

令和 2 年度 各ハローワークの業務運営の総括、  
総合評価結果、マッチング業務の成果について

(注) 令和 2 年度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。

### 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

##### 各指標に対する取組

- ・ 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症防止のため、予約制や電話による職業相談・紹介が可能である旨の周知を徹底し、個別に丁寧な職業相談を実施するなどによりマッチング精度を高めました。また、これら電話による相談をスムーズに行うためには、求職者マイページの活用が有効であるため、開設者の増加に努めました。
- ・ 主要指標に対する取組については、職員・相談員全員が常に進捗状況を共有できるよう進捗の見える化を図った上で、相談件数や紹介件数への一人一人の貢献度を引き出すため、自らがお勧めしたい求人をピックアップし掲示することによりマッチング精度を高め紹介件数を増やし、同時に早期の求人充足へ繋げる取組を行いました。
- ・ 就職氷河期世代への就職促進に係る取組みとして、「ミドル世代支援コーナー」の支援チームで定期的なケース会議を開催し、支援内容の検討や情報共有等を図り効果的な支援提供に努めました。また、「ミドル世代支援コーナーからのお知らせ」刊行物を毎月1回発行し、就職氷河期世代の求職者に対して、各種情報提供を行いました。

##### 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

全職員に対する業務研修を実施することにより、担当以外の業務への理解、知識を会得し、顧客サービスの充実を図るとともに、部門間の連携が図られることにより業務の効率化にもつながりました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ 雇用保険受給手続きの際、これまで来所者は給付課で手続き後に職業相談を行う流れとなっており、雇用保険受給者の増加等により給付課での待ち時間が長引き、その後の求職登録・職業相談時間が十分に確保出来ない状況であったため、令和2年度は最初に職業相談を行ってから給付課での手続きを行う流れに変えることにより、職業相談時にハローワークの各種サービス等に関する十分な説明時間を確保するとともに給付課での待ち時間（混雑）軽減により、新型コロナウイルス感染症防止対策にも繋げました。
- ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止策として、「除菌タイム当番表」を作成し、職員・相談員が順番で、来所者端末や座席、カウンターなどの消毒、換気を定期的に行いました。こうした体制が来所者から見えることで、安心して利用できるハローワークをPR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年度は新型コロナウイルス感染防止を優先する中で、当所においては庁舎狭隘のため、所内での面接会やセミナー等のイベント開催ができませんでした。そのため、プレハブ庁舎新設を要望し、この完成により十分な会議スペースを確保できたため、3年度は所内においてニーズに合わせたセミナーや面接会をはじめとした各種イベント開催が可能となり、当所を利用される事業所、求職者双方へのサービス改善に繋げていきます。

(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、事業所廃止や事業縮小、再編等に伴う大規模な人員整理は見られなかったものの、新型コロナウイルス感染症の影響による休業など、雇用調整を行う事業所が事業所規模の大小に関わらずあらゆる業種で多数発生しました。このため、新規求人数も減少傾向となり、新型コロナウイルス感染症の影響で就職活動を抑制している求職者との間でのマッチングが厳しい状況にあったことから、就職件数などの目標は達成できませんでした。今後は感染状況を注視しつつ、求職者のニーズを踏まえた求人開拓の実施など各指標の目標達成に向けた取組を工夫・強化していきます。

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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	HW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	マザーズHW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	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件 数
実績	6,383	6,639	1,650	123.1%	527	22,508	2,824	276	567	111.5%	229
目標	7,606	7,730	1,958	136.9%	542	23,499	3,019	215	558	93.4%	207
目標達成率	83%	85%	84%	89%	97%	95%	93%	128%	101%	119%	110%

「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

##### 各指標に対する取組

当所では、地方自治体との連携を最重要と考え、地方自治体では毎年大幅な人口流出が続いており、若者の市外転出抑制や定住促進が喫緊かつ重要な課題と捉えていることから、市内の大企業に対して、高校生の地元採用枠の確保について、市長、商工会議所会頭及び安定所長の連名による要望書の提出や地元企業の就職促進を図るため、地方自治体と「高校生向けの採用動画」を作成して、管内の高校へ動画の提供を行い課題解決のための取り組みを行いました。地方自治体からは、これらの取り組みの継続が要望されております。

