

令和2年度公共職業安定所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

全国の公共職業安定所（ハローワーク）では、マッチング機能の強化を図るため、平成27年度からPDCAサイクルによる目標管理・業務改善の取組を行うとともに、マッチング機能に関する総合評価を実施し、その結果を公表しています。（別添1を参照）

令和2年度の石川県内各ハローワークの総合評価結果は以下のとおりとなりました。

なお、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。

【総合評価結果】

| 評価結果 | 公共職業安定所名 |
|--------------------|-------------|
| 「非常に良好な成果」 | なし |
| 「良好な成果」 | 白山所、七尾所、輪島所 |
| 「標準的な成果」 | 金沢所、小松所、加賀所 |
| 「成果向上のため計画的な取組が必要」 | なし |

※評価結果は、業務量や業務の特徴などが同様のハローワークとの比較による評価

各ハローワークが令和2年度に重点的に取り組んだ事項やサービス改善・業務改善を図った事項など取組の詳細は、別添2のとおりです。

石川労働局及び各ハローワークでは、令和2年度の結果の十分な検証等も踏まえ、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底したうえで、継続的な業務改善に取り組んでまいります（別添3を参照）。

【照会先】

職業安定部職業安定課

課長 諸田 一良

課長補佐 川端 一平

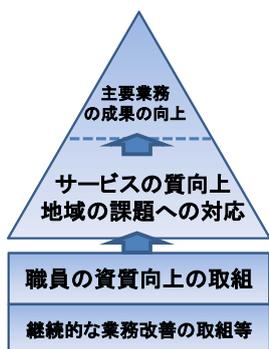
電話 (076) 265 - 4427

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

- ・ 現行の取組(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、業務改善を図った事項、業務改善が必要な事項、総合評価、基本統計データ、指標ごとの実績及び目標達成状況などを公表

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

総合評価の構成

ハローワークのマッチング機能の総合評価は、全国ハローワークで共通する指標による評価と、ハローワークごとに地域の特性等を踏まえ重点的に取り組む業務や継続的な業務改善等に関する評価を総合的に勘案して実施。

総合評価を実施

※所重点指標は、ハローワークごとに、評価対象とする業務・取組を選択(一部、全所必須項目も有)

全国ハローワークで共通する評価 (全所必須指標)

(1) 主要指標による評価

ハローワークのマッチング機能に関する業務のうち特に中核業務の成果を測定する指標に基づく評価

- 就職件数
- 求人充足件数
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

(2) 補助指標による評価

ハローワークのマッチング機能に関する業務の質を測定する指標に基づく評価

- 紹介率

ハローワークごとの重点的な取組の評価 (所重点指標・所重点項目)

(1) 所重点指標による評価

ハローワークのマッチング機能に関する重要業務のうち、地域の雇用に関する課題等を踏まえ、ハローワークごとに重点として取り組む業務に関する指標に基づく評価

- 正社員求人件数・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
- 障害者の就職件数など

(2) 所重点項目に対する評価

中長期的なマッチング機能向上のための、職員の資質向上の取組や効果的な業務改善の取組等の実施状況の評価

- 職員による求人充足のための効果的な取組みを伴う事業所訪問の実施
- 求職者担当者制・求人担当者制の実施
- 職員による計画的なキャリアコンサルティング研修の受講
- 効果的な業務改善事例の考案と実施 など

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

【雇用保険受給者早期再就職支援】

新型コロナウイルスの影響が大きい中、「雇用保険受給者の早期再就職支援」を最重要課題ととらえて取り組む予定でしたが、上半期については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため密を避ける観点から、積極的な窓口相談や前年度から実施していた『「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、相談窓口で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』ことを目的とした“ハローワークご案内ツアー”』が実施できない状態でした。

下半期になり、コロナ禍での対応を取りながら、「詳細な緊要度を把握するためアンケートの実施」、「早期再就職支援コーナーへの積極的な取次」のほか、キャリアアップによる職業選択の支援や希望職種拡大等による就職促進につなげることができるよう、「職業訓練窓口への誘導と訓練受講のメリットなどの周知」を徹底することで、各種支援を進めていきました。

