常用)					充足数(常用)					雇用保険受給者の早期再就職件数				
	目標値 令和2年度 ①	実績値 令和2年度 ②	達成率 ③=②/①	実績値 元年度 ④	対前年 実績値比 ⑤=②/④	目標値 令和2年度 ①	実績値 令和2年度 ②	達成率 ③=②/①	実績値 元年度 ④	対前年 実績値比 ⑤=②/④	目標値 令和2年度 ①	実績値 令和2年度 ②	達成率 ③=②/①	実績値 元年度 ④	対前年 実績値比 ⑤=②/④
北海道労働局	53,900	45,598	84.6%	55,170	82.6%	53,100	45,555	85.8%	54,380	83.8%	21,688	22,033	101.6%	23,935	92.1%
札幌所	7,865	6,153	78.2%	7,793	79.0%	9,094	7,476	82.2%	9,165	81.6%	2,974	3,045	102.4%	3,298	92.3%
札幌東所	6,162	5,333	86.5%	6,275	85.0%	5,724	4,728	82.6%	5,818	81.3%	4,044	4,020	99.4%	4,444	90.5%
札幌北所	4,208	3,483	82.8%	4,239	82.2%	4,642	3,990	86.0%	4,724	84.5%	2,827	2,866	101.4%	3,124	91.7%
函館所	5,140	4,385	85.3%	5,369	81.7%	4,839	4,193	86.7%	4,948	84.7%	1,912	1,835	96.0%	2,106	87.1%
旭川所	4,000	3,320	83.0%	4,128	80.4%	3,905	3,299	84.5%	4,052	81.4%	1,721	1,733	100.7%	1,880	92.2%
帯広所	3,179	2,781	87.5%	3,276	84.9%	3,188	2,850	89.4%	3,290	86.6%	1,311	1,344	102.5%	1,573	85.4%
北見所	2,141	2,153	100.6%	2,235	96.3%	1,986	2,035	102.5%	2,103	96.8%	686	669	97.5%	721	92.8%
紋別所	468	449	95.9%	526	85.4%	411	417	101.5%	464	89.9%	118	114	96.6%	126	90.5%
小樽所	1,932	1,495	77.4%	1,959	76.3%	1,851	1,430	77.3%	1,849	77.3%	629	553	87.9%	631	87.6%
滝川所	1,681	1,431	85.1%	1,787	80.1%	1,469	1,269	86.4%	1,578	80.4%	438	441	100.7%	506	87.2%
釧路所	2,936	2,596	88.4%	2,903	89.4%	2,801	2,524	90.1%	2,764	91.3%	884	925	104.6%	914	101.2%
室蘭所	2,817	2,302	81.7%	2,883	79.8%	2,582	2,135	82.7%	2,651	80.5%	647	662	102.3%	711	93.1%
岩見沢所	1,396	1,162	83.2%	1,528	76.0%	1,265	1,129	89.2%	1,392	81.1%	450	458	101.8%	526	87.1%
稚内所	756	657	86.9%	994	66.1%	701	626	89.3%	945	66.2%	191	191	100.0%	192	99.5%
岩内所	795	660	83.0%	735	89.8%	764	618	80.9%	708	87.3%	200	229	114.5%	230	99.6%
留萌所	468	454	97.0%	509	89.2%	419	424	101.2%	453	93.6%	111	85	76.6%	121	70.2%
名寄所	893	725	81.2%	893	81.2%	814	665	81.7%	822	80.9%	189	218	115.3%	193	113.0%
浦河所	808	680	84.2%	849	80.1%	763	629	82.4%	808	77.8%	162	179	110.5%	191	93.7%
網走所	578	580	100.3%	635	91.3%	558	584	104.7%	606	96.4%	187	209	111.8%	175	119.4%
苫小牧所	2,759	2,263	82.0%	2,730	82.9%	2,616	2,227	85.1%	2,518	88.4%	924	1,053	114.0%	1,060	99.3%
根室所	1,094	974	89.0%	1,132	86.0%	1,001	924	92.3%	1,037	89.1%	262	265	101.1%	260	101.9%
千歳所	1,824	1,562	85.6%	1,792	87.2%	1,707	1,383	81.0%	1,685	82.1%	821	939	114.4%	953	98.5%

※1 就職件数(常用)は、ハローワークの職業紹介により常用就職した件数(常用とは、雇用期間の定めのない仕事、または4ヶ月以上の雇用期間が定められている仕事をいいます。)

※2 充足数は、北海道内の各ハローワークで受理した常用求人の充足数

※3 雇用保険受給者の早期再就職件数は、基本手当の支給日数を所定給付日数の3分の2以上残して早期に再就職した件数

ハローワーク札幌 就職支援業務報告（令和2年度）

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

○求職者のニーズに応じた支援の実施

- ・相談時に求職者の状態やニーズの把握に努めるとともに支援メニューの周知、提案を実施した。

面接対策支援実施件数：前年度比30.5%増加、応募書類作成支援件数：前年度比4.5%増加、職業適性検査、職業興味検査実施件数：前年度比54.1%増加

○コロナ禍における新卒者の就職活動のニーズに応じたオンラインによる就職支援の展開

○人材確保対策コーナーによる支援対象分野（医療・福祉、建設、警備、運輸）に対するマッチングの促進

- ・事業所ニーズについて把握・分析を行い、求人コンサルティングや求職者に対する求人情報の提供等のきめ細かい対応に努めたほか、ミニ企業面接・説明会についても、コロナ禍にありながら令和元年度を上回る34回開催（参加企業64社、参加者数291名）することにより、人手不足分野のマッチング促進に努めた。

○求人充足会議の効果的な運用（定期開催）

- ・職業紹介部門と求人部門とで構成するマッチング班による求人充足支援サービスとして定期開催し、未充足要因の洗い出しや求人者へ求人内容の変更等を提案するなど、充足支援を実施した。

○求人条件緩和指導によるリフレッシュ求人の確保及び充足支援

（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拡大防止のための電話・オンラインによる職業相談・職業紹介の実施

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための職業紹介関係業務の取扱マニュアルを作成。電話による職業紹介等の業務の取扱について、状況ごとに手順を整理したマニュアルを作成し、運用を行った。
- ・「ビデオ通信アプリ」を利用したオンラインによる職業相談等を開始。99名の求職者に対し、延べ150回の職業相談、面接対策支援を実施した。

- 人材確保対策コーナーにおいて実施する支援セミナーについてオンライン化を図り、対面方式と使い分けながら実施
 - ・介護職未経験者に対する支援セミナーを実施しているが、コロナ禍でも参加しやすいようにオンラインセミナーを設けつつ、PC操作が苦手な方に対しての対面式のセミナーも用意し、参加者のニーズに沿った選択が可能となるようサービスを強化した。
- 就職氷河期世代求職者に対して、就職氷河期世代サポートコーナーと人材確保対策コーナーとの連携により、人材確保対策支援対象分野就職相談会への誘導等の支援実施

(3) 今後のサービス改善・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る離職者等の就職促進
 - ・JOB-チェンジ・サポートコーナー（令和3年1月29日開設）を中心とした就職支援の実施。業職種転換に係る支援や早期再就職の支援のため、就職支援ナビゲーターによる個別支援を実施し、就職促進に努める。
- 「コロナ対応ステップアップ相談窓口」による就職促進
 - ・新型コロナウイルスの影響を受けて離職した者、休業中の者、シフト制で働く者、働きながらステップアップしたい者等に職業訓練の情報提供、受講あっせん、就職支援等を実施し、就職促進に努める。
- 人材確保対策コーナーによる支援対象分野（医療・福祉、建設、警備、運輸）の事業主に対する更なる支援充実
 - ・人材確保対策の取組をより一層進めるため、各種協議会の機会や関係団体・事業所の訪問など、日常的に情報交換が可能となるようなネットワーク（顔が見える関係性づくり）の形成を継続的に実施していく。
- 求人充足のための取組の継続
 - ・マッチング班による求人充足会議の定期開催、リフレッシュ求人の見える化を図るなど充足支援に努める。
- 良質な正社員求人の確保対策の確立

(4) その他業務運営についての分析等

- 人材確保対策コーナーと北海道働き方改革推進支援センターとの連携
 - ・ミニ面接・説明会参加企業に対する北海道働き方改革推進支援センターの周知の実施や採用担当者向けセミナーの講師を共同して担当している。

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	生活保護 受給者等の 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	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	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	6,153	7,476	3,045	100.4%	567	617	732	1,949	629	93%	27,179	2,680	1,655
目標	7,865	9,094	2,974	110.1%	820	657	734	2,578	522	93%	32,933	3,499	2,304
目標達成率	78%	82%	102%	91%	69%	93%	99%	75%	120%	100%	82%	76%	71%

※ 「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

ハローワーク函館 就職支援業務報告（令和2年度）

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

「雇用保険受給者早期再就職件数」を中心とした全体の就職件数の底上げを重点的に取り組むよう図りましたが、ここ数年の新規求職者の緩やかな減少に加え、新型コロナウイルス感染症の影響から管内主要産業である観光関連等求人的大幅な減少、また同影響から失業認定日における全員相談ができなかったことなどもあり、全体の「就職件数」の目標達成率は85%に止まりました。

その中で、求人者サービスとしては、事業所訪問が制限されるため、電話による求人開拓を積極的に行うことにより、求人数の確保を図りました。

また、緊急事態宣言解除後には感染防止対策を施した「ミニ求人説明会」（人材確保対策コーナー）を再開しましたが、人手不足分野以外の職種も積極的に取り入れる拡充を行い、求職者とのマッチング機会の増大に努めました。

求職者サービスでは、コロナ禍による就職支援セミナーの縮小及び各種説明会等の中止を踏まえて、就職につながるサービスとして、相談窓口利用者に対するよりきめ細やかな求職者担当制による個別支援を行いました。

その一方で職業紹介業務の弾力的取扱いによりニーズが増したオンライン職業相談導入に当たり、相談窓口所員及びその他希望者を含めた研修を実施し、所員の資質向上に努めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

前述の人材確保対策コーナーによる「ミニ求人説明会」では、より多くの求職者に企業を知ってもらう取り組みとして、所内における声掛けの範囲を従来の一般・学卒窓口から、専門援助窓口と訓練窓口までに拡充した。その結果、担当者からのダイレクト・コールを中心に参加人数の増加が図られています。

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

新型コロナウイルス感染症による影響の長期化がみられる中、オンラインのメリット・デメリットを十分に把握しながら、窓口相談とオンライン相談を上手に使い分けていけるよう取り組んでいきます。

今年度、新たに配置された長期療養者支援ナビによる巡回相談の実施のため、拠点病院との協定書の見直しを確実に実施します。

新たに設置した就職氷河期世代サポートコーナーの周知を図るとともに、サポステ等との連携体制を構築します。また、所内においても、若年者支援ナビや人材確保対策コーナーとの連携を図ります。

また、今年度内に予定されているハローワークシステム刷新・追加リリースではオンライン登録やオンライン応募が可能となるが、引き続き充足・就職支援の充実強化を図るとともに、ハローワークの強みである対面サービスを強化（特に個別支援）し、持続的に相談窓口の活性化を図ることができるよう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

求人については、管内主要産業のひとつである観光関連で、宿泊業及びそれに付随するサービス業が新型コロナウイルス感染症の影響により前年に対し半減しています。多くの企業が雇用調整助成金を利用するなど雇用の維持を行っているところであり、情報収集を含め状況を把握していく必要があると考えます。