##### 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、全職員（相談員、臨時職員を含む）を対象として、「服務規律等」及び「職場のルール」について自主学習を実施して、全職員の資質向上につなげました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

高校生を対象とした「企業説明会」の開催に当たり、新型コロナウイルス感染症の影響で、企業と生徒を1ヶ所に集めることは困難と判断して動画による企業説明会を開催いたしました。

#### （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

新型コロナウイルス感染症の終息が見えない状況下での「企業説明会」は、参加者の新型コロナウイルス感染のリスクが高いため、地方自治体と連携して動画による「企業説明会」を開催して、地方自治体が抱えている若者の市外転出抑制に寄与する予定です。

#### （4）その他業務運営についての分析等

地方自治体と連携した動画による「企業説明会」を継続していくとともに、新型コロナウイルス感染防止策を図り「就職面接会」等のイベントを実施し就職件数等の増加につなげていきたいと思っております。

また、今後のハローワークインターネットサービスの機能追加を見据え、求職者に対し求職者マイページの開設勧奨を行い、ハローワーク利用向上を図っていきたいと思います。

## 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 (必須指標)	正社員就職件 数(必須指標)	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	所で選択 して記載	所で選択 して記載
実績	1,582	1,483	387	109.0%	90	4,827	705	97		
目標	1,906	1,874	481	113.1%	116	5,382	791	93		
目標達成率	83%	79%	80%	96%	77%	89%	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

### 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

##### 各指標に対する取組

当所では、就職件数の目標達成を最重要として取組を行いました。新型コロナウイルス感染症の拡大等は、新規求人数や新規求職者数の減少につながり、結果として就職件数の目標達成はできませんでした。しかしながら、安心してハローワークを利用できるようにソーシャルディスタンスの確保や窓口周辺の消毒、手続き等の順番を車で待機していただくことなど感染防止対策を徹底して行い、限られた取組の中から所内のパンフレット台の案内表示をリニューアルすることや各種求人情報の定期的な提供などを実施しました。また、特に支援が必要と思われるコロナ禍により離職につながった方やシニア世代の方など、それぞれの専門窓口で求職者担当者制による就職支援、就職氷河期世代（35歳～54歳）には感染対策をとったうえでのセミナーを開催するなど、ポイントを絞った就職支援に取り組みました。

##### 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、年間の研修計画を策定し職員・相談員等の知識や技術の向上に努めました。また、管内事業所の業務内容や仕事に関する知識を高めることを目的に、積極的な事業所訪問（令和2年11月以降で45事業所）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

所内玄関に配置している求人掲示板を「新規・条件改善求人」、「60歳以上の方歓迎求人」、「就職氷河期世代歓迎・限定歓迎求人」等それぞれのコーナーに分類し、見ていただく求人票をより分かりやすく掲示する見直しを行いました。また、介護就職デイ企業説明会・就職面接会や正社員就職面接会を実施する際には、求人票とともに事業所の画像やPR情報の掲示を行うなど、事業所の情報提供を積極的に行うことにより参加者の増加に努めました。

当所は外国籍の方の利用者が多いことから、所内案内等掲示物についてはできる限り多国語での表示を行い誰もが利用しやすいハローワークとなるように努めました。

#### （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

当所を利用していただく高齢者の方が増加傾向にあるため、事業主より求人を受理する際に「60歳以上歓迎求人」の理解を求め、求人

の確保に努めます。

就職支援セミナー等を実施する際に、内容に即した利用者のニーズを聴取してそれを踏まえた内容の工夫を行います。なお、新型コロナウイルスの感染症の拡大が継続する場合は、感染防止対策を取ったうえで開催することとします。