これらの取組などにより、雇用保険受給者の早期再就職者数は2,402件と、目標値(2,259件)を超える実績となっています。

【そのほかの主要指標（就職件数、充足件数）及び補助指標、所重点指標等】

コロナ禍により、三密防止に配慮するため、来所者端末の席と席との間隔を空けて使用できるように設定しましたが、減少した閲覧席での求人閲覧希望者に対応するため、所内Wi-Fiの活用による待合席でのハローワークインターネットサービスの閲覧について、職業相談窓口だけでなく雇用保険給付窓口の待合においても周知徹底することにより、求人情報の迅速な提供についてハローワークの利便性の向上を図りました。

また、雇用対策協定を締結している金沢市のHP内の「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」及び求職者向け支援情報について、発行当日の業務開始時間から公開を可能とし、地域（管内）の方により早く求人情報等の提供ができるよう金沢市の協力の下、実施してきました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- イ 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。
- ロ キャリアコンサルタント資格取得支援として、「資格更新講習会」に講師として職員を派遣したほか、中央研修及び北陸地区研修会等に職員を送り出し、資格取得者の更新と資格取得意識の向上・継続に努めました。
- ハ 2020年1月以降の「新ハローワークシステム」の操作方法、対外説明手法など日々の業務で必要となる対応を職業相談部門、求人事業所部門の上席職業指導官以下若手職員を中心とした協議体制により、OJTに取り組みました。
- ニ 基本動作の再認識と個人情報漏えい防止意識の徹底については、個人情報保護に関する研修テキストによるほか、コロナ禍のため主にeラーニングによる研修を行いました。
- ホ 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、労働基準監督署の労働基準監督官を講師とし「労働基準法関係研修（同一労働・同一賃金）」を実施しました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

イ サービス改善（直接のコロナ対応（三密回避、感染拡大防止）は除くため、電話相談の新設、感染拡大防止具材の配置などは除く）

(イ) 再掲分

- ・コロナ禍により、三密防止に配慮するため、来所者端末の席と席との間隔を空けて使用できるように設定しましたが、減少した閲覧席での求人閲覧希望者に対応するため、所内Wi-Fiの活用による待合席でのハローワークインターネットサービスの閲覧について、職業相談窓口だけでなく雇用保険給付窓口の待合においても周知徹底することにより、求人情報の迅速な提供についてハローワークの利便性の向上を図りました。

(ロ) 新規分

- ・急募指定求人揭示コーナーを整理し、「突然、退職を余儀なくされた方のための『書類選考なしで、すぐに面接できます！』求人揭示コーナー」（ボード表裏面一式（40求人））を新設しました。これにより、対象者の離職期間を短縮することにつなげ生活への不安の解消に努めると共に、求人事業者にも早期充足支援を図ることにつなげました。
- ・コロナ禍で求人事業所が取っている「コロナ感染防止対策」を求職者に周知するため、事業所に求人票への「コロナ感染防止対策」の明記を勧奨する周知チラシを配布し、求職者が安心して応募ができるよう努めました。

ロ 業務改善

(イ) 再掲分

- ・雇用対策協定を締結している金沢市のHPの「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」及び求職者向け支援情報について、発行当日の業務開始時間から公開を可能とすることで地域の方により早く求人情報等の就業支援情報の提供を実施してきました。

(ロ) 継続分

- ・従来からの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に加え、コロナ禍のリモート勤務及び三密対策のためのミーティング開催による業務指示や情報共有が難しくなったため、メールによる職員・非常勤職員全員への指示・研修等を随時実施（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

新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組のため、前年度まで実施してきたサービスのほとんどが継続できない状況となったことから、アフターコロナ・ウィズコロナを見据えた次年度に向けては、これら取組の早期再開とコロナを踏まえたさらなる改善を図っていきます。

イ サービス改善

(イ) 継続分

- ・庁舎入り口周辺の「初めて来所する利用者にわかりやすいフロアガイド」と「各種パンフレット、サービスメニューガイドのコーナー別集中配置」を継続して実施していきます。
- ・待合スペース周辺に広く周知したい案件のポスター、リーフレットを配置し、利用者通路には各コーナーに合わせた掲示を継続して実施していきます。

(ロ) 新規分

- ・庁舎内のそのほかの掲示可能箇所（階段部（安全面を考慮の上）、衝立部）の再活用及び庁舎の外向け掲示可能箇所（ガラス面、ポスター等外部掲示ボード）を再活用することで、ハローワーク利用者であるものの個別の支援メニューの活用が進んでいない層への能動的な支援メニューの周知に取り組んでいきます。
- ・上半期は特に、職業訓練相談窓口及びコースの案内、コースエール等の認定制度活用事業所の紹介等の周知を強化していきます。
- ・アフターコロナ・ウィズコロナに向けたイベント等の取組をコロナ禍の状況に応じて再開し、イベント会場においても、安心して参加（十分なコロナ対策による）できるよう、感染防止対策を講じていきます。