求職者については、新規求職者数は緩やかな減少傾向が続いてはいますが、有効求職者数は増加傾向にあり、コロナ禍による失業期間の長期化が懸念されるところです。

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	充足数 (受理地)	雇用保険受給者早期再就職件数	紹介率	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	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	公的職業訓練の終了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	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	4,385	4,193	1,835	79.6%	327	459	586	430	98%	10,939	1,830
目標	5,140	4,839	1,912	90.3%	427	454	460	383	93%	13,503	2,034
目標達成率	85%	86%	95%	88%	76%	101%	127%	112%	105%	81%	89%

※ 「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

ハローワーク旭川 就職支援業務報告（令和2年度）

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

【職業紹介件数の向上】

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、当所が受理した求人は減少し、求職者は増加しました。このことにより平成29年6月から34か月連続して1.0倍を超えていた求人倍率は令和2年4月には1.0倍を割り込むなど、管内の雇用情勢はこれまでと一変した状況となりました。

こうした情勢の中、当所では求職者の方々に対し、希望条件を踏まえた求人の提案（窓口での求人の提示や郵送による求人情報の提供）に取り組むとともに、応募書類の作成指導や模擬面接にも力をいれ、紹介件数の向上をめざしました。

求職者の方々に対する求人を提案する取組は、提供する求人数について目標値を定め実施し、令和2年度上半期、下半期とも掲げた目標を大きく超え、令和2年12月からは紹介件数がコロナ禍前である令和元年12月よりも増加し、就職件数も令和3年2月、3月に増加に転じました。

【人材確保対策の強化】

新型コロナウイルス感染症の拡大により、経済活動の自粛が求められる中であっても、管内の医療・介護、建設、警備、運輸など、人材不足分野の職種については求人倍率が高いことから、マッチングを強化するため、「人材確保対策コーナー」を設置し、求人者・求職者の両面から人材確保支援を行う取組を強化しました。

求人内容と求職者の希望をマッチングさせる取組では、マッチングの対象とする求人について人材不足分野の割合を高めるとともに、充足率の目標を設定し、求人専任の担当者を配置して求人条件緩和の助言・指導に取り組みました。

このほかには、介護・福祉分野では求人票の内容以上の情報を得ていただきながら、応募が可能な「ミニ求人説明会」や「ミニ面接会」を実施しました。これらの開催にあたっては、利便性を確保するため「旭川まちなかしごとプラザ」を活用し、北海道や旭川市と連携を図りました。

求職者専門相談員が実施する求人情報提供の取組では、事業所が作成したPRリーフレットを同封して、求人企業を知る機会を提供するなど、個別支援を重視した就職支援サービスと求人充足サービスの向上に努め、就職（充足）実現をめざしました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

総合案内やリーフレットによるハローワークサービスの案内がお客様にもわかりやすく、確実に入手できることが重要であることから、求人情報一覧、職業訓練情報、各種セミナーの開催案内を求職申込書記載台に配架し、日常的に配置の見直しをすすめました。

職業相談窓口の待合スペースでは、順番をお待ちいただいている求職者等の方々の目線に合わせ近日（当日）開催の各種セミナーや企業説明会・面接会の開催情

報を掲示するなど、待ち時間を利用した情報発信に努めました。

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

令和3年度も厳しい雇用情勢は続き、ハローワークでの就職支援を必要とする方々の就職活動は感染拡大の状況等による制約の中で進められることとなります。

求職者の方々が抱える課題をていねいに解決する支援とハローワークのサービスを身近で利用することが可能な機能提供の両輪で就職実現や早期充足の役割発揮に努めます。

そのため、一人の求職者に対して専任する担当者を定めて一貫した職業相談・就職支援を行う「求職者担当者制」を強化します。

同時にオンラインでの求職登録、マイページからの紹介・自主応募などハローワークシステムの新たな機能を積極的に利用いただくための周知の取組を強化しながら、窓口において就職支援メニューを活用いただくなど、マイページの積極的な利用のための目標を設定し、的確な支援を展開していきます。

また、求人票以上の情報を求職者の皆さんに提供することを重視するとともに、引き続き求人者マイページの開設をご案内し、サービスの充実に積極的に取り組みます。さらに、求人票の「仕事内容」欄を活用した、事業所が誇るアピールポイントを追記するなど、求職者の応募意欲の向上につながる情報発信支援の取組をすすめます。

(4) その他業務運営についての分析等

【大量雇用変動への対応】

管内では、総合スーパーの閉店による離職者対策が重要な課題であり、的確な就職支援により就職を実現することが求められました。

引き続き、求職登録した求職者の多くが小売業の仕事を継続したいなど、これまでの経験や知識を活かした就職を希望する求職者の方に対しては、希望職種の求人確保に努めるとともに、販売の職業など小売業を人材不足分野の業種として「人材確保対策コーナー」において的確なマッチングを行うほか、新たに設置する「JOB-チェンジ・サポートコーナー」におけるマンツーマンのサポートなど、求職者の状況変化に即した機動的な支援を進めます。

【多様な働き手の就業支援】

新型コロナウイルス感染症の拡大が深刻化する下で、令和2年度は若年者支援では目標を達成したものの、障害者の方々、高齢求職者、生活保護受給者等就労自立促進事業支援対象者、長期療養者就職支援事業対象者など、相談窓口や関係機関と対面での支援を重視する方々の就職支援が課題となりました。

今後は、電話による相談に加え、学卒部門で先行的に行っているオンライン相談について、マザーズコーナー利用者及び長期療養者就職支援事業対象者への周知をさらに進めながら、遠隔での関係機関との連携など、引き続きウィズコロナ時代に相応しい業務実施の具体化に努めます。

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	人材不足分野 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	3,320	3,299	1,733	70.7%	464	13,888	1,563	1,180	124
目標	4,000	3,905	1,721	78.4%	290	13,060	1,814	1,403	132
目標達成率	83%	84%	100%	90%	160%	106%	86%	84%	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

ハローワーク帯広 就職支援業務報告（令和2年度）

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

当所では、「就職件数」、「充足数」、「雇用保険受給者の早期再就職件数」を重要項目として、次のとおりの取組を進めました。

1 求職者担当制による課題解決支援サービスの実施

- ・ 所員が求職者担当制を実施して、予約制による丁寧な相談、求職者の課題に応じた履歴書・職務経歴書の作成支援、面接トレーニング等の支援を積極的に行いました。

2 相談窓口における積極的なマッチングの実施

- ・ 雇用保険受給者には、認定日等を通じて希望条件等を踏まえた求人情報を提供し、即日紹介につながるような能動的マッチングの取組をし、一般求職者には、高齢者、介護・福祉関連、正社員求人、季節労働者等に向けた求人一覧表を活用した相談を積極的に行いました。

3 電話相談、オンライン相談の実施

- ・ コロナウイルスへの感染不安から来所に抵抗のある求職者には、電話相談、通信紹介を実施し、大学生等オンライン採用活動に向けたオンライン相談等を行いました。

4 障がい者向け事業所説明会の実施

- ・ コロナウイルスへの感染防止の観点から、開催を見送った「障がい者雇用促進フェア」の代替措置として開催し、障がい者の就職促進を行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ 道東地区では初の「人材確保対策コーナー」を設置して、特定分野（医療、福祉、建設、警備、運輸）の事業所情報収集、求人コンサルティング、事業所説明会の開催等を積極的に行いました。
- ・ 求人部門と相談部門との連携による充足サービスの強化を目的として、求人充足会議で求職者ニーズに基づき、求人要件の緩和の提案の実施や求人要件適格者への積極的な求人情報提供等を行いました。
- ・ 求職者に対して「応募のきっかけ」となった事について、聞き取りを実施して、その結果を求人受理時のコンサルティングに積極的に活用しました。

- ・ 面接に関するアンケートを実施し、集計結果のリーフレットを作成して面接トレーニングにおいて活用しました。
- ・ 季節的業務に従事する方向けの求人一覧表（14 職種、7 種類）を作成し、積極的な就職支援を行いました。
- ・ 障がい者の雇用に関するアンケートを実施し事業所の採用意向等を把握し関係機関と連携したチーム支援をすることにより、就職支援を行いました。
- ・ マザーズコーナーにおいて、管内託児施設に係る情報を冊子にすることにより、よりわかりやすい情報提供として就職支援を行いました。

（3）今後のサービス改善・業務改善の取組について

- ・ 求職者担当制を充実させて早期就職に向けた取組を継続して実施します。
- ・ 「人材確保対策コーナー」を中心として求人充足サービス強化の取組を実施します。
- ・ 所員の資質向上のための研修受講を積極的に進めます。
- ・ 従来の来所を前提とした取組からハローワークインターネットサービスで情報収集している求職者への情報提供の方策を検討し、情報発信力を強化することを進めます。

（4）その他業務運営についての分析等

- ・ コロナウィルスへの感染不安から、新規求職者、新規求人数ともに減少が続いていましたが、求人倍率は常に 1.1 倍を超える求人倍率となり、十勝地域の経済力の強さを実感しました。
- ・ エッセンシャルワーカーに代表される、生活に密着する分野の仕事に対する支援を強化する必要性を感じております。

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 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	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	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
実績	2,781	2,850	1,344	68.8%	267	182	377	11,683	1,193
目標	3,179	3,188	1,311	70.9%	324	221	310	10,234	1,250
目標達成率	87%	89%	102%	97%	82%	82%	121%	114%	95%

※ 「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

ハローワーク北見 就職支援業務報告（令和2年度）

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

当所では、「就職件数」については、来所者に対するきめ細やかな職業相談や再就職に関する適切な情報提供に努め、特に早期の再就職を希望する求職者に対しては、積極的に窓口でマッチングした求人や求人情報の提供を行なうとともに、双方向性の求職者担当者制の充実に努めるなどの取り組みにより、就職件数の目標を達成しました。

「充足件数」については、求人充足会議を「高齢」「早期」「生保」「マザーズ」の4類型に分け、各分野に応じた求人の選定、求人部門による電話での求人条件緩和指導等求人者担当者制を実施しました。また、相談部門においては求職者に対し積極的な求人情報の提供を行うなど、事業所部門との連携したフォローアップを実施し、充足件数の目標を達成しました。

「雇用保険受給者の早期再就職件数」については、双方向性の求職者担当者制の活用、給付制限対象者には求職活動状況をセルフチェックできる勧奨文及び再就職手当のリーフレットを手交して給付制限中の来所勧奨をするとともに、各種セミナーの参加勧奨やDM及びDCなどの取り組みを行ったが、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標を達成できなかった。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

昨年に引き続き、職業相談部門においては、双方向性の求職者担当制の実施、マッチング求人による来所勧奨、求人検索機利用者への窓口誘導や利用勧奨、応募書類の添削指導や応募書類の下書き作成の案内等の取組を、事業所部門においては、求人充足会議の充実、求人条件の緩和指導により条件変更となったリフレッシュ求人や急募求人等について、求人票に各種アピール表示を付すなどして、掲示ボードに掲載するなどの取組を実施した。

求人充足会議を「高齢」「早期」「生保」「マザーズ」の4類型に分け、各分野に応じた求職者の状況、窓口での相談内容を事業所部門と共有。共有内容を元に求人部門による電話での求人条件緩和指導等求人者担当者制を実施。事業所部門、職業相談部門ともに求職者の現状を共有することにより、充足会議の充実、充足会議で選定された求人の充足率の向上に繋がった。

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

65 歳以上の求職者が徐々に増加してきていることから、65 歳以上でも応募が可能な求人、就労しやすい仕事内容など応募しやすい求人の確保に努めていきます。

また「就職氷河期世代（35 歳～54 歳）の正社員への就職件数」については、「学歴・経験・免許資格不問」など応募しやすい求人の確保に努め、職業相談窓口では積極的な求人の提供を行っていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