#### (4) その他業務運営についての分析等

例年11月11日の「介護の日」前後に介護分野への就職促進、就職機会の拡大を図ることを目的に実施している「介護就職デイ企業説明会・就職面接会」を2日間開催しましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、例年行っている事業所からの一斉説明の時間を設けることができなかつたため、次年度以降、感染対策等を視野にいれた実施方法等を検討していきます。

当所管内の自治体(市)との連携の中で、結城市が令和3年1月に初めて開催した「結城市正社員就職面接会」に、正社員求人の確保や運営面等での協力を行いました。市と連携しながら多方面への周知を行ったものの、参加いただいた求職者が少なく、今後開催する際の課題も残しました。

正社員求人などの求人確保において、新型コロナウイルス感染症の影響から事業主と非接触な形での受理が多くなり十分な取組ができなかつたことから、今後感染拡大の状況をみながら、「氷河期世代」専用・歓迎求人などの正社員求人の確保を重点的に取り組みます。

## 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 (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、正社員に結び付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	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	2,674	2,453	856	104.9%	242	9,467	1,267	262
目標	3,137	2,902	955	115.7%	205	10,050	1,413	240
目標達成率	85%	84%	89%	90%	118%	94%	89%	109%

「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

##### 各指標に対する取組

当所では、「公的職業訓練終了3ヶ月後の就職件数」及び「生涯現役窓口での65歳以上の就職件数」の目標達成を最重要と考え、特に重点的に進めることとし、訓練科目ごとの説明会や高齢者を対象としたセミナーの開催などの取組を行いました。

「公的職業訓練終了3ヶ月後の就職件数」の取り組みにつきましては、コロナウイルス感染防止のため、大規模な説明会や訓練施設見学会などの活動が制限される中で、いかに入校者数及び就職者数をあげるかを工夫し、職業訓練説明会を6回、訓練科目ごとの説明会（訓練施設の担当者による説明）を19回開催しました。しかし、求職者数が減少していることから受講者が集まらず、結果として、令和2年度の就職者数は153名（元年度は204名）となり、前年度と比較し25.0%の減少となりました。

「生涯現役窓口での65歳以上の就職件数」の取り組みにつきましては、「高齢者60歳からの再就職セミナー」を令和3年2月から同年3月末までに6回開催し、平均利用者が9.0人（令和元年度は未実施）となりました。また、生涯現役窓口対象者の開拓強化の観点から、従来、職業相談部門において行っていた65歳未満の求職者の相談について、令和2年11月以降は、60歳以上の求職者の相談を生涯現役支援窓口にて行いました。コロナ禍により60歳以上の求職者が減少している中、結果として、令和2年度の就職者数は141名（元年度は125名）となり、前年度と比較し12.8%の増加となりました。

##### 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な職員の育成を図る観点から、年間の研修計画を策定し、職員・相談員の資質向上に取り組みました。

主なものとしては、若年職員（主任・係員）を対象とした職業紹介業務の基本・求人求職者サービスの研修や、全職員等を対象としたPDCAサイクルによる目標管理の進め方についての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

令和2年度より職業紹介部門において月2回、2班/日に分けてミーティングを実施し、数値目標が掲げられている各項目の進捗状況の確認や目標達成に向けた指導等を行っています。また、ミーティング開催にあたっては、コロナ禍に配慮し、少人数かつ短時間を基本に全員が参加できるよう工夫しました。



関係機関との連携強化の一環として、当所では初の試みとなる、管内の特別支援学校を対象とした職場実習を実施し、生徒に受付補助及び事務補助を行わせることで、生徒の能力を引き出すことができたほか、ハローワークとして地域に貢献することができました。

(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

令和2年度上半期については、新型コロナウイルス感染症拡大防止に配慮し、目標達成のための具体的な取組として、主に来所を求めない職業相談・職業紹介等や郵送による求人情報提供等を実施しました。また、下半期については、「新しい生活様式」に則り、就職支援セミナーや面接会等を再開しました。令和3年度につきましては引き続き、「新しい生活様式」に則った就職支援セミナーや面接会等を実施するとともに、求人開拓や職場実習開拓、景気状況の把握など積極的な求人者訪問を行い、求人・求職者サービスの強化を図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