ロ 業務改善

ウィズコロナ対策をとりながら、前年度に実施していた各種取組（各コーナーにおける担当者制等の予約相談の強化、システム刷新による求人者マイページ新設に伴う求人者サービスの強化など）を再開するとともに、拡充することとします。

（令和3年度は、PDC Aハローワーク総合評価管理実績については、「前年度実績以上」を目安値としています。）

(イ) 主要指標

就職促進のため、ハローワークの魅力あるすべての支援サービス（求職者担当者制、各種助成制度を活用した早期就職支援、職業訓練、各種セミナーなど）について、「コロナ禍で足が遠のいたハローワーク利用者」、「ハローワークを知らない方」、「何をしているのかわからないという方」に対し雇用対策協定を締結している金沢市と協力し周知を行い、「ハローワーク利用者を増やす」ための新規取組を実施します。

(ロ) 就職氷河期世代にかかる就職支援

対象者歓迎求人基準を緩和し、対象求職者が豊富な対象求人の中から希望する条件の求人を検索できるよう、数の確保を念頭に置いた対策を進めることとします。また、(イ) の新規取組の実施のほか、新規対象者向けの周知及び取り込みにも積極的に取り組むこととしています。

(ハ) 職業訓練受講者の確保及び修了者就職支援

受講者数の向上を重要目的とし、前述の(イ) の取組のほか、(3) イ(ロ) の取組による、「ハローワーク利用者で職業訓練に興味のなかった者」、「ハローワーク利用者以外の者」への職業訓練制度及びコースの周知・取り込みを積極的に行うこととしています。

(ニ) そのほかの補助指標、所重点指標等についても、前述の(イ)～(ハ) 同様にハローワークを利用していない層のハローワークへの引き込みのための取組の実施のほか、ハローワーク内外における各種取組制度の周知、提供できるサービスの周知に積極的に取り組むこととしています。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度はコロナ禍により、その対応が最優先となり、ほとんどの取組で「従来の方法で積極的に前に進めること」ができず、新しい取り組みについても手探りの状態が続きました。

令和3年度においては、ウィズコロナの対策を講じながら従来の効果的取り組みの実施と新たに実施する前期(3)ロ(イ)の「ハローワーク利用者を増やす」ための新規取組を積極的に実施していきます。

また、ウィズコロナにおいても、引き続き企業の人材不足及び新規人材の確保の希望に対応するため、各種認定企業の魅力を意識した求

人情情報の提供や、「人材確保支援」、「就職氷河期世代支援」、「わかもの支援コーナー」、「早期就職支援コーナー」などの専門コーナーでのガイダンス等も含めた積極的なマッチングにより求人充足対策に努めていきます。

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 特記事項

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

| | 就職件数 | 充足件数 (受理地) | 雇用保険受給者 早期再就職件数 | 紹介率 | ハローワークの職 業紹介により、正社 員に結び付いた就 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 | 生活保護受給者等 の就職件数 | 障害者の就職件数 |
|-------|---------------------------|------------------------------|--------------------|--------|---|--------|---------|-------------------|----------|
| 実績 | 5,438 | 6,698 | 2,402 | 105.0% | 374 | 22,108 | 2,473 | 97 | 577 |
| 目標 | 6,272 | 7,433 | 2,259 | 104.4% | 456 | 27,698 | 2,980 | 152 | 588 |
| 目標達成率 | 86% | 90% | 106% | 100% | 82% | 79% | 82% | 63% | 98% |
| | 公的職業訓練終了 3か月後の就職件 数 | 生涯現役支援窓口 での65歳以上の 就職件数 | | | | | | | |
| 実績 | 454 | 90 | | | | | | | |
| 目標 | 453 | 147 | | | | | | | |
| 目標達成率 | 100% | 61% | | | | | | | |

※ 「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

ハローワーク小松 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 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、求人的大幅な減少が続いたことや上半期は、面接会及び事業所説明会は中止し、また、雇用保険受給者などの来所者の密集や接触回避の措置により、求職者への窓口誘導等が十分に行えませんでした。