「障害者の就職件数」については、障害者個々の状況に応じたきめ細やかな職業相談や職業紹介、関係機関との連携によるチーム支援を引き続き実施します。

「マザーズハローワーク事業」については、求職者ニーズを踏えた担当者制による就職支援として、マザーズ担当者による個別求人開拓、マザーズコーナー求人情報の作成、各種セミナーの開催等の取り組みを引き続き実施します。

また、利用者満足の一層の向上や職業紹介業務の質を高めるため、職員の専門性の向上のための各種研修を実施するとともに、求人票以上の事業所情報の収集、業界動向や職務内容等の知識の習得による専門性の向上の観点から、積極的な事業所訪問を実施します。

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 (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	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
実績	2,153	2,035	669	85.3%	164	94%	5,518	881
目標	2,141	1,986	686	87.6%	220	93%	4,802	774
目標達成率	100%	102%	97%	97%	74%	100%	114%	113%

※ 「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

ハローワーク紋別 就職支援業務報告（令和2年度）

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

当所では、今年度において、「就職件数」、「充足件数」、「雇用保険受給者の早期再就職件数」等の目標を達成するための最も重要な取組として、専任スタッフによる求職者担当者制を実施し、求職者に適した求人情報の積極的な提供、応募書類の添削指導、面接指導を実施しました。

コロナウイルス感染防止のため、マスクの着用、飛沫防止パネルの設置、事務室の定期的な換気、消毒を実施し、窓口業務を実施しました。来所を希望しない求職者については、電話相談・紹介を実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人掲示スペースに張り出している求人票について、字が小さく読みづらいことから、求人票の代わりに求人早見シートを掲示することにし、視認しやすいようにしました。

（3）今後のサービス改善・業務改善の取組みについて

求人充足の取組みについて、これまでの求人充足会議開催に代え、全所回覧による求人担当者と職業相談担当者との情報共有を行い、求人条件緩和指導などを行ってきたところですが、就職件数が目標を下回ったことから、業務改善の取組みとして求人者や求人の内容並びに求職者の状況について更なる理解を深め、より良質の窓口サービスを提供するため定期的に求人充足会議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

求職者担当者制は、業務改善の取組みとして重要であることから引き続き実施することとし、更なる業務改善及びマッチング業務の質の向上を図るために、充足会議を定期的実施します。

当所管内の基幹産業である水産加工業について、原料高騰により厳しい経営状況となっている企業が多く求人数が減少しています。また、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、その他のほとんどの業種で求人数が減少しており、減少割合では生活関連サービス業・娯楽業が最も多く減少しています。このことから求人開拓や求人受理時に必要な情報を収集し、関係機関との連絡調整及び必要な対策を迅速に実施する必要があると考えています。

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 特記事項

受理した求人を職員・相談員・臨時職員に全員回覧し情報共有を図り、求人内容について、意見集約を行ったこと及び求人掲示スペースに設置している紋別市内地図（A0判）に所内で掲示している求人票（急募、リニューアル）の事業所所在地を地図に表示することにより、事業所の所在地を確認しやすくしていることが充足件数等の目標達成の一因になっていると考えています。

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
実績	449	417	114	71.6%	29	1,241	186
目標	468	411	118	84.8%	30	1,206	163
目標達成率	95%	101%	96%	84%	96%	102%	114%

※ 「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

ハローワーク小樽 就職支援業務報告（令和2年度）

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

当所では、主要指標及び所重点指標について、次のとおり重点的に取り組みを進めました。

- ① 「就職件数」の目標達成に向けて求職者担当制を実施し、令和2年度目標の支援対象者126名、就職件数48件、就職率36.7%に対し、支援対象者数144名、就職件数88件、就職率61.1%と目標を達成しました。

また、就職支援セミナーを開催し、求職者に対して就職の準備と心構えを促すなど、就職意欲の向上に努めました。

開催については、新型コロナウイルス感染拡大状況を踏まえつつ、局支援セミナー（外部委託）を12回（上半期：3回、下半期：9回）、所独自セミナーを1回開催（10月）しました。窓口での相談過程にてセミナー出席への関心を高め、定員104名に対し、計84名の求職者が参加しました。（出席率80.8%）

- ② 求人充足会議の運営をリヴィジョンし、求人者支援員及び職業相談員をより深く会議運営に関与させることで、紹介、事業所両部門スタッフのチーム力を上げ、更なる求人票記載内容の充実、求人要件の緩和、能動的マッチング等の求人充足サービスの向上を図りました。

- ③ 「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成については、コロナ禍で初回講習が実施できなかったことから、資格決定時に資料の配付とともに、早期再就職した場合のメリットや求職期間長期化についてのリスク等の説明を行いました。

認定日においては全員相談を実施し、特に初回認定日においては再就職手当受給額を解説するなどにより早期再就職の意識付けを行い、求人情報提供や応募勧奨を積極的に実施することで就職促進に努めました。

また、給付制限対象者には、初回認定日後4週間ごとに来所を指示し、窓口相談を実施しました。

- ④ 「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（35～54歳）の不安定就労者・無業者の件数」の目標達成のため、支援対象者の状況に応じた各種支援（各種セミナーへの参加案内、公的職業訓練のあっせん、不安定就労者再チャレンジ支援事業の周知等）を実施しました。

- ⑤ 「生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数」の目標達成のため、65歳以上の求職者に対して、相談員による担当者制での支援を実施（支援対象者81名）することにより、就職件数56件と就職目標件数の50件を達成しました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

- ① 求人充足会議の運営をリビジョンし、相談員をより深く会議運営に関与させることで、紹介、事業所両部門スタッフのチーム力を上げ、更なる求人票記載内容の充実、求人要件の緩和、能動的マッチング等の求人充足サービスの向上を図りました。(再掲)
- ② 令和2年10月より人手不足関連事業所を中心に充足件数アップの試みの一つとして、庁舎内に会社の自社PR情報や職場風景(画像情報)を掲示する「会社PRコーナー」を新設しました。(同取り組みは、新たな画像情報の登録や求人者マイページ開設を促す効果もありました。)
- ③ コロナ禍により上半期に予定していた就職支援セミナーの大半が中止となるなかで、求職者からの開催要望を受け、感染予防を徹底したうえで下半期始めに所独自セミナーを実施しました。(令和2年10月実施)
- ④ 令和2年9月に、職業相談スタッフを対象として「マッチング業務研修」を実施し、マッチング技法の向上を図りました。
- ⑤ オンライン相談の利用促進に向けて、令和3年2月からマザーズコーナーの支援対象者に対して「Zoom利用意向調査」を開始しました。マザーズコーナーを対象としたのは、育児とオンライン相談の相性の良さを加味したものです。
あわせて令和3年2月に職業相談部門スタッフ全員に対し「Zoom研修」を実施し、オンライン相談のメリット及び留意点の理解を深めるとともに、Zoom機能の操作体験を行いました。

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

- ① ハローワークシステムの刷新により、オンラインサービスが強化されたことから、「求人者・求職者マイページ」の利用を積極的に周知し、窓口サービスとあわせてオンラインを活用した支援サービスの向上を図ります。
- ② 就職氷河期世代の不安定就労者や生涯現役窓口における高齢者に対しては、相談者の態様やニーズに応じた的確な支援を実施します。
- ③ 職員・相談員の資質向上や職業相談部門スタッフの専門的知識の共有化に向け、研修やミーティング等の充実を図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年以降、新型コロナウイルス感染拡大の影響(特に小樽市内では令和2年7月及び令和2年12月から令和3年1月下旬にかけて複数のクラスターが発生)により、当所管内においては経済活動が縮小し、観光業を初めとして新規求人数の減少が顕著に見られました。

このような状況の中、求職者ニーズを反映させた求人の確保に向け、充足可能性を意識しつつ、求人者に対してのきめ細やかな充足サービスを実施し、求職者に対しては、労働市場の動向を踏まえた職業相談を実施したところでもあり、引き続き事業所部門と職業相談部門の連携を強化し、各種サービスの向上を図っていきます。

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	生涯現役支 援窓口での 65歳以上 の就職件数
実績	1,495	1,430	553	82.1%	111	4,188	581	56
目標	1,932	1,851	629	86.4%	120	4,415	709	50
目標達成率	77%	77%	87%	95%	92%	94%	81%	112%

※ 「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

ハローワーク滝川 就職支援業務報告（令和2年度）

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基本業務の徹底として

- ・ 求職票表面の完全記入及び職業相談コメントの的確な記録の徹底を図りました。
- ・ 各種支援メニューに係る周知を積極的に実施しました。
- ・ 求人票記載内容の正確性と明確性を確保し、必要により求人条件緩和及び法令遵守の指導を実施しました。また、求人票記載内容以上の事業所情報の収集と提供にも取り組みました。

②求職者担当制の取組として

- ・ 対象者を念頭に置いて、より意識した職業相談や適合求人の情報提供など積極的に取り組みました。
- ・ 求職者の減少が続く中、積極的に質の高い個別支援を実施するなど、求職者担当制自体が日常の通常業務となるよう取り組みました。
- ・ 氷河期世代の不安定就労者・無業者の就職支援の強化を行うため、一人ひとりの課題にきめ細やかに対応しました。

③求人者担当制の取組として

- ・ 求人充足会議において選定した求人について、適合する求職者の登録状況や求職者への情報提供とその反応状況、求人票記載内容の工夫や条件緩和の提案などに取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ 庁舎内の環境整備の一環として、求職者の受付システムの変更を行いました。待合スペース及び総合受付にモニターを設置し、呼び出されている番号や待ち人数などを表示することにより求職者サービスに繋がりました。
- ・ 自宅にPCやプリンター等の設備がない求職者の支援として、来所者端末コーナー内に「求職者向け応募書類作成用設備」を設けPCやプリンターを配置しました。又、WIFIを利用できることを待合スペースに掲示し、庁舎内の環境整備を図りました。
- ・ 就労意欲の高い、高年齢層のHWへの取り込みとして、11月から高年齢受給資格者の認定時に職業相談部門で受給資格者証の返戻を行うと同時に、全員相談を行うこととしました。又、高齢者応募可能求人の一覧表を作成し、庁舎内外で周知を行いました。
- ・ これまで、求職者の職業興味を確認する手段としては、主に「VPI 職業興味検査」「VRT 職業レディネステスト」を実施していましたが、年齢

によっては活用しにくいツールとなっているため、より幅広い年齢層に対応するツールとして「キャリア・インサイト」を実施いたしました。実施に当たっては、8月に職業相談部門スタッフに研修を行いました。又、求職者に対する検査結果の返戻に当たっては、各スタッフによって解釈に隔たりが生じることのないよう、ケース会議を実施の上、求職者へ検査結果を伝達することとしました。

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

- ・(1)(2)で実施した「特に重点的に取り組んだ事項」及び「サービス改善・業務改善を図った事項」の更なる定着のためには、ハローワークスタッフの、求人・求職のマッチング能力、キャリアコンサルティング能力などの個々人の資質の向上が重要となりますので、スキルアップの向上のため研修の実施をすすめます。

- ・新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、地域の雇用情勢は予断を許さない状況が続いていますが、求職者支援については、基本業務の徹底及び従前から実施しているサービスの強化、事業所支援については、各種助成金の周知、事業所訪問による求人開拓を積極的に実施します。又、各自治体・支援団体等で実施している相談窓口への誘導、各種制度の周知など連携強化を図ります。

- ・特に求人開拓については、新型コロナウイルス感染症の影響で新規求人数が大幅に減少していることに鑑み、職業相談部門で把握した情報を活用するなど、積極的な求人開拓に取り組めます。