令和元年度の後半以降、新型コロナ感染等により、一部の企業に採用活動の停止や休業等、緊急事態宣言の発令など、雇用情勢及び労働環境の大きな変化が見られますので、実態に即した業務運営を図っていきます。

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	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 での65歳以上の 就職件数
実績	3,099	3,512	1,239	102.1%	72	314	17,114	1,349	816	141
目標	3,769	4,160	1,359	104.9%	70	366	18,370	1,528	846	119
目標達成率	82.2%	84.4	90.4%	97.3%	102.9%	85.8%	93.2%	88.3%	96.5%	118.5%

「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

障害者の雇用において、障害者雇用率を達成していない企業を対象に、事業所アンケートと訪問による雇用指導を23社に実施しました。その結果、未達成企業へ就職した障害者の方が6人となりました。また、障害者の雇用を希望する企業への求人開拓を実施し、きめ細やかな障害者への就職支援を行い、就職した障害者の方は128人（目標：129人）となりました。

氷河期世代の正社員就職支援として、コロナ禍が落ち着き始めた令和2年11月より就職支援セミナー「書類作成コース」・「面接対策コース」を再開しました。就職支援セミナーは7回実施し、参加者は102人となりました。また、マンツーマンによる求職者担当者制による個別支援を実施し、正社員就職人数は159人（目標：154人）となり、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

管内企業の106社に対し、企業が採用する時に重視することなどについて「求める人材についてのアンケート」の協力をお願いし、71社からの回答をいただきました。その結果を集計し、「ハローワーク古河 求人者（企業）の声」のリーフレットを作成し、お仕事を探している方に周知し、就職活動や面接時に活用ができるように促しました。

日本語の理解が困難な外国籍の求職者に対し、英語で求職条件項目を確認する用紙「Job application form」を作成し、求職登録が容易に行えるようにしました。さらに「外国人労働者に関する研修」を、職員に対し実施し、在留資格、外国人の置かれている状況、採用する事業所の状況等について理解を深め、効果的な職業相談が実施できるようにしました。

新型コロナウイルスの感染防止のため、緊急事態発令時には、職業相談や雇用保険失業給付において安定所に来所しないで実施できるように、電話等による職業相談、郵送による失業認定を実施しました。また、求人者・求職者マイページ（ハローワーク専用の端末機と求人者、求職者のパソコンをネット上で結ぶ情報網）の活用により、効率の良い職業相談や、来所を要しない求人票の情報提供を実施しました。特に新型コロナウイルスの感染防止のために、玄関入口に消毒液を配置し、各窓口に飛沫防止の亚克力板の設置、こまめな消毒等も行いました。

#### （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

新型コロナウイルス感染防止のため、効率のよい職業相談や求人申込み方法として、求職者・求人者マイページの活用について、さらなる

周知を行っていきます。また、電話、FAX、郵便等にて実施していた職業相談に加え、Zoom（インターネット上で双方向に会話のできるアプリケーション）を利用したオンライン相談についても検討をしていきます。

求職者担当者制をより効果的・能動的となる様に見直しを行います。求人充足会議や未充足求人のフォローアップは、会議で検討したことについて、その詳細や顛末を全体の相談担当者により詳しく周知していきます。

#### （４）その他業務運営についての分析等

令和２年度は、目標の「就職件数」「充足数」「雇用保険受給者早期再就職件数」「正社員求人数」「正社員就職社数」のいずれも目標を達成することができませんでした。これは、新型コロナウイルス感染症の影響により、求人数が低下し、求人開拓・ミニ就職面接会等を実施することができなかったことが原因と考えられます。