このような状況の中で、所重点項目である①生活保護受給者等の就職件数は、就職支援ナビゲーターを中心とした担当者制を行い継続的な職業相談に取り組んだことや新型コロナウイルスの影響により住居確保給付金の支援対象者が増加したことで年度途中に新たに配置された就労・生活支援アドバイザーも相談体制に加わったことで目標を大きく上回る事ができたこと、②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・無業者の件数は、リーフレット等により就職氷河期世代に向けた就職支援メニューの周知を強化し支援対象者の確保や求職者担当者制の支援対象者に就職氷河期世代を積極的に取り込み就職支援に繋がったことで目標を達成できました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

・職員間の業務の取組に対するパラつきを解消することに重点を置き、部門内ミーティングやOJTの場等を活用し、改めて取組の意義等の浸透、目標値達成への意識の醸成に努めました。

また、キャリアコンサルタント資格取得等の支援として、北陸ブロック研修会やキャリアコンサルタント更新講習に職員を送り出しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、庁舎内には、感染防止にかかる対策チラシ（室内換気、アルコール洗浄、ソーシャルディスタンス等の確保）を貼り、利用者にハローワークの取組を案内したほか、来所者端末の運用を一部利用不可としたこと、窓口相談のほか

電話による職業相談の実施したこと、求人情報はハローワークインターネットサービスでも検索可能なことを周知しました。

・下期は、事業所説明会を11月から開催することができました。三密を避け、参加者を事前予約制とすることや早い段階での周知をすること等を工夫しました。

（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影響が長期に続くことから、求人者、求職者のニーズ調査を行い、その結果を整理した上で、求人の充足に繋がる条件緩和や指導の実施、求職者へ就職に繋がる情報提供を行い、マッチングを強化する取り組みを行います。

・昨年度の就職件数の減少の一つに障害者があり、その原因には、コロナ禍ということもあるが、関係機関との連携も十分にできていなかったことも要因の一つと考えられることから、今後において連携できるように配慮し、求職者の就職に繋がれること（ミニ面接会等）に取り組めます。

（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申請手続きについて、集中的に来所した事業所の対応するためと室内の「密」を避けるために「予約票」を新たに作成しこれを用いて来所者を整理し混乱の防止を図りました。

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 特記事項

| |
|--|
| |
|--|

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

| | 就職件数 | 充足件数 (受理地) | 雇用保険受給者 早期再就職件数 | 紹介率 | 生活保護受給者等 の就職件数 | 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 | 2,097 | 1,909 | 760 | 103.4% | 63 | 94 | 4,845 | 967 | |
| 目標 | 2,297 | 2,199 | 730 | 108.3% | 46 | 81 | 7,061 | 1,098 | |
| 目標達成率 | 91% | 86% | 104% | 95% | 136% | 116% | 68% | 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

ハローワーク白山 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 各指標に対する取組

マッチング機能の向上を図るため、求職者に対する個別支援や求人充足支援サービス等職業紹介の基本業務を確実に行うとともに、ハローワークが実施する各サービスへの求職者・求人者の誘導を重点とし、以下の取組を行いました。

① 新規求所者の窓口誘導の強化

求人検索パソコン利用者に対し窓口相談について積極的に声かけを行い、新規求職申込者の増大・確保に努めました。

② 求職者担当者制の積極的な実施

担当者制の実施対象者を明確にした上で取り組み、統括官が定期的実施者個々の進捗状況を確認し、必要に応じ指導・助言を行うことにより、職業相談のレベルアップを図りました。

③ 求人条件に係る助言・指導

新規求人受理時及び求人充足相談時において、高年齢者歓迎求人や仕事と子育ての両立求人への変更を勧奨するなど、求人事業主に対し求人条件の緩和指導を積極的に行いました。

④ 求人内容の適法性・正確性の確保

求人チェッカーを用い、求人票の確認領域を8箇所に分割してチェックすることで、適正かつ効果的なチェックを短時間でできるよう改善し、窓口対応時間の増大を図りました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

石川労働局から指示される研修受講については全職員（相談員を含む）受講させるとともに、所独自の研修を企画し、担当業務以外の知識を吸収させることにより、中長期的な資質向上に向けて取り組みました。所独自で実施した研修は次のとおりです。