- ・新型コロナウイルス感染症の雇用に与える影響が長期化しており、職業訓練を通じ求職者の方の職業能力を向上させることが、再就職や転職に結びつける喫緊の課題と考えているため、職業訓練制度について幅広く周知していきます。

- ・採用選考時における求人者の意向を把握するため、アンケートを実施します。(内容：選考の方法、選考時に重要視する点、面接の際の質問など)把握された事業所の意向や選考方法は、応募時等における助言や指導に活用することで、求職者に対するハローワークの信頼度の向上、求人者に対しては求人充足サービスにも繋がります。

- ・新型コロナウイルス感染症の拡大により、来所を希望しない求職者、あるいは控えざる得ない求職者に対し、オンライン相談を積極的に周知します。オンライン相談の周知は、現在ハローワークを利用していない潜在的な求職者へのアプローチとしても効果があると考えております。

(4) その他業務運営についての分析等

- ・現在行っている支援メニューを中心に、次年度もレベルを低下させないよう、進捗状況の管理、分析を行いながら、正社員求人の確保についても取組を強化していきます。

- ・年度当初に全所員を対象(職員・非常勤職員)とした「PDCA研修」を所長が実施し、目標管理の考え方を始めとした取組についての意思統一を行いました。

- ・職業相談窓口での、相談技法向上のためキャリアコンサルティング資格取得者の輩出に努めます。
- ・オンライン相談を拡充するために、12月に職業相談部門のスタッフに対しZOOMの操作者研修を実施しました。
- ・プラス・サービスの実施の中で、「応募書類の個別チェックやワンポイントアドバイス、添削指導」の実施割合が高く、今後さらに支援の質を高めるために11月に研修を実施しました。

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	生活保護受給 者等の就職件 数
実績	1,431	1,269	441	73.4%	150	3,958	598	32
目標	1,681	1,469	438	86.1%	140	3,764	634	31
目標達成率	85%	86%	100%	85%	107%	105%	94%	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

ハローワーク釧路 就職支援業務報告（令和2年度）

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

- 当所では雇用保険受給者の早期再就職の促進と近年減少が続いているハローワークを利用する求職者の掘り起こし及び窓口相談による相談件数、紹介件数を増加させることを重点とし取組を行った。
 - ・雇用保険受給者の早期再就職の促進については、「年度累計の再就職手当を活用した早期再就職者数」を庁内に掲示し早期再就職の意欲喚起に努めたほか、資格決定時、初回認定日時にアンケートによる緊要度や求職者ニーズを把握し、ニーズに基づいた求人情報提供の他、必要な支援を積極的に実施した。併せて再就職手当の具体的な金額提示や早期再就職のメリット・デメリットの説明を徹底し、早期再就職の促進に努めた。結果、目標 884 件に対し、実績 925 件、達成率 104%となっている。
 - ・来所者及び窓口利用者の増加の取組として週間求人情報の庁外配置場所を 2 カ所増やしたこと、「年度累計の紹介就職者数、マザーズコーナー利用の就職者数」を来所者端末での PR 及び庁内に掲示し窓口利用のアピールを行ったことにより窓口利用の喚起を図った。
- また、来所者端末をうまく操作出来ない求職者に対し相談窓口での検索サービスを周知したことなどにより来所者・窓口利用者の増加に努めた。
- その他、求人部門から充足依頼された求人の求職者への DM や窓口相談では能動的な求人情報の提供、求人票以外の事業所情報の提供、応募書類作成や面接対策の指導、紹介時の一声アピールなど各種支援メニューの提供により就職促進に努めた。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- 相談部門と求人部門の連携強化のため、求人受理部門での求人者の条件設定や緩和指導、職業相談部門での求職者の希望条件や求人の重視する項目等について、それぞれの窓口スタッフが経験することにより、その後の部門間の連携強化、担当業務に生かすことを目的に交流研修を実施した。
- 相談窓口において、求人内容について求職者から質問されたことや窓口スタッフが気づいたことをメモにより職相統括官から求人部門統括官へ連絡し事業所へ確認。結果、わかりやすい求人票への変更や収集した事業所情報については、相談部門で共有し窓口業務で活用するなど部門間での連携強化に努めた。
- 局の出前研修により、課題解決支援サービスについて実施。相談業務の中でスタッフが考える就職への課題について、求職者が気づき、理解し解決に向け自ら行動し就職を実現できるよう、今後の個別支援に生かせるようスキルアップを図った

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

○ 相談窓口スタッフの質の向上に努め、担当者制による支援の強化

スキルアップを図り利用者の満足度を高めるため、引き続き所内研修や局出前研修を実施することにより、相談業務スタッフ全員が担当者制による個別支援を実施し、各種メニューを積極的に提供し就職支援を行うことを検討する。

○ 職業相談部門と求人受理部門の更なる連携

前年度実施した、相談窓口で求職者から受けた質問やスタッフが気づいた事を求人部門へ提供し、条件緩和やわかりやすい求人内容とする取組や、相談部門スタッフと求人部門スタッフの交流研修について、効果的な取組となるよう検討し引き続き実施する。

○ 充足しやすい正社員求人等の確保及び事業所情報の収集

求職者ニーズに基づいた正社員求人等の求人開拓と充足会議で条件確認・緩和指導による充足可能性の高い求人確保することや相談部門職員・相談員の同行による事業所訪問により相談業務に生かせる事業所情報を収集・蓄積し、相談窓口利用のメリットとして提供するなど窓口利用者を増やしていく。

○ リモート相談等の積極的活用

地理的にハローワークを利用しづらい求職者及び当所ブースで実施している企業説明会の効率的実施のための活用、今後増加するリモート面接に対応するため学卒就職希望者とのリモートによる模擬面接の検討。

○ ハローワーク利用者の掘り起こしの取組

当所ホームページによる情報発信や庁外施設の利用促進のためのPRする取組を引き続き実施することや求人情報や企業説明会の予定一覧を民間施設へ配置し利用者の増加に努める。また、庁内ではハローワークの紹介で就職した実績数を掲示するほか来所者端末へ取込み、窓口の利用促進を図る。相談窓口での求人検索サービスや求職者ニーズに応じた各種メニューを活用した支援により求職者満足度を高め、相談窓口利用者の増加に努める。

(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拡大による緊急事態宣言や外出自粛により、外部施設の閉鎖や事業所訪問による求人開拓の自粛、求人充足会議の対象求人への緩和指導のための訪問や職業相談部門職員・窓口スタッフの同行訪問及び雇用保険説明会及び初回説明会の中止となるなど計画通りに実施出来ない中において、上半期については目標を大きく下回っており各取組の効果についての判断は難しい。

しかし、下半期においては、新規求職登録者数は減少したものの相談件数、紹介件数、紹介率、就職件数、雇用保険受給者の早期再就職件数については、同期の目標や対前年を上回る結果となった。

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	生活保護受 給者等の就 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	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	2,596	2,524	925	88.8%	176	251	323	7,522	1,122
目標	2,936	2,801	884	88.4%	220	309	272	6,853	1,113
目標達成率	88%	90%	104%	100%	80%	81%	118%	109%	100%

※ 「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

ハローワーク室蘭 就職支援業務報告（令和2年度）

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

当所では、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う事業所の休業により収入が減少した方や離職を余儀なくされた方が早期に再就職できるよう、以下に重点を置いて対応しました。

ア 求人の総量確保

休業・失業で苦慮している方の雇用の安定を図るため求人開拓を進め求人の数を確保しました。

イ 電話による職業相談の活用

対面による相談が抑制されるなかで、来所による相談に限らず、電話による相談で求職中の方のニーズの把握と求人とのマッチングに努めました。

ウ 応募前職場見学の活用促進

希望される方には、求人への応募を決める前に職場を見学していただいています。ご利用いただいた方のアンケートでは、「仕事の内容が分かりやすかった。」「どういう人が働いているか分かったので、「もしここで働くとしたら・・・」という想像ができて、就職意欲が上がった。」等の評価をいただいています。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

令和2年1月に所内での求人検索に利用いただいている情報提供端末の操作方法について変更があり、キーボードの使用が苦手な利用者から、「不便になった。」との声をいただきました。この声に応え、待合スペースに紙媒体の求人ファイルを用意し、自由に閲覧できるよう措置しました。利用者からは、「これまではパソコン操作が難しく、じっくり求人内容を見ることができなかった。紙であればその心配もないし、同じ職種で見比べるのも楽になり助かる。」との声をいただいています。

（3）今後のサービス改善・業務改善の取組について

以下について取り組みたいと考えています。

- ・オンラインを活用した職業相談のサービス提供の強化

- ・ハローワークを利用していなかった方たちに来所していただけるよう、ホームページで当所のPRを強化
- ・来所者へのサービスの充実・質的向上に向けた、取組の工夫、研修の強化

(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拡大による雇用への不安が続いますが、当所では、求職者の早期再就職のために、管内事業所への採用意向調査、求人開拓、職種転換を余儀なくされる方への手厚い支援などに努めていくとともに、管内事業所の求人の充足促進のため、応募前職場見学や求人部門と職業相談部門が一体となって進める充足会議の充実等に取り組みます。

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	生活保護受給者等の就職件数
実績	2,302	2,135	662	80.6%	325	6,942	921	143
目標	2,817	2,582	647	92.3%	260	6,807	975	101
目標達成率	81%	82%	102%	87%	125%	101%	94%	141%

※ 「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

ハローワーク岩見沢 就職支援業務報告（令和2年度）

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

令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症対策を最も重要と考え、業務運営いたしました。

年度当初からの新型コロナウイルス感染症拡大により、雇用情勢に全国的に深刻な影響が及ぶ中、当所においては全所を挙げて雇用調整助成金早期支給に取り組み、受理後2週間以内の支給決定が行われるよう概ね1週間程度で速やかに労働局へ送付しました。

新型コロナウイルス感染拡大の状況を踏まえ、事業所訪問は中止し、電話・FAXをフル活用した求人受理、求人開拓等の求人者支援サービスを実施しました。当所の求人倍率は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けじりじりと減少しているものの、令和2年度中、1倍以上をキープし、現在も1倍以上をキープしています。

求職者支援においては、集合実施していた雇用保険説明会は中止し、離職理由3C、4D、5E以外の一般資格決定を職業相談部門窓口で実施した後、雇用保険説明会に代わる簡易説明を当該窓口においてマンツーマンで実施しました。更には保険課の混雑緩和のため、高年齢一時金、特例一時金の資格決定も職業相談窓口で実施し、雇用保険制度説明を当該窓口においてマンツーマンで実施しました。非常勤職員を中心とした窓口スタッフにOJTを繰り返すことで、実務的知識が向上し、雇用保険支給状況を踏まえた職業相談を実施することで、コンサルティング能力や事務処理能力の向上に繋がりました。コロナ禍というピンチを利用したこの取り組みは、結果的に当所の財産となりました。

また「美唄市ふるさとハローワーク」（ジョブガイドびばい）については、美唄市の協力もあり、目標対象期間（令和元年10月から令和2年9月）の就職件数は287件となり、目標の260件をクリアしました。当所受理求人票内へのジョブガイドびばいの案内表示や職業相談窓口でのジョブガイドびばいの利用勧奨等も継続して実施しており、一定の効果を得ています。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所管内は高齢化が進んでおり、55歳以上の令和3年3月の新規求職者の高齢化率は36.4%（出典：ハローワーク岩見沢「主要業務指標」）と、北海道32%（出典：レイバーレター）に比べて非常に高い状況です。そのため、高齢求職者の就職件数を増やすべく、高年齢一時金受給者についても、職業相談窓口にて認定日全員相談を実施し、高年齢者を歓迎する求人を中心に求人情報を提供し、高齢求職者のニーズを丁寧に傾聴し、1件ずつ要件緩和に努める等の就労支援を実施しました。