一方、企業の生産量が減少する中、雇用の維持を図る「雇用調整助成金」「緊急雇用安定助成金」の周知啓発を積極的に行い、多くの事業所で活用されました。

次年度以降は、雇いを維持するための施策はもちろん、新型コロナウイルス感染防止の対策をしっかりと行ったうえで、特に自治体との連携を密とした求人要請や求人開拓、面接会等を実施することで、地域の企業の雇用の活性化を図ることとします。

## 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 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		HWの紹介で正 社員就職した氷 河期世代	正社員求人数	正社員就職 件数	障害者の就職 件数	
実績	1,671	1,365	526	95.7%		159	6,232	808	128	
目標	2,005	1,668	648	108.5%		154	6,926	872	129	
目標達成率	83%	81%	81%	88%		103%	89%	92%	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

### 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

##### 各指標に対する取組

当所では、障害者の就職件数の目標達成を最重要と考え、特に重点的に進めることとし、事業主指導を効果的に行いました。法定雇用率未達成企業を中心に求人確保に努め、求職者とのマッチングに取り組み、また、管内の特別支援学校や各関係機関との連携を密にし、就職支援を行いました。所内では、ハローワーク主催のミニ面接会を開催し、自治体1市、事業所3社が参加しました。応募者は8名となり、うち就職者は2名となりました。

##### 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、ハローワークの取組を外部へ発信することを目標とし、所内で広報研修を実施しました。ハローワークで実施した職場定着支援セミナーや常総市との雇用対策協定に基づく企業説明会、バスツアーなど計5回について茨城労働局のホームページに掲載しました。さらに、常総市ホームページの企業向けページには、定期的に各種制度についての案内を掲載し、情報の発信に努めました。

#### （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防止のため、所内のレイアウト変更や、ソーシャルディスタンスに配慮した床、椅子への表示を行い、来所者の方が密にならないよう改善に取り組みました。また、窓口に設置したアクリル板の上部には、カードケースを設置し、飛沫防止効果を高めるとともに、カードケースに面接会やセミナーの案内、各種支援制度の周知リーフレットを掲示して利用者の方へPRを行いました。

#### （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

新型コロナウイルス感染症の影響により新規求人、新規求職者ともに減少したため、就職件数、充足数、雇用保険受給者早期再就職件数はいずれも目標達成に至りませんでした。今後は、地方自治体との連携を推進し、就職面接会やその他のイベントの実施など、共同事業の機会を増やし、地元企業の魅力をPRするとともに、ハローワーク利用者の拡大を図ることとします。また、求職者マイページや、求人者マイページを活用した情報提供を行い、効果的な求職者支援、求人充足サービスに取り組めます。

(4) その他業務運営についての分析等

求職者のうち、35歳以下の若年者が減少傾向にある中、人手不足の企業においては、若年者を中心とした人材の確保を求めています。そのため、若年者を対象とした就職支援セミナーを開催し就職支援を行いました。参加者数、就職件数ともに低調となりました。今後は、セミナーの周知方法を工夫して実効性のあるものにするるとともに、職業訓練の活用なども含め、求職者のニーズに応じた効果的な支援に努めることとします。また、60歳以上の高齢者の割合は高く推移しているため、高齢者を積極的に採用する求人の確保に努め、様々なニーズを踏まえた丁寧な支援を行っていくこととします。

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 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		
実績	1396	1458	666	102.7%	112	6599	709	142		
目標	1796	1696	779	110.9%	141	6653	809	140		
目標達成率	77%	85%	85%	92%	79%	99%	87%	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

# ハローワーク石岡 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

#### 各指標に対する取組

当所では、「就職件数」の目標達成を最重要と考え、特に重点的に進めることとし、ハローワーク主催の「就職ミニ面接会・説明会」の取組を行いました。

「就職ミニ面接会・説明会」はアクリル板や換気・消毒など万全の新型コロナウイルス感染症対策を取ったうえ19回開催しましたが、コロナ禍で当初予定より参加者が思うように集まりませんでした。介護など人材不足分野の事業所からは継続実施の要望があるため、今後も新型コロナウイルス感染症対策をしっかりと行い、「安全・安心な面接会・説明会」の開催に取り組んで参ります。