- ・総合評価に係る研修
- ・障害者関係業務研修

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・求人受理時や各種説明会等の機会を捉え、求人事業主に対して、求人・求職バランスシートや賃金情報等の情報に加え、ハローワークを利用することにより受けられるサービスメニューを記載したリーフレットを配布するとともに、局ホームページへの掲載を行い、求人者サービスの向上に取り組みました。
- ・人手不足分野である介護・運輸の事業所に対し、ミニ面接会への参加勧奨を積極的に行いました。この取組により、定期的に参加を希望する事業所がみられるようになりました。
- ・求人充足会議に係る求人については、人手不足分野の求人、高年齢者向け求人を必ず取り上げることとし、早期充足が図られるよう工夫を行いました。
- ・高年齢者応援求人情報については、新規求人だけではなく有効求人一覧を作成し、庁舎入り口にも掲示を行いました。
- ・求人検索パソコン利用者に対しては、利用受付時に職業相談窓口の利用の声掛けを行うとともに、新たに職員によるフロア巡回による声掛けを行い、相談窓口の利用促進を図りました。
- ・所内掲示の定期的な点検を行い、利用者に分かりやすいポスター類の掲示に努めました。

（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

【見えてきた課題】

- ① コロナ禍による新規求人数の大幅な減少
- ② 求人の減少に伴う就職件数の減少

【今後のサービス・業務改善の取組】

- ① 求人開拓等による求人の確保
- ② 求人充足会議における積極的なマッチング
- ③ 紹介件数の増大を目的とし、研修等による職員の専門性のさらなる向上
- ④ 小規模面接会等の継続的な実施
- ⑤ 生涯現役支援窓口の支援体制の充実

（4）その他業務運営についての分析等

求人検索パソコン利用者に対する声掛けは、新規求職者数の増加につながり、また、比較的就職意欲が高い層を取り込むことができると

考えており、就職件数の増大に一定の効果があつたと思料されます。今後も引き続き相談窓口への誘導、雇用保険受給者の認定日における全員相談を実施することにより、相談件数、紹介件数を増加させ、その結果就職件数の増加を目指します。

また、求人者マイページ及び求職者マイページの開設を積極的に働きかけていきます。

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 特記事項

特になし

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

| | 就職件数 | 充足件数 (受理地) | 雇用保険受給者 早期再就職件数 | 紹介率 | ハローワークの職 業紹介により、正社 員に結びついた就 職氷河期世代の不 安定就労者・無業 者の件数 | 正社員求人数 | 正社員就職件数 | 生活保護受給者等 の就職件数 | |
|-------|-------|---------------|--------------------|--------|---|--------|---------|-------------------|--|
| 実績 | 2,089 | 1,946 | 886 | 109.1% | 91 | 7,542 | 953 | 67 | |
| 目標 | 2,250 | 2,045 | 750 | 106.9% | 115 | 7,848 | 1,051 | 47 | |
| 目標達成率 | 92% | 95% | 118% | 102% | 79% | 96% | 90% | 142% | |

※ 「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

ハローワーク七尾 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 各指標に対する取組

【就職件数（常用）】

就職件数を増加させるために紹介件数及び相談件数を増加させる必要があり、そのために「求職者担当者制」の支援対象者について、職員（相談員）の各担当業務である生活保護受給者等や訓練受講修了者等の積極的な取り込みに取り組みました。

また、求人検索パソコンの利用者に対し、総合案内の相談員が積極的に声かけし、窓口相談への誘導に取り組みました。

さらに、求職者の選択肢を広げるため幅広い職種の求人確保が重要と考え、新規求人開拓はもとより、既存求人の更新確認を徹底的に行ったものの、目標値（1,902件）に対する進捗率は87%にとどまりました。

【充足件数（常用）】

求人充足会議の充実により、職業紹介担当職員からの意見等を積極的に吸い上げ、未充足求人に対する条件緩和指導や求人票記載内容の充実を図ったものの、目標値（1,605件）に対する進捗率は90%となり、目標を下回りました。

【雇用保険受給者の早期再就職件数】

認定日における全員相談において、その日現在の緊要度を把握することにより、緊要度に応じたメリハリのある支援策を実施しました。

また、雇用保険受給資格者証に、再就職手当の金額を例示することにより受給者の就職意欲を喚起しました。

この結果、目標値（517件）に対する進捗率は107%となり、目標を上回りました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