また、雇用保険受給者の早期再就職を図るため、新型コロナウイルス感染拡大防止に配慮しつつ、令和2年6月から一般の認定日全員相談を再開し、緊要度と相談時間を意識した職業相談、職業紹介、求人情報提供に努めました。

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

- ① オンライン相談については、マザーズコーナー重点支援対象者を中心に案内してきましたが、周知範囲を広げます。
- ② 新型コロナウイルス感染拡大状況を見極めつつ、適切な時期に雇用保険説明会（初回講習）を再開し、雇用保険受給者の早期再就職に向けた個別支援、各種セミナー受講、職業訓練案内等各種支援を周知し、当所及びふるさとハローワーク（ジョブガイドびばい）の利用率向上に努めます。
- ③ 求人者ニーズを捉えた効果的な求人開拓を行うため、新型コロナウイルス感染防止対策を図りつつ、事業所訪問を再開します。
- ④ 職業相談部門と事業所部門の連携による求人者サービスの充実のため、求人充足会議を再開し、適確なマッチングが図られるよう、情報共有等を行います。
- ⑤ 当所の生活保護受給者等就職支援ナビゲーター（就労支援分）は管内各自治体（岩見沢市、美唄市、三笠市、空知総合振興局（南幌町、月形町、浦臼町）に月8回程度の巡回相談を実施しており、生活保護受給者の積極的就労支援に取り組んでおりますが、各自治体との連携を更に強化し、生活保護受給に至る一歩手前の生活困窮者のHW来所勧奨を実施します。
- ⑥ 当所管内には、月形刑務所があり、刑余者の就職支援を実施しておりますが、受刑者の大半が出所後管内に居住せずに収監前の居住地である本州に戻る場合が多い状況です。出所前に、当所において就職内定を獲得するため月形刑務所と調整を行い、刑務所出所者就職支援ナビゲーターを活用して刑余者と複数回面談を実施し、応募書類作成指導、面接トレーニング、求人提供及び職業紹介等の個別支援を強化します。

(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収束の兆しが見えない中、通信相談・通信紹介・オンライン職業相談の充実を図り、来所を伴わない求職者の取り込みが必要と考えます。併せて、DMやマイページを活用した求人情報の提供強化に取り組みます。

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 特記事項

令和2年11月から令和3年3月に、岩見沢を中心とした南空知・中空知が連日記録的な大雪に見舞われ、令和3年2月25日には1946年の統計開始以来2番目に多い「最深積雪204センチ」を記録しました。道路や線路の除雪が難航し、排雪できずに道路端の雪山が増え続けた結果、交通網が大きく乱れ、路線バスすら運行中止せざるを得ない日もあり、市民生活に多大なる影響を及ぼしました。

路線バスや自家用車通勤に加え、札幌、江別、美唄等遠方からの通勤者が多い当所においては、職員が通勤途上に列車に半日以上閉じ込められる等を始め、多くの職員・相談員について、遅刻せざるを得ない日や天候悪化をにらみ早退せざるを得ない日が頻発し、来所者サービスの維持には相当な努力を必要としました。

なお、この冬季間の電話相談は増加したものの、新規求職者、紹介数、就職数の前年同期比減少は求職者が大雪により来所困難となったことが影響していると考えています。

また、ふるさとハローワークが所在する美唄市においては、令和3年2月24日に大雪の影響で取水設備が破損し、美唄市全供給戸数（10,117戸）の76%（7,729戸）が断水や赤水発生等の影響を受けました。3月末までに概ね解消されたものの、現在も完全復旧には至っておりません。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数 (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
実績	1,162	1,129	458	73.2%	190	3,856	478
目標	1,396	1,265	450	81.3%	105	3,645	562
目標達成率	83%	89%	101%	90%	180%	105%	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

ハローワーク稚内 就職支援業務報告（令和2年度）

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. 未充足求人对策

前年度からの課題である「求人を出しているが応募がない」と困っている事業所へのフォローとして、

- ① 事業所を訪問して（新型コロナウイルス感染症の影響等で訪問がままならないときには電話聴取等により）採用イメージの明確化
- ② 求人内容のブラッシュアップ
- ③ 所内ミーティングを活用した職業相談スタッフとの情報共有
- ④ 「企業PRシート」の作成及び所内掲示等を行いました。

特に④については、事業所及び仕事内容の理解度を高めるためにスペースを拡充しました。この結果、求職者が当該シートを閲覧する機会が増加し、紹介につながるケースもありました。

2. きめ細かな求職支援

職業相談窓口から求職者へのアプローチとして

- ① 前年度以上に求職者担当者制を活用すること
- ② 求職者の希望条件に近い求人情報を、相談の都度、積極的に窓口から提供することを心掛けました。

①については対象求職者81名、うち就職63件（前年度は各々48名、38件）、②については289人の求職者に対し求人情報を提供（前年度65人）し、積極的な働きかけができたものと考えています。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

1. 新規求職者数の減少に対する改善にかかる取組

令和2年度においては早い段階から北海道内の他所に比べ新規求職者数の減少が顕著に見られたため、潜在的求職者掘り起こしのため

に以下のとおり改善を図りました。

① 管轄地域の役場には地域の求人情報やハローワーク利用ガイドブックを提供し、設置していただいております。このうち利用ガイドブックの内容を刷新し、求職仮登録ができることやハローワークインターネットサービスで求人票を閲覧できることを掲載、その操作方法も掲載することで、来所によらないサービスの提供があることについて周知しました。併せて、各役場の担当者にもハローワークインターネットサービスの効果的な利用方法について説明したことで、住民へのPRに協力していただいております。

② 当所で概ね週1回発行し、管内の公共施設や商業施設に配架している週刊求人情報誌「週刊求人そうや」についても、1ページ目に求職仮登録ができることやハローワークインターネットサービスで求人票を閲覧できることを掲載し、求人情報をご覧になる地域の皆様に求職の登録について幅広く周知しました。その結果、当該求人情報を見て来所のうえ求職登録して就職につながったケースもありました。

2. より積極的な充足への取組

庁舎内の求人情報掲示について「ピックアップ求人情報」（充足数向上や人材不足分野など月ごとにテーマを定め職種を絞った求人情報一覧）を12月から掲示し、求人に対する紹介率及び充足数の向上に努めました。このうち特に12月に掲げた「事務職」及び3月に掲げた「官公庁」求人については紹介件数及び充足数に寄与したものと考えます。

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

1. 新規求職者数の減少については、引き続き週刊求人情報等を活用して潜在的求職者の発掘に努めます。特に若年求職者の減少が著しいことから、ホームページの周知やマイページの利用勧奨等、オンライン上のサービス提供についてより積極的に周知したいと思います。

また、求職登録や職業紹介に限らず、担当者制も含めたきめ細かなサービスを行っている点についても周知し、ハローワークの幅広い利用の勧奨に努めます。

2. 当所の重点指標として据えていた正社員の求人数や就職数が概ね堅調に推移した一方で、パート求人や就業場所が稚内市以外の求人数が減少するなど、地域や雇用形態によっては、求職者の選択肢が狭まっていることが懸念されます。

特にフェリー便を含め片道約2時間以上の移動を要する離島地域や、乗用車で片道約1時間以上の移動を要する地域に所在する求人者の採用ニーズを逃さずキャッチするために、訪問に加え、電話やマイページ等を活用した求人開拓を行うなどして多様な求人確保を目指します。

(4) その他業務運営についての分析等

1. 当所管内は求職者数が大幅に減少したのに対し、求人数はさほど減少せず求人倍率は依然高止まりの状態が続いており、人手不足の深刻さがうかがえます。求職者への課題解決サービスはもとより、求人者に対するきめ細かなサービスが必要と考えます。今まで行ってきた求人の記載内容チェックや要件の見直しに加え、採用後の雇用管理や人材活用を見据えた求人活動のサポートが求められ、これらを実施するためにはスタッフ一人一人の資質向上が不可欠であるため、研修の充実を図っていきたいと思います。
2. コロナ禍において障害者や生活保護受給者等の就職件数減少が懸念されましたが、ほぼ例年と同水準に推移しました。北海道宗谷総合振興局（職業訓練機関を含む）や市町村をはじめとした各関係機関との連携をきめ細かく実施できたことで対象求職者を把握し、適切な求人を紹介することができたことが要因と考えます。
3. 新型コロナウイルス感染症の影響下においても新規学校卒業予定者の雇用機会が確保されるよう、新規高卒者合同企業説明会を実施しました。感染防止対策として、午前・午後の2部構成とし参加生徒を分けたことで密を回避し、参加者全員に入場前検温を実施、マスク着用に加えビニールシート等を活用するなど、万全な飛沫防止を徹底したこと等の工夫をしました。この説明会開催により参加生徒の地元企業に対する理解が深まったことで、例年より採用活動スケジュールが遅れる中でも順調に内定数が推移し、3月末時点で内定率100%を達成できたものと考えます。

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年度において、新規求職者数の減少が大きかった要因については主に以下の2つと考えます。

1. 一部事業所における任用方法変更

令和元年度については管内の一部事業所（公共機関）において非常勤職員の任用方法変更という特殊事情から求人数が激増し、これに伴い任用更新希望の在職者を含め応募希望の求職者数も増加しました。令和2年度についてはそれらの求人が2年前並みに戻ったため、令和元年度との比較では求人数及び求職者数とも大きく減少しました。

2. 新型コロナウイルス感染症の影響

当所は北海道内で同規模の安定所に比べ雇用調整助成金等の申請延べ件数が多く、管内の事業所がこの一年、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける中、雇用の維持に努めていただいたことがうかがえます。これに加えて、新規求職の内訳として「在職者」及び「自己都合退職者」の新規求職にかかる減少率が高いことを併せ鑑みると、現在在籍している事業所から休業手当が支給され雇用が維持されている一方、コロナ禍で先行きが不安定な状況の中、積極的に転職活動をするという気運がトーンダウンしたのではないかと考えます。

一方で求人については、新型コロナウイルス感染症の影響が拡大する前の時点で人材が相当不足している業種もあり、これらの事業所からはコロナ禍においても引き続き求人があったことから、全体として、求職者数に比べて大きく減少しなかったものと考えます。

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労働者・無業差の件数	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	657	626	191	70.8%	59	1,537	167
目標	756	701	191	73.3%	40	1,376	148
目標達成率	86%	89%	100%	96%	147%	111%	112%

※ 「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

ハローワーク岩内 就職支援業務報告（令和2年度）

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

- ・ コロナウイルス感染防止対策を踏まえ、求職者ニーズを把握しつつ雇用保険受給者の早期再就職に対する取り組みを重点的に実施した。
- ・ 利用者の掘り起しでは、管内の全町村庁舎、商工会議所、商工会、管内5カ所のスーパーへの求人情報誌配置に取り組んだ。
- ・ 特に倶知安分室においては前年より雇用保険受給資格決定件数が大幅に増加。対応策として、認定日には本所より1名職員を派遣し相談窓口を増設するとともに新たに認定日を2コース設定し求職者の緊要度を確認しながら職業相談を実施した。
- ・ 本所においては雇用保険受給者が雇用保険説明会のため来所した際に事前にマッチングした求人票を手交し早期再就職を支援した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ 外国人求職者数の激増により、倶知安分室に5月より新たに英語通訳員を配置するとともに7月からは英語を話せる相談員を配置した。
- ・ 日本語が読めない外国人に対して就労可能性がある求人の翻訳、求職申込書、資格決定時における求職者へのアンケート、「新型コロナウイルス感染症の影響に対応した給付日数の延長に関する特例について」等の英語版を作成した。
- ・ 外国人の職業相談効率化のために事前予約体制を確立し、コロナ禍における窓口体制の改善を図った。