#### 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、職業紹介関係の研修やPDCAサイクルによる目標管理の進め方についての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

ハローワーク利用者の目線に立った掲示、配架を検討し、求人情報誌や各種リーフレット等の配架物について、種別・分野ごとに場所と配置方法を工夫するとともに、見た目にもわかりやすく、美しく清潔な状態に保ちました。

### （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

「就職ミニ面接会・説明会」は、19回開催しましたが、当初予定より参加者が少なく、他のハローワークの取組なども参考にコロナ禍でもより多くの求職者の皆様に参加していただけるよう改善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

ハローワーク業務の充実強化とシステムの刷新により、令和2年1月より全国の全てのハローワークにおいて、新システムによる業務が運用開始され、令和3年9月からサービス機能が更に充実し、オンラインで受けられるサービスが広がりました。当所では、新システムへ円滑に移行できるよう、事前準備、研修等を進めてきました。今後はハローワークの付加価値を高めるべく新システムを最大限に有効活用した、効果的な業務運営を検討していきます。

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			
実績	1,193	1,062	399	97.3%	179	3,181	526			
目標	1,618	1,370	452	107.3%	86	3,170	641			
目標達成率	73%	77%	88%	90%	208%	100%	82%			

「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

# ハローワーク常陸大宮 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

#### 各指標に対する取組

当所では管轄地域が広くまた、過疎化・人口流失等が加速しており管内事業所への労働力確保が重要な課題であり、地元企業への就職を最重点目標とし、従来は管内自治体や事業主団体・事業所と連携し面接会を積極的に開催し成果を上げていたところですが、今年度は例年とは異なり、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を念頭に置いた業務運営を行う必要があったため、面接会等の規模や回数を抑制しつつウィズコロナを念頭にマッチングの機会拡大に努めました。

そのような中、雇用対策協定を締結した常陸太田市との間では、従来は当日参加も可能であった面接会を完全予約制での人数制限・アクリルボード設置等感染防止対策を入念に実施したうえで3回開催するなど地方自治体の様々な要望に応じた取組を実施した結果、地方自治体からは事業の継続と拡充を要望されています。

また、地域の雇用問題を産・官・学で協議する「県北地域雇用問題懇談会」を開催し、その中で決議された「学卒者の就職未内定者解消のための面接会の実施」にハローワークが積極的に取組み、未内定者向けに面接会を開催し就職内定に導くなど、地域の雇用問題をハローワークだけでなく全方面から検討・解消する取り組みを強化しました。

#### 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の資質向上のため、職業相談技法の向上や接遇の向上を目的として勤務する者全員を対象に研修を実施しました。

また、緊急事態宣言下、刻々と改定する各種制度を理解したうえで適切な業務運営を行うために、「雇用調整助成金制度の概要研修」及び「緊急事態宣言下での雇用保険制度にかかる概要研修」を勤務する者全員を対象に実施しました。

### （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防止対策の一環として、庁舎内の密の解消を図るため、「待合時間のお知らせ」により庁舎内で密になりやすい時間を掲示したほか、待ち時間を自家用車内で待っていただく「お呼び出しカード」を新たに導入するなど、感染防止対策の強化及び窓口の待ち時間の平準化に努めました。



( 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

昨今のコロナ禍により感染を不安視する方が多くなり仕事を探すためにハローワークを利用する方が減少傾向となっている中、コロナ禍は経済にも多大なる影響を及ぼし事業所からの求人数はそれ以上に減少し、求人倍率は1倍を割り込んで推移している状況となっており、的確なマッチングが課題となっています。接遇の向上や相談技法の向上及びプラスサービスの実施により、紹介成功率を向上させることでサービスの向上に繋がり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