各指標の進捗率を示し、現状を把握させることを徹底しました。職員の資質向上のためには、自らが考え行動するということが必要であるとの思いから、特に職業相談部門には、考える力・議論する力を身につける取組として、就職件数増加のための方策に係るミーティングを定期的に行わせるとともに、求人充足会議へ交代で参加させ、求人者の動向やニーズを把握させました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 求職者支援に係る取組（以下のリーフレット等を作成・配付し、求職者の積極的な就職活動の促進に取り組みました）

・コロナにより来所をためらう求職者や、パソコンを不得意とする求職者のための「ハローワークインターネットサービス求人検索操作方法」リーフレット

・事業主の生の声として、選考結果通知書から抜粋した「採用・不採用の決め手」リーフレット

・土日休みを希望する求職者向けの「土日休みの求人情報」

② 求人充足に係る取組

・充足会議に所長自らが参加し、会議の進行方法や進捗管理の方法、事業主へのアプローチ方法などについて助言を行いました。

・人材不足分野については、介護・看護職の面接会の実施や、トラック協会から貸し出しを受けたDVDの待合室での放映など求職者へのアピールに取り組みました。

（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

① 新規求職者の取り込みと求職期間が長期化している求職者への的確な支援

初めてハローワークを利用する求職者や、求人検索パソコン利用のみの求職者に対し、総合案内での積極的な声かけを継続し、窓口相談への誘導を強化します。

② 雇用保険受給者に対するメリハリのある職業相談の実施

就職緊要度は求職者の環境等により常に変化していくことを意識し、雇用保険受給者については認定日ごとに最新の緊要度を把握します。

そして、その緊要度に応じたメリハリのある職業相談を行うことにより、紹介件数の増加や待ち時間の短縮につなげていきます。

③ マッチングに係る取組

パートを希望する新規求職者の増加に対応するため、フルタイム求人事業主への周知及び条件緩和指導等に取り組みます。

（4）その他業務運営についての分析等

① 地方自治体との連携

コロナ禍において人流の抑制が求められる中、あらゆる機会を捉えてハローワークの支援サービスメニューを周知する必要があることから、地方自治体との関係構築に注力し、積極的な広報に協力を得られるよう取り組みます。

② 電子申請率アップに向けての取組
コロナ禍においてテレワークの推進が進む中、電子申請のメリットを周知する好機と捉え、事業主の利用率アップに取り組めます。

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 | 充足件数 (受理地) | 雇用保険受給者 早期再就職件数 | 紹介率 | 生保受給者の 就職件数 | 就職氷河期世 代の正社員就 職件数 | 正社員求人数 | 正社員就職件 数 |
|-------|-------|---------------|--------------------|-------|----------------|-------------------------|--------|-------------|
| 実績 | 1,666 | 1,445 | 554 | 84.0% | 47 | 107件 | 4,611 | 833 |
| 目標 | 1,902 | 1,605 | 517 | 91.1% | 39 | 99件 | 4,730 | 825 |
| 目標達成率 | 87% | 90% | 107% | 92% | 120% | 108% | 97% | 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

ハローワーク加賀 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 各指標に対する取組

新型コロナウイルス感染症の影響により求職者の増加、求人の減少傾向で推移する中、当所では、認定日の全員相談、プラスワン紹介等紹介を意識した職業相談の実施、定期的な採否確認等の基本業務を徹底しながら、特に雇用保険受給者の早期再就職の促進を重点に取り組んだ結果、目標値を上回りました。また、求人充足サービスのため事業所画像情報の充実、求人充足会議の定期開催のほか、新型コロナウイルス感染防止のため大規模な面接会は実施できませんでしたが、定期的に管理選考を開催するなどの取組を行いました。

重点項目の就職氷河期世代の正社員就職への取組につきましては、求職者担当者制や就職支援セミナーの参加勧奨等により正社員への就職喚起や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

業務の理解を深めてもらうため、新規窓口職員等に対してP D C Aサイクルや利用者サービスの改善にかか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

① 積極的な窓口誘導に取り組んだほか、高齢者向け、子育て応援両立求人一覧を配備し情報提供を図りました。

② 求人充足会議は定期的で開催し、対象求人とした求人マッチング可能と思われる求職者情報を持ち寄り、具体的なマッチングにつなげるよう取組みました。

（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

① 引き続き、基本業務であるプラスワン紹介や認定日における全員相談時に求人情報を提供できるよう事前に準備すること等により紹介を意識した職業相談を実施していきます。

