

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

年度当初よりコロナ禍による一般求職者を中心とした来所者の大幅な減少、対面相談の忌避などの傾向が続く一方で、企業の経済活動の収縮に伴う求人減、会社都合で離職した雇用保険受給者が多数発生する状況が危惧されていたため、令和2年度は定期的に来所し求職活動を行う雇用保険受給者の支援を厚くし、求職者担当制を含む個別支援を強化して、相談窓口の活性化を図ることとし、雇用保険受給者の早期再就職を最重点課題として取り組むこととしました。

具体的には認定日相談を利用して、早期再就職のメリットの説明、窓口でのプラス1サービスによる求人の提案や能動的なマッチングの実施など、落ち込みがちな紹介と就職につながる各種情報の提供に努めました。

緊要度の高い正社員就職希望者・雇用保険受給者・人材不足分野求職者・就職困難者等に対しては、求職者担当者制を行い、支援終了時の就職率42.8%以上を目指しました。特に令和2年度は大量離職事業所が複数あり、当該事業所離職者については担当制で、支援を行うこととしました。担当者制の相談は原則、予約相談とし、求職者の状況に応じたきめ細かなサービス提供を行いました。予約相談では、求職者が希望する類似の求人を事前に検索し、来所時に情報提供を行うなど紹介件数増加を目指しました。

通常相談・紹介においては、プラス1サービスとして、求職者の応募職種と類似する求人情報の提供や、応募書類作成方法、模擬面接の案内等を行い、求職者の態様に合わせた支援を強化しました。求職登録は行ったものの、給付制限中など窓口相談が少ない求職者等に対しては、就職意欲が高い者を中心に、来所勧奨型マッチングを実施して、オーダーメイド型の求人情報提供を行い、来所を促し、求職者担当制につなげるなど、個別支援の強化を図りました。また、所独自の求職者支援セミナーは4種類に増やし、求職者の自己理解、自身の特性の把握、課題の具体化を促し、早期就職に結びつくよう支援を行いました。

求人者サービス関係業務については、求人開拓を目的とした事業所訪問や令和元年度積極的に開催した企業合同説明会をしばらく見送らざるを得ないなど、コロナ禍の影響は大分ありましたが、基本業務の取組を確実にを行うこととし、求人開拓方法を訪問より電話に切り替え、求人充足検討会議で支援対象とした求人は、担当によるマッチングを必ず行い、求人情報を積極的に提供し、適格求職者については状況に応じて通信紹介も行いました。

企業合同説明会が行えない間は、三密が生じにくい求人ミニ説明会の開催に注力しました。特に8月と11月は人材不足分野である医療・

福祉の説明会開催を集中的に取り組みました。

令和2年度は人材不足分野4分野（福祉・建設・警備・運輸）に加え、管内の実情に応じて製造の分野を加えて5分野を人材マッチングコーナーでフォローしました。分野別担当者を定め、求人受理時に人材不足分野にかかるものが受理された場合は、充足支援サービス（担当者制、マッチング、求人ミニ説明会、合同説明会、情報公開シート等）を説明したうえで、コーナーへ誘導し、充足支援を行いました。

なお、合同企業説明会は、三密回避に留意して、1月より再開しました。

② 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、ハローワークの職業相談等の資質向上に向けて、各種助成金制度の研修、キャリアコンサルタント初級研修及び、労働法の知識が必要になることから、労働基準行政等との共同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年度は、コロナ禍において、来所をためらっている求職者も少なからずいることから、ネットで気軽に求人検索を行えるようハローワークインターネットサービスのQRコードを受給資格者証と求職受付票へ貼付し、ネット上での求人情報提供サービスの周知を図りました。併せて、受給資格者証にサービスメニューを案内した日を記入する欄を設け、求職者へのサービスメニューの周知の徹底を図るとともに、窓口職員が一目でサービスメニューの説明漏れがないか把握できるように業務の効率化を行いました。

また、これまで模擬面接を実施していなかった出先機関（始良市ふるさとハローワーク）でも簡易な形式で、模擬面接を実施するようにし、紹介成功率の向上と求職者のサービス向上に取り組みました。

（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

新型コロナウイルスの流行により、求人・求職者ともに、来所が減少傾向となっています。

緊急事態宣言発令時を中心として電話による職業相談、通信紹介などを励行しているものの、結果的に少数にとどまりました。

新型コロナウイルス感染症の収束までは、感染拡大状況に応じて、求人者・求職者の来所に頼らないリモート中心の業務の具体化を模索する必要があると考えています。リモートでは、これまで以上に、能動的、かつ細やかなサービスが重要となってくるので、マッチングの技能向上や求人者・求職者マイページの開設勧奨、マイページを活用した情報提供など、ハローワークシステムの機能更改も視野に入れながら、各担当の業務の理解を深める学習を推進する必要があると考え、職員の資質向上を図っていきます。

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	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	5,245	4,589	1,523	98.6%	211	368	590	10,539	2,600
目標	5,509	4,758	1,458	104.9%	145	373	420	10,370	2,690
目標達成率	95%	96%	104%	93%	146%	98%	141%	102%	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