

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

◎雇用保険受給者の早期再就職件数

当所では、就職件数向上のためにも雇用保険受給者の早期再就職支援を推し進めることが重要と考え、受給資格決定時により詳細な緊要度を図る新たなアンケートを実施し、早期再就職支援コーナーへの積極的な誘導を図るほか、「就職をゆっくり考える」求職者について、キャリアアップによる職業選択の支援や希望職種の拡大等による就職促進を図ることができるよう、職業訓練窓口への誘導と訓練の周知を行いました。これにより、認定日においては、原則、全員相談となるよう雇用保険給付課と職業相談窓口との密なる連携により、求職者の完全な誘導を図っています。

また、令和元年度の新たな取組として、雇用保険受給のために初めてハローワークを利用する求職者に対し、ハローワークの各種支援制度をより詳細に具体的に理解してもらい、早期に相談窓口へ取り込み、担当者制による相談を的確に実施し早期再就職に結びつけることを目的とし、職員がガイド役としてハローワーク金沢の各部門を案内し、サービス内容を説明する「ハローワークご案内ツアー」を実施しました。

その結果、雇用保険受給者の早期再就職件数は2,556件となり、目標達成率111%と大きく目標を上回りました。

◎就職件数、充足件数ほか、各種指標

潜在的な求職者を開拓しハローワークの利用につなげるため、雇用対策協定を締結している金沢市と連携し、各種セミナーや面接会の共同開催を行ったほか、金沢市が開設する情報サイト「金沢市はたらくサイト」にハローワーク金沢の専用コーナーを設け、週刊の求人情報誌「ハローワークウィークリー」のデータを「紙面発効日の前日に入力依頼」することで、発行当日の朝一番にインターネット公開し、地域の方にいち早く情報の提供を実施しています。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

◎職員・相談員の資質や専門性の向上を図る観点から、業務における目標値と取組の実施に関するPDCA研修を実施しました。

◎キャリアコンサルタント資格取得支援として、北陸ブロックの研修会や中央研修に職員を送り出しています。また、試験前には「試験直

前集中講習」として、所内の国家資格取得者を講師に受験希望者とのロールプレイングによる面接対策を業務後に任意で実施するなど、講師役の職員も含め技能の向上を図っています。その結果、職員1名が2級キャリアコンサルタント資格を取得いたしました。

◎令和元年1月から「ハローワークシステムの刷新」が実施されることに伴い、職業相談部門・求人部門の若手職員を対象として、「システム刷新の概要」、「システムの操作」や「刷新によるハローワークの業務がどう変化し、そしてどう対応していくか」等を内容とした研修を行いました。

◎業務が繁忙となる中で、今一度基本動作を認識し個人情報漏えい防止を徹底するために、石川労働局情報管理専門官が講師となり職員・相談員全員に、「課題検討と意見交換」が内容の個人情報漏えい防止研修を実施しました。

◎募集・採用にかかる労働基準法の知識の徹底と向上のために、監督署の監督官を講師とし「労働基準法関係研修」を実施しました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

①サービス改善

来所者端末利用時の簡略化と待ち時間を解消するため、セルフ式での「利用カード」の受け渡しを前年度に引き続き実施し、利用者自身が希望する席でゆっくり検索できる設定と、不慣れな利用者にもわかるよう操作方法を中央の柱に大きく掲示してあるほか、端末利用終了時には相談のご希望がないか声掛けを継続して徹底し、窓口への誘導を図っています。

また、雇用保険受給者の方について、自身が利用したいハローワークの支援サービスを詳細に具体的に理解していただくよう、新たに「ハローワークご案内ツアー」を実施いたしました。(再掲)

②業務改善

職業紹介業務の土曜開庁や平日夜間延長に対応した勤務シフトの関係上ミーティングによる業務指示や情報共有が難しいため、メールにより職員・非常勤職員全員への指示等を随時実施(1日複数回の配信あり)することで、業務対応の統一やサービスの徹底を図っています。

また、「金沢市はたらくサイト」に、当所発行の「ハローワークウィークリー」のデータを「紙面発行日の前日に入力依頼する」ことで、発行当日の朝一番にインターネット公開し、地域の方により早く提供を実施しています。(再掲)

(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

①サービス改善

初めて来所する利用者にわかりやすい窓口案内とサービスメニュー案内を充実させるため、正面玄関入口に利用者目線のフロアガイドを

掲示するとともに、この周辺に各種パンフレット、サービスメニューガイドをコーナー別に集中配置して、引き続き利用者の利便性を高めているほか、新たな支援サービス（緊急的事項も含む）をより早く周知するため、待合スペースや入口付近に掲示板を設置し、わかりやすいポスターを作成し掲示していきます。

②業務改善

新型コロナウイルス感染症の影響によるハローワークの利用制限が行われる中、「求人者マイページ」の周知徹底による求人申込み・変更の簡素により、事業所との信頼関係を継続しながら求人の量的確保と、同時に求職者ニーズに合った求人（採用選考が短時間の求人や個別希望求人）の開拓に努めます。

また、求職者への支援として、早期就職支援コーナーでの予約相談や電話による求職申込、職業相談や職業紹介を含めた職業相談部門の全員による担当者制について、社会情勢に鑑みながら実施していくことで、ソーシャルディスタンスの確保と両立したきめ細かい求職者支援を実施していきます。

（4）その他業務運営についての分析等

令和元年度は、有効求人倍率は高い水準で推移し、金沢所管内の企業においても人手不足感が広がっていました。このため、求人事業所に対して求人内容（仕事の内容欄など）の充実のほか、正社員求人への転換、高齢者向け職域開発等を通じた採用条件の緩和指導などの求人事業所への助言・指導に取り組んだほか、職業相談窓口では担当者制による職業相談、人手不足分野をはじめとしたミニ面接会の開催、職種転換が必要な求職者の職業訓練説明会・施設見学会への誘導、「ハローワークウイークリー」等の各種求人情報誌の発行など、求職者の就職支援に取り組みました。

また、「金沢はたらくサイト」内に「ハローワークウイークリー」と各種イベント情報の掲載を毎週更新依頼しているほか、若者（就職氷河期世代含む）、女性、高齢者及び障害者等の就職支援、人材確保の支援、総合的な雇用対策等を実施しています。高齢者の活躍促進については、金沢市の「シニア就労応援事業」における就労応援セミナーとその後の企業とのマッチング交流会や、石川県の「生涯現役促進地域連携事業」における就職支援講座・企業説明会での連携が、潜在求職者開拓の可能性を含んでおり、職業相談窓口における相談・紹介につながるよう効果的な運営に引き続き取り組めます。

このほか、人材不足分野ごとの面接会については介護分野3回、運輸業2回、建設、警備、宿泊・飲食業関係で各1回開催しました。

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 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	求人に対する 紹介率	求職者に 対する紹介率	生活保護 受給者等の就 職件数	障害者の 就職件数	学卒ジョブサ ポーターの支 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	正社員求人数	正社員就職件 数(必須指標)	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件数
実績	6,342	7,741	2,556	36.1%	46.0%	144	588	1,144	571	29,430	3,298	122
目標	6,780	7,810	2,287	37.8%	48.3%	162	639	1,206	463	31,639	3,511	120
目標達成率	93%	99%	111%	95%	95%	88%	92%	94%	123%	93%	93%	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