（3）今後のサービス改善・業務改善の取組について

- ・ 対象者の意向等に配慮したうえで、求職者マイページ登録の利点を周知し、オンラインでも職業相談や情報収集が可能であることの理解を深め、電話相談や各種セミナー、職業訓練の周知等有益な情報を提供することにより今後のサービス改善を目指す。

（4）その他業務運営についての分析等

- ・ 雇用失業情勢の悪化に伴い雇用調整助成金・緊急雇用安定助成金の申請件数が激増した。
- ・ 3月末現在で上記助成金活用のため管内事業所から多数の申請があり、窓口・電話での相談件数も顕著に増加した。全体の半数以上が倶知安分室管内の事業所であり、産業別に見ると宿泊業・飲食サービス業が多かった。
- ・ このため、助成金の受理・審査について迅速な処理を進めるための体制を優先的に確立した。

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・無就業者 の件数	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	660	618	229	60.3%	47	1,737	198
目標	795	764	200	66.5%	45	1,756	199
目標達成率	83%	80%	114%	90%	104%	98%	99%

※ 「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

ハローワーク留萌 就職支援業務報告（令和2年度）

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

当所では、「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の不安定就労者・無業者の件数」の目標達成を最重要と考え、重点的に進めてきました。

特に、就職促進を図る取組として、対象となる求職者一人一人の状態やニーズに応じたきめ細かな職業相談を行い、労働市場の状況など再就職に必要な情報の提供に努め、加えて、相談窓口においてマッチングを行った求人への積極的な応募を呼びかけました。その結果、目標の30件を上回る47件の就職に結びつけることができました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者が大幅に減少するなか、よりきめ細かな個別支援を実施するため、求職者担当者制の実施要領を見直し、12月から全職業相談窓口担当者による実施としました。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、これまで一部遠方の地域に限定していた電話による相談、郵送による職業紹介を管内全てにおいて対応することとしました。

（3）今後のサービス改善・業務改善の取組について

新規求職者のうち約3割が60歳以上となるなど、管内の求職者も高齢化が進んでいます。このため、高年齢求職者の就職ニーズの把握や、求人者に対する年齢別求職動向の提供、求人要件緩和の提案などをさらに進めるとともに、「60歳以上歓迎求人情報誌」の作成により情報発信に努めるなど、求職者、求人者双方へのサービス提供を強化していきます。

（4）その他業務運営についての分析等

当所管内は、国や地方公共団体等の公的機関が多数あり、他の地域と比べると労働力人口に占める公務員の割合が非常に高い地域です。さらに、人口減少と高齢化により生産年齢に偏りがあることから、地方自治体や関係機関とも連携を図りつつ、限られた労働力の中での人手不足分野への人材確保や、定着指導に有効な取組を検討し、実施していきます。

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 (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
実績	454	424	85	66.4%	47	967	116
目標	468	419	111	74.2%	30	896	120
目標達成率	97%	101%	76%	89%	156%	110%	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

ハローワーク名寄 就職支援業務報告（令和2年度）

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

当所では、就職氷河期世代不安定就労者を正社員に結びつける取組を重点的に進めたことにより、就職件数が目標を大幅に上回ることができました。

具体的には、

- ・求職者担当制や求人開拓による積極的なマッチングの実施
- ・ハローワークが行う各種サービスの提供
- ・新たに所独自リーフレット「ハローワークサービスを利用しませんか」や当所ホームページ等を作成し、利用促進を図りました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

積極的に各種研修（若手職員に対して基礎的なサービスマナーの向上や労働基準監督署職員講師による研修等）を行い、職員・相談員の資質向上及び利用者に対して質の高いサービスを提供できるよう改善を図りました。

（3）今後のサービス改善・業務改善の取組について

新規求職者の減少により、紹介率が低調となっていることから、ハローワークが提供する各種サービスの積極的な周知に努め、今後の利用向上につなげていきます。

また、人手不足分野の就職件数を高めるため、求職者担当制、求人者担当制によるマッチング支援の実施や、事業所訪問による事業所情報（画像）の収集等を積極的に実施し、就職件数の向上を目指します。

（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」が雇用に大きな影響を与えました。引き続き当該感染症の動向に注意しつつ、「課題解決支援サービス」等をより積極的に実施し、安定就労や人手不足分野などの雇用吸収力の高い職種への就職を促します。

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 (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
実績	725	665	218	67.4%	77	1,811	232
目標	893	814	189	76.6%	40	1,507	219
目標達成率	81%	81%	115%	87%	192%	120%	105%

※ 「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

ハローワーク浦河 就職支援業務報告（令和2年度）

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

雇用保険受給者の早期再就職支援に重点を置き、取り組みを行った。

具体的には、新型コロナウイルス感染拡大が落ち着いた下半期以降、認定日全員相談に備え、1週間前に認定対象者の把握とその時点でのマッチング求人の選定を行い、郵送等による求人情報の提供を行っている。更に、認定日前日に再度認定対象者の確認を行い、最新求人でのマッチングを行い認定当日に提供することとしている。

マッチング求人がない求職者であっても、セミナーや訓練等の情報提供を行うとともに、求職者の就職意向確認を、求人状況等を説明の上、再確認するなど、求職要件緩和も含めた相談を行うこととしている。

これらの取り組みにより、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成につながった。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ 求人充足会議について、開催時間を決めず、来庁者の様子を見ながら担当者が職業相談部門全員に声をかける方法にて実施した。話し合う時間が持てるため、活発な情報交換の場になり、求人担当者が事業所の意向を伝えやすくなり、職業相談担当者との情報共有が図られスムーズなマッチングができた。
- ・ ハローワーク浦河のホームページを立ち上げ、管内の雇用失業情勢や週刊の求人情報を掲載して周知を行った。
- ・ 雇用保険受給者の初回認定日に具体的な金額を入れた再就職手当のリーフレットを配布することにより、早期再就職の気運を高めた。

（3）今後のサービス改善・業務改善の取組について

- ・ 新規求職者は、前年比11%減少しているので、来所者には窓口への誘導を積極的に行いきめ細やかな就職支援を実施する。また、他の求職者にはDMやDCにより求人の提供を行い、就職件数の増加を目指す。
- ・ 新型コロナウイルスの感染拡大状況に注意しながら、正社員求人の開拓や求人内容の要件緩和を目的とした事業所訪問を実施する。
- ・ 職業紹介関係の研修を本所と分室で行い、スタッフのスキルアップを目指す。

(4) その他業務運営についての分析等

- 管内は、地域特有の軽種馬関係や第一次産業求人が多く他業種を希望する求職者とのマッチングが難しく、ミスマッチとなっている。求人者に対して、内容変更や条件緩和を提案して応募しやすい魅力ある求人票となるようにミスマッチの解消に努める。

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、正規雇 用に結びつい 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
実績	680	629	179	74.2%	33	1,742	190
目標	808	763	162	82.8%	50	1,775	186
目標達成率	84%	82%	110%	89%	66%	98%	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

ハローワーク網走 就職支援業務報告（令和2年度）

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

当所では、求職者・求人者のニーズに寄り添ったきめ細やかな就職支援サービスの提供が最重要と考え、以下の項目について重点的な取り組みを行いました。

- ・ 職業相談部門の全ての窓口で職業相談・紹介と求人受理の両方の業務を行うことで、窓口担当者が求職者・求人者双方のニーズを把握・共有し、収集した情報を活かして、求職者に対する適合求人の積極的な提供、求人者に対する求職者の希望に沿った求人条件緩和の提案等を行いました。
- ・ 雇用保険受給者や正社員を希望する求職者を中心に、求職者担当者制による個別支援として、適合求人の提供、応募書類の作成支援や面接トレーニング、適性・興味検査の実施等の課題解決支援を積極的に行いました。
- ・ 正社員求人のみを掲載した「正社員求人情報」、人材不足分野を中心にテーマを決めた求人を掲載した「ピックアップ求人情報」、高年齢者が応募しやすい求人を掲載した「60歳以上の方応募歓迎求人情報」の3種類の求人情報誌を毎月1回定期発行し、庁舎内に掲示・配架することで、求職者の多様なニーズに対応した求人情報提供サービスを行いました。

これらの取り組みの結果、令和2年度の実績では、主要指標である就職件数、充足数、雇用保険受給者の早期再就職件数で目標を達成することができました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークの利用促進の一環として、令和3年2月1日からハローワーク網走のホームページを新たに開設し、週1回発行している「週刊求人情報」及び月1回発行している「雇用月報ネットイン」をホームページへ掲載しました。

また、求人者から要望があった求人申込書の様式ダウンロードに対応するため、「求人申込書（ハローワーク網走版）」を当所のホームページへ掲載するとともに、インターネットから求人申込みや応募状況の確認を行うことができる「求人者マイページ」の開設勧奨を実施し、求人者サービスの向上に努めました。

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

令和2年度においては、紹介率（新規求職者数に対する紹介件数の割合）が低調であったことから、紹介率向上のため、求職者担当者制の対象者基準を見直し、早期再就職を希望する求職者を幅広く選定して、きめ細やかな就職支援サービスを提供します。

また、求職者・求人者の来所の意向等を踏まえ、オンラインによる職業相談、オンライン就職支援セミナーの受講勧奨、「求職者マイページ」及び「求人者マイページ」の周知及び利用勧奨を積極的に行い、来所せずに利用できる就職支援サービスの拡充を図ることとします。

(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より経済活動や雇用面での影響が深刻化する中、会議室を利用した集団的な就職支援サービス（雇用保険説明会、初回講習、就職支援セミナー、会社説明会等）については、一部業務を縮小せざるを得ない状況になりましたが、来所した求職者に対しては窓口における個別支援を積極的に実施するとともに、来所しない求職者に対しても電話による職業相談、職業紹介や郵送による求人情報の提供等を実施し、就職支援サービスを停滞させないよう努めました。

また、新型コロナウイルス感染症の影響を受けている事業主や労働者への支援として、新型コロナウイルス感染症に関連した国や道の支援策の周知及び活用促進、特に雇用調整助成金の迅速支給について取組みを行いました。

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
実績	580	584	209	61.0%	56	1,412	206
目標	578	558	187	64.5%	50	1,365	169
目標達成率	100%	104%	111%	94%	112%	103%	121%

※ 「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

ハローワーク苫小牧 就職支援業務報告（令和2年度）

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

コロナ禍にあって例年と異なる対応を求められる中ではありましたが、当所では、就職件数、充足数などの目標を達成するため、求職者については、求職者担当者制によるきめ細やかな個別支援に重点的に取り組んだほか、雇用保険受給者の早期再就職を促進するため、失業認定日における受給者全員との職業相談及び給付制限期間中の呼出相談の実施（4月～9月は中止）、求職者ニーズに応じた求人情報の提供、応募書類の添削指導や面接選考に向けた助言・指導などを積極的に実施しました。

また、求人者へは、管内の雇用失業情勢等を説明し、求職者ニーズに応じた求人条件の緩和等を積極的に展開するとともに、求人担当者制の実施などによる求人充足の促進を図る取組を実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・求人の充足機会向上のため、ピックアップ求人コーナーの求人票を求人早見シートへ変更し、掲示数を10件から20件へ倍増させました。また、求人情報一覧表の掲載項目を増やし、これまでより内容を充実させました。

- ・求人票の記載内容の充実のため、9月に実施した職業相談スタッフへのアンケート結果を踏まえ、より求職者が分かりやすい表現、内容とするため、「求人受理時確認事項」を作成し、部門内で共有しました。