② マイページを活用した求人情報の提供を積極的に行うよう、マイページ利用者の登録拡大を図ります。

③ 求職者担当者制について対象者をより絞る等、充実・強化を図ります。

④ 充足会議については、対象求人をさらに厳選する等により、具体的なマッチングの精度を高めます。

（4）その他業務運営についての分析等

コロナ禍の中、求人が減少傾向であるため、求職者の就職支援には求人の量、質ともに確保することが求められていることから、引き続き、能動的な求人開拓を実施しながら、充足支援にも取り組んでいきます。

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 特記事項

国内・海外での新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、非常事態宣言の発令やコロナ禍の長期化の影響により、当所管内の基幹産業である観光業、とりわけ宿泊業については、宿泊予約の大量キャンセルや休業を余儀なくされ、また、これに関連した土産菓子製造業などからの求人意欲が極端に低調になったことを起因とした急激な雇用情勢の変化がありました。

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 | ハローワーク紹介 で正社員に結び付 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 |
|-------|-------|---------------|--------------------|--------|---|--------|---------|
| 実績 | 1,034 | 880 | 317 | 95.5% | 63 | 2,670 | 433 |
| 目標 | 1,160 | 967 | 300 | 111.5% | 69 | 3,706 | 545 |
| 目標達成率 | 89% | 91% | 105% | 86% | 91% | 72% | 79% |

※ 「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

ハローワーク輪島 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 各指標に対する取組

当所では、雇用保険受給者の早期再就職の促進に重点を置き、初回認定日において1人の求職者に対し紹介担当者全員で事前マッチングを行う「アルバムのマッチング」、早期再就職プランの提供による再就職手当制度の周知、就職支援セミナーの早期受講勧奨、応募書類添削の周知、各認定日における求人情報の提供などに取り組みました。

さらに新規の取組として、DMによる求人情報の提供を積極的に実施するため、週単位の当番制による新規求人のマッチング方式を取り入れ積極的にマッチングを行いました。この結果、「就職件数」は945件と目標を達成しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業紹介部門の職員全員が応募書類や面接の重要性を理解するため、所長による「応募書類作成指導等研修」を実施いたしました。

その結果、求職者に対しチラシを活用し周知したことで、応募書類の添削実施件数も増加いたしました。

また、年度末には「PDCA（ハローワーク評価）研修」を実施し、翌年度のマッチング業務の成果を表す指標の目標、ハローワークが行う中長期的な取組の方向性を共有するなど職員の資質の向上を図りました。

（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、一般求職者も含め来所勧奨を伴わない「相談連絡票」を作成のうえ、DMによる情報提供、職業相談、職業紹介に努めました。

（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

新型コロナウイルス感染症の蔓延が長期化しており、人材不足の1つである介護・看護分野においては、慢性的な人手不足が見られることから、特に重点的に支援していく必要があります。そのため、輪島所、能登所において、新たに「福祉関連情報コーナー」を設置し、福祉関連の求人ファイル、パンフレット、会社案内を置くことなど積極的な情報提供を行うことにより充足支援を行っていくこととしまし

た。

併せて、新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、雇用保険受給者に就職活動の長期化が見られるため、新たに「就職活動自己点検シート」を作成し、配布することにより、就職活動に必要な準備や取組とハローワークの支援サービスの内容を点検すること、窓口利用のメリットを理解し活用することにより、早期再就職の促進を図っていくこととしました。

また、就職氷河期の正社員就職を後押しするため、「正社員のメリットを説明するリーフレット」の配布や、「就職活動自己点検シート」の活用、ハローワーク求人情報誌（月刊・週刊）に「正社員」の表示を追加し、最新求人早見シートの掲示板を「正社員」に特化するなど積極的に正社員就職への支援を図ってまいります。

（4）その他業務運営についての分析等

当所管内において少子高齢化及び若年層の転出超過が進んでいる状況を踏まえ、正社員求人確保するとともに、高齢者、就職氷河期世代、障害者、子育てする女性等が応募しやすい求人の確保とマッチングを推進し、就職支援セミナーへの受講勧奨や応募書類作成アドバイス、就職面接会・会社説明会・会社見学会等を活用することにより、奥能登地域での就職支援に努めてまいります。

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 (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 |
|-------|------|---------------|--------------------|-------|---|--------|---------|
| 実績 | 945 | 812 | 196 | 84.3% | 51 | 2,190 | 358 |
| 目標 | 945 | 780 | 202 | 94.6% | 48 | 2,153 | 385 |
| 目標達成率 | 100% | 104% | 97% | 89% | 106% | 101% | 92% |

