

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

年度当初から新型コロナウイルス感染症の影響により、窓口での相談希望者や新規求職者数が減少する一方で飲食・宿泊を中心とした経済活動の縮小に伴う求人の減少や事業主都合離職者の増加が考えられたため、雇用保険受給者に対する早期再就職支援が重要と考え、各種の支援策を実行することとしました。雇用保険初回講習会・説明会が新型コロナウイルス感染症の影響で開催できないため、受給資格決定時の新規求職登録の際に求職条件や就職の時期等について詳細に把握・記録し、求職者に寄り沿った個別支援メニューを検討し、求職者担当制を含む各種支援制度について説明を行いました。就職意欲の低い求職者については、早期再就職意欲を喚起するため、求職申込時や認定日等において、早期再就職のメリットや就職活動の進め方について説明するとともに、支援メニューの中でも紹介成功率の向上が期待できる応募前職場見学制度や応募書類の作成指導・添削、模擬面接等のサービスメニューについて詳細に説明しました。また、就職意欲の高い求職者については、求職者担当制を活用して積極的な求人情報等の提供を行い、能動的マッチングに努め、紹介件数のアップに取り組みました。コロナ禍のなかで来所者や窓口相談者が減少傾向にあることから月2回発行する求人情報誌に「電話での紹介状発行もできます」と表示し、通信紹介の周知について積極的に推進しました。給付制限中の求職者で窓口相談が少ない求職者には、来所勧奨型マッチングの推進を図り、プラス1に加えて昨年度から取り組んでいる事業所説明会（ミニ説明会）等のイベントを所内のスケジュールボードだけでなくカレンダーとして作成印刷した「わーくわく」を添付してDMを送付し、来所を促すなど求職者担当制への取り込みから職業紹介につなげられるよう個別の支援に取り組みました。窓口での相談の際は、ハローワークの求人検索ツールを有効活用し、積極的な応募の動機付けとなるよう、職員が相談窓口を設置している端末を使って条件を絞った検索や求人番号による検索等のデモンストレーション及び検索した求人票の提供等にも取り組みました。これらの取組により雇用保険受給者早期再就職件数は目標を達成しました。

求人関係業務においては、新型コロナウイルス感染症の影響から事業所訪問による求人開拓ができなかったため、主に電話やFAXによる開拓を中心に重点的に実施しました。充足支援サービスについては、紹介部門と連携して5月から毎週1回求人充足検討会議を開催し、2件以上の求人を選定し、求人者担当制によるマッチングを確実に実施しました。また、求人未充足検討会議についても1ヶ月に2回開催し、求人者担当制や求職者担当制を活用して求人情報提供を行い、求人の充足を図る取り組みを行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響から求職者が減少傾向にあり、求人検索パソコンの利用者が窓口を利用しないケースも多いことから窓口への利用勧奨を図る取り組みとして令和2年10月からあらかじめ印刷用紙の下欄に赤字で「求人の見方や職場見学について、お気軽に相談窓口をご利用ください」と「求人の応募状況や内容の確認など、お気軽に相談窓口をご利用ください」の2パターンを交互にセットし、窓口利用の促進を図る取り組みを実施しました。また、求人充足支援ツールとして紹介成功率向上が期待できる応募前職場見学についても積極的に推奨しました。年度当初はコロナ禍のなか、見学希望者・見学受け入れ事業所も少なかったものの年度途中からはコロナ対策が浸透し、応募前職場見学受け入れ事業所も増加してきた結果、見学希望者も増加傾向となっています。また、令和元年10月から事業所説明会(所内ミニ説明会)を開催しているが、参加希望事業所が少ないことから主に正社員を中心に実施していたものを令和2年度は派遣等にまで広げて開催しました。また、事業所説明会(ミニ面接会)や各種セミナー、各種相談会等の開催周知やリーフレットを配置するための「イベントスケジュールボード」を昨年度からエントランスに設置しているが、令和2年度においては、これらのイベントをカレンダーとして一覧にした「わーくわく」を令和2年12月から毎月月末に発行し、窓口での配付や毎月2回発行する求人情報誌に掲載してイベントの周知を行い、求職者の就職支援や求人充足促進のための改善を図りました。

(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の影響から求職者の減少傾向が今後も続くことが予想されることから、電話や郵便等の通信による職業紹介を推奨しているが、実際の利用者は少ないのが現状であります。今年9月から求職者マイページによるリモート紹介も開始される予定ではあるものの、地方や高齢者においては、対面での相談業務がメインとなることが考えられます。そのため、リモートを活用できる求職者と窓口を利用する求職者の二極化が考えられることからそれぞれのニーズに合った支援サービスの提供が必要となります。

令和2年度から生涯現役支援窓口が設置され、主に60歳以上の高齢者の職業紹介を実施しているが、有効求職者に占める60歳以上の割合が約30%近くに達していること等から、高齢者の雇用に係る助成制度等の周知と並行して就労ニーズに応じた多様な勤務形態の導入の検討を求人者へ働きかける等、高齢者の活用について啓発するとともに、60歳以上の採用に積極的な求人場合は、求人票に「高齢者歓迎求人」と明記し、それらの求人を取りまとめた「高齢者歓迎求人一覧表」を定期的に発行するなど、高齢者の雇用促進を図る取り組みを実施します。

(4) その他業務運営についての分析等

特にありません。

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

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 職水河期世代(35 歳~54歳)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	所で選択 して記載	所で選択 して記載
実績	1,677	1,575	481	86.8%	208	4,416	825		
目標	1,892	1,709	466	102.5%	150	4,390	940		
目標達成率	88%	92%	103%	84%	138%	100%	87%		

※ 「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