- ・コロナ禍にあって利用者が減少したワークプラザとまこまいの利用促進のため、週刊求人情報や苫小牧民報の求人情報欄へ利用促進広告を掲載しました。

- ・コロナ感染防止のため一時中止を余儀なくされていた雇用保険受給者に対する初回講習を、1回当たりの人数と時間をコンパクト化し、簡潔でわかりやすい内容に改訂したうえで再開しました。

（3）今後のサービス改善・業務改善の取組について

引き続き、求職者の方々への丁寧かつきめ細やかな職業相談を心掛け、求職者担当者制への積極的な誘導などにより相談件数、紹介件数の向上を意識しながら、職業相談窓口の活性化に取り組んで参ります。

また、来所を控える求職者に対するオンライン相談、通信紹介など、コロナ禍における状況に応じたサービスを推進して参ります。

求人充足サービスにおいては、求職者ニーズを捉えた求人充足会議の充実、強化に積極的に取り組むとともに、求人の充足可能性を高める積極的、能動的な求人者サービス等を展開して参ります。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度においては、新型コロナウイルスの影響から窓口の利用を控えるお客様も多く、相談件数、紹介件数がともに大きく減少したことから、就職件数、充足件数はいずれも目標達成に至りませんでした。

また、求職者の方々の中には、コロナ禍における「迷い」や「戸惑い」をお持ちの方もいらっしゃり、相談から紹介に結び付かないケースも見受けられました。

引き続き、コロナの影響が長期化することが懸念される状況にありますが、感染防止対策を徹底したうえで、支援サービスの周知を強化することにより窓口の利用促進を図り、お客様の状況や態様に応じた、担当者制を中心としたよりきめ細かなサービスの提供により、就職の促進に努めて参ります。

今後においても、ウイズコロナ、アフターコロナにおける求職者ニーズの変化を的確に把握し、ニーズに応じた求人開拓の実施とともに、求人条件の見直しや、安心して働ける職場環境の整備に対する助言などにも積極的に取り組み、状況に応じた就職支援と求人者サービスを推進して参ります。

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	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	2,263	2,227	1,053	66.4%	239	9,852	1,102	126	283
目標	2,759	2,616	924	72.7%	200	8,628	1,177	161	209
目標達成率	82%	85%	113%	91%	119%	114%	93%	78%	135%

※ 「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

ハローワーク根室 就職支援業務報告（令和2年度）

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

当所では、「雇用保険受給者の早期再就職に資する取組の実施」、及び「正社員就職に資する取組の実施」の目標達成を重点的に進めることとし、雇用保険受給者に対する個別支援と個別開拓を含む正社員求人の開拓に積極的に取り組みました。

具体的には、個別支援対象者の課題に応じたチーム支援を実施するため、毎週定期的に求人充足会議を開催し、求人と支援対象者の積極的マッチングを図るとともに、求人条件の緩和や労働条件の見直しでマッチングの図れる求人について求人者に対し働きかけ、要件緩和・条件変更することで早期再就職につなげてきました。併せて、要件緩和や労働条件の見直しに応じた求人者への人材確保を図るため、求人公開コーナーの公開スペースを広くし明るくするようあらため、担当者が複数回の再マッチングを行う等求人者サービスの向上を図りました。

しかし、地域の人口流出、高齢化が進む中で、新規求職者の減少（2,370人、前年比▲137人、▲5.5%）が止まらず、さけ・ます、さんまの不漁による売り上げの減少、新型コロナの感染拡大による売り上げの減少、労働力不足による廃業等の影響により、新規求人も減少（6,278人、前年比▲204人、▲3.1%）しました。

そのため、令和2年度の実績は、主要指標である就職件数974件（達成率89%）、充足数924件（達成率92%）、雇用保険受給者の早期再就職件数265件（達成率101%）、紹介率82.7%（達成率94%）となり、就職件数、充足数、紹介率で目標を下回りました。しかし、正社員求人数は前年実績（前年比3.8%）、目標（達成率123%）を上回り、正社員就職件数は前年実績を下回る（▲28.2%）も目標は達成（達成率101%）できました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワーク根室の発案、主催として、根室市、根室市校長会、根室市中小企業同友会、根室市農畜産物活性化推進協議会等に働きかけ、2年度開催を予定して就職説明会・職業体験学習の開催を準備しました。しかし、2年度は新型コロナの感染拡大により3度（7月、11月、2月）中止延期となりました。引き続き、3年度開催に向け実行委員会を継続します。

また、地域との連携強化と厚生労働省事業への支援として、「地域雇用活性化推進事業」の対象である「北海道南知床町4町地域雇用創造協議会」が開催する移住相談会・企業説明会・就職説明会について内容の検討・開催準備に協力するとともに、ハローワークねむろの相談ブースの出展、セミナーの周知、事業主・求職者の誘導等の支援を、所長を中心に複数のマッチング担当職員を送り込み積極的に行いました。「地域

活性化雇用創造プロジェクト」事業においても、受託者の開催するセミナーに対し事業主・求職者へ周知・誘導等の支援を行いました。

更に、新型コロナウイルスの感染拡大に合わせて、行政として地域における役割が果たせるよう施設における感染対策を徹底し、大幅に増加した雇用調整助成金等の審査について、支給がすみやかに行われるよう所内業務の調整、体制強化を行いました。

ほかに、「地域の若年者の相談機会が不足している。」との意見を受けて開始した「わかものフリー相談会 in ねむろ」について、引き続き2年度も「くしろ若者サポートステーション」の専門スタッフの派遣を受けて毎月1回開催しました。

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

人口流出や急速な高齢化が進み、労働力の確保が地域の課題となっていることから、地域の関係機関との連携強化と人材育成・確保のとりくみを実施するため、根室市においては、根室市や地域の事業団体等と協力してハローワーク根室の主催で地元再発見フェア（根室市職業体験学習）を開催予定（令和3年7月6日予定）のほか、引き続き、「地域活性化雇用創造プロジェクト」を支援します。また、中標津ほか4町と協力して、「北海道南知床4町地域雇用創造協議会」の主催する移住相談会・企業説明会・就職説明会について開催準備に協力し、ハローワークねむろの相談ブースを出展し、各種セミナーについて事業主・求職者へ周知・誘導する等の支援を行います。更に、根室振興局と上記3事業にかかる連携を図ります。

3年度に入り根室管内における新型コロナウイルスの感染拡大が急速に進んでおり、さけやサンマの不漁と合わせて地域経済に追い打ちをかける状況となっているため、引き続き、行政としての地域における役割が果たせるよう施設における感染対策を徹底し、雇用調整助成金等の支給がすみやかに行われるよう業務の調整、審査体制の維持強化を図ります。

更に、感染回避の利用者減少に歯止めをかけるため、来所を求めない取り組みである「Zoom」を使ったオンライン会議や相談、「職業相談・紹介業務の弾力的取扱い」をこれまで以上に積極的に進めます。

(4) その他業務運営についての分析等

雇用調整助成金等の援護制度の審査業務や国の地方創生・雇用確保事業への支援業務が増える中、所掌する業務の範囲が広く、初めての職務・職階に就く職員の多い職場となっているため、新型コロナウイルスの感染拡大への対策である各種援護制度の案内や「来所を求めない取り組み」が積極的かつ確実に実施されるよう、対応の統一を図り、職員・非常勤職員の経験やヒアリングに基づく研修を実施して、根室所における対応の質的向上を図るとともに、ミーティングの定期的開催と機会をとらえた開催で、職員・非常勤職員の一体化を進めます。

また、地域の人手不足分野に対して、関係業界との関係を深め、管外からの人材登用促進、地域の学卒者の採用数向上、未経験者の登用促進を図れるよう当該事業の求人の在り方を見直し、各種事業の効果的な運営に資するよう地域との連携、求職者等ニーズの把握に努めます。

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 (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
実績	974	924	265	82.7%	76	2,638	275
目標	1,094	1,001	262	87.2%	100	2,139	271
目標達成率	89%	92%	101%	94%	76%	123%	101%

※ 「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

ハローワーク札幌東 就職支援業務報告（令和2年度）

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

ア 職業相談窓口活性化の取組

当所では雇用保険受給者の早期再就職に資する取組を重視し、受給資格決定時の新規求職登録の際にハローワーク活用のメリットや早期再就職の重要性、再就職手当の活用促進について詳しく説明を行い、再就職の意識の向上を促しました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、初回認定日及び2回目認定日の全員相談は実施することはできませんでしたが、職業相談窓口の積極的利用を促した結果、雇用保険受給者の早期再就職件数については目標達成率99%の実績を上げることができました。

そのほか、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために開始した電話相談については、窓口での周知の効果もあり年間509件の利用がありました。オンライン職業相談については、令和3年1月に職業相談部門の職員及び相談員を対象とした実施に係る研修を行った後、令和3年2月1日から運用を開始いたしました。職業相談窓口等において周知に努めましたが、残念ながら希望者がおらずオンラインでの職業相談の実施はありませんでしたが、令和3年3月30日開催でオンラインによる当所独自セミナーを企画したところ、2名参加いただきました。参加者から有意義であったとの感想があったことから引き続き開催を予定しております。

イ 求職者のニーズに応じた個別支援の取組

新型コロナウイルス感染拡大の影響により新規求職者の増減に波があったものの、当所独自セミナーを9月から再開できたことや、窓口での職業相談時に丁寧な各種支援内容の説明に努め、対象者の選定を積極的に実施した結果、PDCA事業計画の就職件数（常用）に係る各取組目標は達成することができました。

正規職員（2名）による個別支援・・・支援対象者年間目標24人、実績31人。就職件数年間目標12件、実績21件。

相談員（上半期9.5人、下半期10人）による個別支援・・・支援対象者年間目標117人、実績155人。就職件数年間目標59件、84件。

ウ 早期求人公開への取り組み

平成29年度から求人受理から公開までの処理日数の縮減に向けて各種データの「見える化」を図っています。「見える化」したデータから、今年度の各月、週、日を予想した業務配置により効果的な業務運営となるよう工夫を重ねました。しかし、令和2年1月のシステム刷新の影響により令和元年度上半期の処理日数が6.7日と処理に日数を要していましたが、同年度下半期は3.6日と早期求人公開を行うことができました。

エ ミニ会社説明・面接会

平成29年度から実施要領を策定し全所体制で実施しています。しかし、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、ソーシャルディスタンスを取れる会場の確保が困難となり、年間目標31回に対し2回と目標を大きく下回りました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

ア 求職者のニーズに応じた求人開拓

求職者ニーズに応じた求人開拓に加え、就職氷河期世代・新型コロナ関連離職者対象求人確保の強化を図りました。

【新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に配慮した職業相談等】

令和2年4月から電話による職業相談・紹介を開始し、新規求職登録時などに当該取扱について周知の上、利用を促進しました。運用方法は、窓口後方スタッフが電話を受け、後刻窓口相談員が折り返し職業相談・紹介を実施いたしました。窓口相談員は1件ごとの輪番制で対応させていただきました。電話での対応件数は年間509件、月ごとでは令和2年5月の97件が最大でした。感染者数の増減の波に比例して利用件数も増減していましたが、一定程度の周知が進んだことと感染者の増加傾向が続いた令和3年1月以降は利用が増加しています。

求人情報DMの実施に係り、求職登録の際にハローワークからの連絡欄の「郵便」の可否の確認やマイページ利用の声かけを改めて窓口相談員に指示し、人材確保班担当相談員を中心に一般相談窓口利用者で緊要度が高い者や就職意欲が高い高年齢求職者を積極的に選定し、条件を幅広くマッチングして情報提供を行いました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により求人数が前年度に比べ大幅に減少していることで、マッチング可能な求人が少なくなりましたが、紹介件数、紹介率は目標を上回ることができた。