※ 「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

石川労働局における令和3年度マッチング機能に関する業務の評価・改善の取組について

別添3

マッチング機能に関する業務の取組

令和3年度のハローワーク評価は、コロナ禍の業務への影響が引き続き不透明であることから、「総合評価」は実施せず、過去3年度の実績(下表参照)との対比により進捗管理を行う。また、グループごとの相対評価は行わず、ハローワークごとに過去実績との比較により振り返りを行うこと等により、継続的な業務改善に取り組む。

| | | 局計 | 金沢所 | 小松所 | 白山所 | 七尾所 | 加賀所 | 輪島所 |
|--------------------------|----------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| ①就職件数 (常用) | 令和2年度実績 | 13,269件 | 5,438件 | 2,097件 | 2,089件 | 1,666件 | 1,034件 | 945件 |
| | 令和元年度実績 | 15,268件 | 6,342件 | 2,342件 | 2,326件 | 2,054件 | 1,175件 | 1,029件 |
| | 平成30年度実績 | 16,581件 | 7,014件 | 2,557件 | 2,578件 | 2,120件 | 1,260件 | 1,052件 |
| ②充足件数 (常用、受理地 ベース) | 令和2年度実績 | 13,690件 | 6,698件 | 1,909件 | 1,946件 | 1,445件 | 880件 | 812件 |
| | 令和元年度実績 | 15,660件 | 7,741件 | 2,239件 | 2,074件 | 1,762件 | 985件 | 859件 |
| | 平成30年度実績 | 16,868件 | 8,260件 | 2,433件 | 2,340件 | 1,885件 | 1,073件 | 877件 |
| ③雇用保険受給 者の早期再就職 件数 | 令和2年度実績 | 5,115件 | 2,402件 | 760件 | 886件 | 554件 | 317件 | 196件 |
| | 令和元年度実績 | 5,486件 | 2,556件 | 839件 | 919件 | 624件 | 317件 | 231件 |
| | 平成30年度実績 | 5,263件 | 2,546件 | 802件 | 813件 | 525件 | 350件 | 227件 |

- 「①就職件数」とは、「公共職業安定所の職業紹介により常用就職した件数」のこと。
- 「②充足件数」とは、「公共職業安定所の常用求人(受理地ベース)の充足件数」のこと。
- 「③雇用保険受給者の早期再就職件数」とは、「基本手当の支給残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する件数」のこと。

業務改善に向けた主な取組内容

| | |
|------------------|---|
| ①就職件数 | <p>「求職者担当者制」、「予約相談の導入」、「能動的マッチングの推進」に加え、新たに導入されるオンラインハローワーク紹介を積極的に実施することで、求職者に対する就職支援の更なる強化に取り組む。</p> <p>オンライン職業相談等就職支援の際には、求職者マイページ等を活用することから、マイページの周知、利用勧奨を行う。</p> <p>また、職員の専門性向上のため、キャリアコンサルティングに係る技法の習得や業界動向、職務内容等に関する知識の習得など、職員の専門性の向上を図る。</p> |
| ②充足件数 | <p>求人内容を詳細に確認し、正確でわかりやすく魅力ある求人票を作成するとともに、求人者ニーズと求職者ニーズを的確に把握し積極的マッチングを行うことにより求人の充足を図る。</p> <p>具体的には、「求人充足会議の活性化による早期に求人を充足する取組」、「求人担当者制の実施による充足フォローアップ」、「人材確保対策として、積極的に雇用管理改善(働きやすい魅力ある職場づくり)に取り組む企業に対する重点的な求人充足支援」等により、求人充足、求人者支援の更なる強化に取り組む。</p> <p>求人者サービスやオンラインハローワーク紹介の推進のため、求人者マイページの周知に取り組み、利用促進を図る。</p> |
| ③雇用保険受給者の早期再就職件数 | <p>雇用保険受給者に対して、求職申込から間もない初期段階に早期再就職に向けた意識啓発及び職業相談の実施を積極的に実施する。</p> <p>具体的には、雇用保険手続きから再就職までの間に、予約制による職業相談、個々の求職条件別の就職情報の提供及び職業訓練や面接支援、応募書類添削支援セミナー等の活用促進により再就職支援の徹底を図り、業務改善に向けて取り組む。</p> |