令和2年度は、新型コロナウイルスの感染症の影響があったとはいえすべての指標目標に達しなかったことから、ハローワークを利用して仕事を探す方のマッチング効率向上のための取組として、接遇の向上や相談技法の向上及びプラスサービスの実施により、きめ細やかな職業相談や求人情報の提供、履歴書、職務経歴書の作成の手伝いやアドバイス、模擬面接の実施などのハローワークの就職支援のためのサービスメニューを積極的に実施していきます。

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付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	正社員就職数			
実績	1,311	1,006	269	106.5%	63	2,750	532			
目標	1,542	1,110	332	113.5%	79	2,956	626			
目標達成率	85%	90%	81%	93%	79%	93%	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

### 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

##### 各指標に対する取組

当所では就職件数を最重要とし重点的に進めることとして、求職者担当制や就職支援セミナー・各種面接会の取組を実施しました。

新型コロナウイルス感染症の影響により、求職活動を躊躇することがないよう就職意欲の喚起が必要と考え、特に定期的に来庁する雇用保険受給者に対し、求人情報を提供するなど積極的に取り組みました。また、現状及び将来に不安を抱えながら就職活動をしている求職者には、専門家による「心の健康相談」でケアを行いました。

就職支援セミナーや各種面接会について上期は新型コロナウイルス感染症の影響により低調な取組となっていましたが、下期は定員を少なくしたり、完全予約制により新型コロナウイルス感染防止対策を徹底し実施しました。

##### 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談担当者及び求人担当者に対して、接客・接遇及び人権に関する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

高齢者の方が必要な情報を取得しやすくするように、生涯現役世代向けのリーフレットや求人情報を集約したコーナーを開設し周知を図りました。

新型コロナウイルス感染防止のため、大学において大学生の職業相談をオンラインにより実施し、また、「とりで生涯現役ネット」との共催による高齢者向けのセミナーについてもオンラインにより実施しました。

また、相談員を対象にアンケートを実施し、アンケートの結果に基づく所内案内の見直しや新型コロナウイルス感染防止の取組を実施しました。

#### （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

求職者数及び紹介件数は年度途中より増加し前年度以上となりましたが、就職件数は前年度より減少となりました。来庁する求職者に対しては求職担当制による求職者に寄り添った支援や、就職支援セミナーの内容の充実化等を図っていきます。

新型コロナウイルス感染防止対策として、密集を避けるために人数制限を設け、完全予約制により就職支援セミナー・各種面接会を実施しており、通常と比べてかなり規模を縮小したことから、今後コロナの状況を見ながらより多くの方が早期就職を実現できるよう人数や実施回数等規模拡大を今後検討していきます。

## 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 (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	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	2,038	1,607	1,273	105.5%		232	170	5,553	835	
目標	2,507	1,887	1,113	120.5%		244	190	5,737	1,080	
目標達成率	81%	85%	114%	87%		95%	89%	96%	78%	

「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

当所管内では、「地元企業で働く」ことを希望される利用者が多いことから、地域雇用対策協定に基づき管内 2 市 2 商工会と連携し、コロナ感染防止対策を施しながらの面接会、WEB を活用した企業説明会や就職支援セミナーの開催に取り組みました。

特に、コロナ禍の中で影響が心配された高校生の就職支援は最重要と考え、十分な感染対策のもと、人数制限や回数を複数回に分けるなどの工夫をしながら高校生対象の就職面接会を開催しました。また、高校在生学生に向けては、職業意識の啓発と地域事業所 PR を兼ねた「企業説明会」を、これまでの対面式から、初めての試みとして WEB を活用した説明会として開催いたしました。

この取組については、生徒や学校の進路指導の先生方から「求人票だけでは分からない会社の実態がわかりやすく伝わった」などの好評価をいただき、令和 3 年度においても延長して発信いたしました。さらに本年度は、資源を最大限に活用出来るよう、高校生以外の一般の求職者の方々も閲覧可能とするなど対象者を拡大いたしました。

#### （２）サービス改善・業務改善を図った事項

コロナ感染症対策を踏まえ、面接会や説明会などの運営方法の見直しを余儀なくされ、結果、WEB を積極的に活用する方法に切り替えるなど安全で効率的な手法が構築出来ました。