- ① DM対象者数 年間目標 585人 実績 584人、達成率 99.8% ②対象者紹介件数 年間目標 117件 実績 134件、達成率 114.5%
② 紹介率 年間目標 20% 実績 22.9%

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

正規職員による双方向の求職者担当者制及び相談員による予約相談の個別支援は、着実に就職に結びつく取組であるため当所の支援内容の説明などを確実に求職者に行い令和3年度においても継続して実施いたします。また、マッチング精度の向上や相談力アップを図るため、窓口スタッフへの各種研修の実施を検討するとともに、研修の一環として引き続き所独自セミナーの講師を輪番で担当いたします。

令和2年度において試行的な実施体制を構築したオンライン職業相談については、一般求職者のほか障害求職者や職業訓練受講者等への周知を強化することによって利用を促進します。また、令和2年度に実施した所独自のオンラインセミナーを引き続き実施するとともに、「オンライン面接」のトレーニングも実施していることを周知し当所サポートコーナーの利用を促進します。

上記(1)のエのミニ会社説明・面接会について、再開を望んでいる事業所も多数あることから、新年度において早期に再開をする予定です。

(4) その他業務運営についての分析等

上記(1)のウ 早期求人公開への取り組みに活用した「見える化」データを分析すると、求人公開までの日数の長短によって就職件数や充足件数に影響があると見られる数値もあり、今後も引き続きデータを分析することといたします。

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 特記事項

新型コロナウイルス感染症の影響により、倒産・解雇等による求職者が増加する一方、求人数は前年度と比べ概ね20%減少したこともありマッチングに苦慮したことと、年度前半は様子見の求職者が多く紹介に至らないケースも多かったこともあり就職件数が伸び悩みました。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数 (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	生活保護受 給者等の就 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
実績	5,333	4,728	4,020	88.5%	481	22,101	2,488	274	732	670	94
目標	6,162	5,724	4,044	93.8%	460	22,736	2,695	443	779	542	93
目標達成率	86%	82%	99%	94%	104%	97%	92%	61%	93%	123%	100%

※ 「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

ハローワーク札幌北 就職支援業務報告（令和2年度）

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

当所では、「就職件数」、「充足数」、「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、次のとおり重点的に取組を進めました。

- ・「就職件数」については、丁寧できめ細やかな職業相談、予約相談による的確なニーズの見極めのもとでの支援、双方向形式の求職者担当制による対象者ごとに事前マッチングや求職活動に関する助言、履歴書・職務経歴書の作成支援等を行いました。
- ・「充足数」については、質を重視した求人充足会議を毎週実施し、選定求人の充足に向け、求人条件緩和の提案、求人担当者制による求人充足サービスを実施しました。
- ・「雇用保険受給者の早期再就職件数」については、4月から9月まで中止していた初回認定日全員相談を10月から再開し、丁寧な相談、マッチング求人の提供、給付制限中の来所勧奨を行いました。

（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による影響を受け、年度当初は人材不足分野のミニ面接会を開催できませんでしたが、9月から再開し求職者の誘導を図りました。
- ・外出を控えている求職者等に対して、電話による相談・紹介のほか、PC等を活用したオンライン相談を実施していることの周知を積極的に行い、感染リスクを抑える取組みを展開しました。
- ・毎週、介護職・看護職・保育士及び幼稚園教諭の求人情報誌を発行し、人手不足分野に対する充足サービスを実施しました。
- ・10月から再開した初回認定日相談において、全員に「日刊ハローワーク求人情報」を提供し、興味のある職種を確認する取組を行い、個別支援対象者に対しては予約相談の際に事前マッチングを実施して相談の幅を広げるなどの対応を実施しました。

（3）今後のサービス改善・業務改善の取組について

- ・来所する求職者へ職業相談窓口における積極的な求人情報の提供、能動的マッチング、求職者担当者制等の支援サービスを継続して実施します。
- ・求人充足のための取組（求人充足会議、求人担当者制等）を継続して実施します。
- ・感染防止対策を徹底し、対象者の意向を踏まえたうえで、求人充足や求人開拓のために事業所訪問を実施します。なお、新型コロナ感染

症の影響により訪問困難となった場合は状況に応じて電話等により行うこととし臨機応変に対応します。

・新型コロナウイルス感染症による影響で、求人数が減少となっている一方、慢性的人手不足により充足されない求人があることから、求職者に対してはJOBチェンジサポートコーナーや求職者担当者制を積極的に活用することにより職種の転換も考慮に入れた再就職の提案を行うとともに、求人者には求人条件の緩和等を積極的に助言・提案するなど、求人の充足可能性を高める取り組みを実施します。

・新たな雇用・訓練パッケージによる積極的な訓練の受講を促すため、周知方法の工夫、職業紹介部門職員の意識を切り替える研修を行うなど・受講につながるような体制を作ります。

・所員の資質・専門性向上のため、各種研修へ参加します。

(4) その他業務運営についての分析等

・令和3年9月よりオンラインでの求職登録、求職者マイページからのオンラインハローワーク紹介やオンライン自主応募が可能となる予定であり、来所によらない職業相談等の効果的な方策を検討します。

・新型コロナウイルス感染症による影響から求職者数が増加傾向にあり、今後も求職者数が増加する可能性が大きいと見込まれることから、求職者に寄り添い的確な求職者ニーズの把握に努め、丁寧かつきめ細やかな個別支援、雇用保険受給者に対する効果的な就職支援メニューの提供を行います。

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	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等の件数	公的職業訓練の3ヶ月後の就職件数	人材不足分野の就職件数
実績	3,483	3,990	2,866	76.2%	457	19,498	1,699	524	491	344	1,234
目標	4,208	4,642	2,827	88.9%	440	18,187	2,075	520	735	315	1,469
目標達成率	82%	85%	101%	85%	103%	107%	81%	100%	66%	109%	84%

※ 「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

ハローワーク千歳 就職支援業務報告（令和2年度）

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

年度当初から雇用調整助成金の相談・申請が激増し、その審査・速やかな支給決定を最重要・最優先業務と位置づけ、昨年度来、事業継続や従業員の雇用維持に懸命に取り組んでいる企業への効果的な支援を重要な柱として、雇用調整助成金の速やかな支給決定が行えるよう努めてきました。

コロナ感染拡大防止のため、給付制限期間中の来所勧奨による職業相談及び初回認定日におけるマッチング求人の提供は中止せざるを得ませんでした。そのような状況下でも、何らかの効果的なマッチングを行いたく、認定時の職業相談窓口での受給資格者証の返戻時には、希望者にマッチング求人の提供を行い、反応のあった方との職業相談を行う形をとってきました。

また、来所不要のサービスが求職者に浸透する中で、それでもハローワークに足を運んでくれる緊要度の高い雇用保険受給者には、逆に個別支援を集中的に実施することができました。

11月から個別支援を強化したことで対象者を確保のうえ支援を継続しており、求人が大幅に減少する中でも月毎の就職件数アップにも寄与しました。対象者の集中的な支援がスタッフのモチベーション向上、スキルアップにもつながっています。

支援方法の偏りや不得意分野が見られる相談員もいることから、統括官からの指導を中心に、個々のニーズに合わせて研修、ケース会議、OJTによりその解消に努めました。

2月からマザーズコーナー利用者を対象にオンラインによる就活準備セミナーを毎月開催しました。お子様連れで来所に不安を感じる求職者から好評を得ており、今後はオンライン職業相談の取り組みに向け準備しています。

求人については、受理した求人がわかりやすい内容となっているかを、仕事内容欄を中心に求職者目線に立ったうえでの確認を日々実施し、具体的にイメージできるよう求人票の仕事内容欄の記載の充実を図りました。求人充足会議も適宜実施し、ピックアップ求人掲載コーナーの活用等も図り求人充足を促進する取り組みを実施しました。

昨年度に引き続き、管内における大量離職が複数回発生する状況となりましたが、課・部門・出張所との連携・応援体制を整え、離職者対策に取り組むことが出来ました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

コロナの影響により、年度当初から求人開拓ができなくなりましたが、令和2年度の新規の取組として、令和2年8月から求人充足等のため、所で作成する週間求人情報等を管内（千歳市及び恵庭市）の集客力の高いスーパーやドラッグストアの9店舗に配置し、コロナ関係で来所不要のサービスが浸透する中において、ハローワークの最新の求人情報を広く世間に発信しました。今では当該9店舗の存在が認知され、来所者増加に寄与しています。

コロナ感染拡大により上半期は求人開拓を実施することができませんでしたが、10月から求職者ニーズに合わせた求人開拓を再開しました。コロナにより訪問開拓が困難である状況を鑑み2月以降は電話での求人開拓を実施しました。

人材不足分野等の人材確保の対策として、実施イベントの庁舎内でのポスターの掲示、職業相談窓口でのリーフレット配布、対象者へのマッチング求人の提供など周知を実施しました。

また、基本業務の徹底として、応募者が不採用となった場合に、求人者から伝えられた不採用理由を、以降の職業紹介に活かす、また、求める人物像など求人票には記載されていない情報として活用するよう努め、職業相談の内容の充実に努めました。

(3) 今後のサービス改善・業務改善の取組について

令和2年度の新規求職申込者数は対前年比で0.2ポイント減少しましたが、月間有効求職者数は対前年比で12.2ポイント増加しました。新型コロナウイルス感染症が雇用に与える影響に、より一層注意する必要がある中で、引き続き職員の専門的知識やカウンセリング能力の向上も図りつつ、対面によらないサービス提供の充実に検討していきたいと考えています。

機能強化したハローワークインターネットサービスの利用促進を図るとともに、求職者及び求人者にマイページの開設・活用を働きかけます。

一方で、来所による支援が必要な求職者に対しては、担当者制の活用を含む課題解決支援サービスを強化し、求人者に対しては、求人充足のフォローアップと併せた事業所訪問の積極的な展開に取り組むなど、ニーズに応じたサービスが確実に提供できるよう努めたいと考えています。

また、求人内容の正確性、適法性の確保等、きめ細かな求人者サービスの取組も引き続き推進したいと考えています。

(4) その他業務運営についての分析等

自治体等と連携した「高校生のための職業相談会」、「人材不足分野での就職相談会」等については、継続的な実施を要望されていることから、引き続き自治体等との連携を密にし、人材確保等に関する取り組みを進めたいと考えています。

また、新規求人数、月間有効求人数ともに対前年比で大幅に減少しましたが、充足されない求人も多いことから、わかりやすく魅力的な求人内容への見直しや求人条件の緩和を提案するなど、求人充足サービスの充実に努め、早期の求人充足を図ります。

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 特記事項

新型コロナウイルス感染拡大の影響により令和2年2月以降大幅に業務を縮小せざるを得なくなり、会議室を利用するイベント（雇用保険説明会・初回講習、局セミナー、独自セミナー、会社説明会、看護職相談会、介護就職セミナー・個別相談会等）を中止し、雇用保険給付関係業務、職業相談紹介業務、求人受理業務については電話・郵送等による手続きを推奨したことで来所者が減少していることから、対面によるサービス提供の機会も減少しています。特に職業相談においては従来の予約による個別支援の積極的な実施は行えないことから、電話による相談や郵送による書類添削を行うこととなりますが、一定の効果は確保できるものと思われま

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数 (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	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
実績	1,562	1,383	939	69.0%	178	96.7%	5,100	680
目標	1,824	1,707	821	69.5%	160	93.4%	4,881	703
目標達成率	85%	81%	114%	99%	111%	103%	104%	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