これまでは雇用保険受給者の方への就職支援の一環として「初回講習」を実施していましたが、コロナ禍の中で開催を見合わせていたため、令和 2 年度は、参加定員を少数に設定し、複数回開催するなどの方法に切り替え、所独自の就職支援セミナーを開催しました。この取組により、参加者も安心して受講し、早期の再就職への意欲喚起に繋がりました。

#### （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

高齢求職者の割合が高く、高齢者の雇用対策としてニーズに応じた求人確保や面接会等のイベント開催が効果的ですが、コロナ禍の中での

開催は厳しいため、当面は、担当者制による個別支援や、所内における高齢者が応募しやすい求人票の掲示など、より丁寧な支援が必要であると考え、重点的に実施して参ります。

障害者の就職支援についても、コロナ禍の中で大規模な面接会が開催されず、新規求人の確保も厳しく就職の機会が減少傾向にあったため、令和3年度は、感染防止対策を十分に検討しつつ、所独自の面接会を開催いたします。また、面接会を契機として、新たな求人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

当所において令和2年度は、求人者マイページ・求職者マイページ共に設置率が非常に低かったため、令和3年度は、システムの機能追加と相まって、マイページの設置増加は必須であることから、マイページ設置のメリットや利便性を発信し計画的かつ集中的に取組み、両者の設置率を伸ばして参ります。

## 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	正社員就職者数
実績	953	840	233	89.2%	66	1829	417
目標	1226	1041	286	103.9%	68	1946	471
目標達成率	77%	80%	81%	85%	97%	93%	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

##### 各指標に対する取組

令和２年度は、新型コロナウイルス感染症の影響から求人数が減少傾向である中、求職者数は増加傾向でありました。このような中での就職支援として、感染予防対策が第一と考え相談窓口・待合スペースに密にならない工夫をした上で、個々の求職者へきめ細やかな支援を実施しました。

##### 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員・相談員の育成を図る観点から、助成金業務・障害者雇用に関する業務・求人の開拓業務についての研修を実施しました。研修に当たっては、感染予防の観点から密を避け複数回に分散しての実施としました。

#### （２）サービス改善・業務改善を図った事項

新卒の就職支援について、例年は求人事業所を集め説明会を開催し資料等を配布していましたが、令和２年度はコロナ禍のため郵送での対応としました。また、学校担当者との連絡会議も開催できなかったことから、こちらも郵送・電話でのやり取りとしました。求人事業所・学校担当者ともに、対面でのやり取りは出来ませんでした。郵送・電話でのやり取りによる連携を密にしたことにより、例年並みの就職数を確保できました。

高齢者の就職支援についても、コロナ禍の中、来所での相談を必要としている高齢者に対し、きめ細やかな相談を実施することにより就職に結びつけました。

#### （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

コロナ禍の中、来所を控えていただく方策をとらざるえないことを踏まえ、感染対策を施した環境での小規模面接会の開催やオンラインを活用した職業相談・オンラインセミナーを実施するなど、来所によらない支援も実施していきます。また、求人についても求人者マイページの開設を積極的に推奨し、オンラインでの職業紹介を推進します。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度は、当所管内の主要産業である鉄鋼業の事業所が新型コロナの影響に加え高炉の休止があったため、令和3年度第1四半期にかけ関連事業所も含め求人が減少していました。正社員求人数も同様に減少し正社員就職件数にも影響しています。現状鉄鋼業の生産も回復したことから、関連会社も含め積極的に求人開拓を実施していきます。

2 総合評価 ( )

成果向上のための計画的な取組が必要

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	正社員雇用に 結びついた就職 氷河期世代の 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	2115	2025	704	87.0%	102	8037	1090	42		
目標	2420	2409	767	95.4%	153	9496	1099	56		
目標達成率	87%	84%	91%	91%	66%	84%	99%	75%		

「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