

# お知らせ

令和3年10月26日（火）

長崎労働局職業安定部  
職業安定課長 木場 善英  
地方職業指導官 塩竈 順二  
電話 095-801-0040

## 令和2年度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（ハローワーク総合評価） の結果について

長崎労働局管内の各ハローワークの令和2年度における「ハローワーク総合評価」の結果について、次のとおりお知らせいたします。

- ・「良好な成果」・・・長崎、佐世保、大村、島原、江迎、対馬
- ・「標準的な成果」・・・諫早、五島

※評価については、4類型に分類されており、それぞれの評語は、「非常に良好な成果」、「良好な成果」、「標準的な成果」、「成果向上のため計画的な取組が必要」となっています。

なお、各ハローワークの取組内容については、次頁以降の「就職支援業務報告（令和2年度）」をご参照ください。

### ◆評価対象となる指標等◆

- 【主要指標】 ○就職件数（常用） ○充足件数（常用） ○雇用保険受給者の早期再就職件数  
【補助指標】 ○求人・求職者に対する紹介率  
【所重点指標】 ○正社員求人数 ○正社員就職件数 ○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（35歳～54歳）の不安定就労者・無業者の件数 など  
【所重点項目】 ○職員による事業所訪問の実施 ○求職者・求人者担当制の実施  
○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 など

※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

（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。

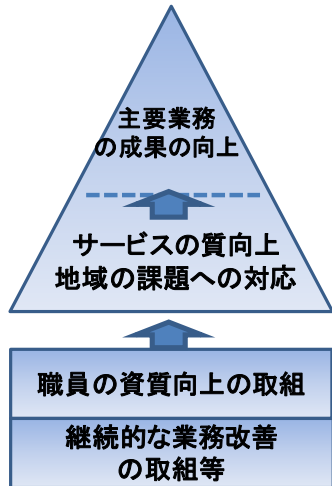
# ハローワーク総合評価について

- 「ハローワーク総合評価」は、目標管理・業務改善の取組拡充等を柱とするもの。
- すべてのハローワーク業務ごとに目標値を設定し、その達成状況等に応じた4段階の相対評価を実施。次年度以降の業務改善に繋げる。また、労働局は、取組状況や評価結果を公表し、地方労働審議会に報告。
- (1)目標管理、(2)実績公表・相対評価、(3)評価結果に基づく業務改善といった一連の流れを続けることにより、サービスの質の向上に取り組む。

## PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

・就職率等の**主要指標**に基づくPDCAサイクルによる目標管理に加え、

- ①業務の質に関する**補助指標**
- ②ハローワークごとに、地域の雇用の課題を踏まえ重点とする業務に関する**所重点指標**
- ③ハローワークごとに、中長期的なマッチング機能強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進する評価項目である**所重点項目**を設定し、目標管理を実施。



短期的な成果の向上だけでなく、中長期的な成果の向上のためのマッチング機能強化

## 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

- ・業務の成果について毎月公表  
→各ハローワークの主要指標の実績を毎月公表
- ・年度終了後、業務の成果(主要指標・所重点指標)や質(補助指標)、職員の資質向上・業務改善の取組(所重点項目)の実施状況を踏まえ、ハローワークごとに総合評価を実施。  
→労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11のグループに分け、同一グループ内で相対評価
- ・ハローワークごとに総合評価結果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

・総合評価結果を、地方労働審議会に報告

## 評価結果に基づく 全国的な業務改善

- ・ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、評価結果をもとに、本省・労働局による個別のハローワークへの重点指導や好事例の全国展開を実施
- ①評価結果に基づき、本省から、労働局・ハローワークに対する問題状況の改善指導
- ②一定の基準に該当するハローワークは改善計画を作成、本省・労働局が重点指導
- ③好事例は全国展開  
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

## 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 各指標に対する取り組み

新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ」といいます。）の感染拡大の影響により、令和元年度末から新規求人受理数の大幅な落ち込みが続いたため、4月中旬より「緊急求人確保対策」として、月末有効期限切れで更新連絡がなかった求人事業所に対して、電話・ファックスによる求人開拓及びコロナの影響等に関する情報収集を実施しました。また、前年度のハローワークシステム刷新後、求人提出がなかった約1,000事業所に対して郵送での求人開拓を実施するとともに、窓口や電話などあらゆる機会を捉えて求人者マイページの開設勧奨に取り組み、求人の確保に努めました。併せて、職業紹介件数を増加させるため、コロナの感染防止対策を徹底のうえ、総合案内での職業相談窓口への誘導、初回の応募が不調でその後に利用（来所のほか電話による相談等を含みます。）のない求職者等への利用勧奨や求人情報提供、応募勧奨を強化するとともに、雇用保険受給者の早期再就職促進のため、職業相談窓口でのワンストップ受給資格決定手続き時において、早期就職のメリットやサービスメニューの丁寧な案内を行うなど、きめ細やかな再就職の支援に取り組みました。

#### ② 就職氷河期世代への就職支援

令和2年4月に「就職氷河期世代支援コーナー」（以下「コーナー」といいます。）を西洋館センター内に設置し、長崎県人材活躍支援センター等との共催による4段階のステップアップセミナーの開催、本所の職業訓練担当部門と連携した公的職業訓練の受講斡旋、本所の人材確保対策コーナーと連携した企業面談会の開催など、対象者に対するチーム支援を積極的に展開しました。また、支援対象者確保のための求職者向け独自リーフや就職氷河期世代限定求人の確保等のための企業向け独自リーフの作成、長崎労働局ホームページの見直しなどによるコーナーの周知に取り組むとともに、コーナーを利用する支援対象者等に対して綿密な就職支援を積極的に行った結果、正社員就職者数の目標を達成することができました。

#### ③ コロナ対応支援策の活用促進による雇用維持

コロナ禍における地域の雇用維持に所をあげて対応するため、「雇用調整助成金研修」を14名の職員に対して実施し、長崎労働局職業対策課の支給決定業務の応援に5名を延べ72日間派遣しました。また、「新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金研修」を98名の職員に実施し、利用者に対する制度の周知、説明及び相談に万全の体制で臨みました。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

### ① コロナ感染防止対策

施設内での長時間滞留による来所者と職員の感染リスク回避とその不安軽減のため、職業訓練受講者の重点来所日など、混雑が予想される場合は来所時間や窓口の分散化を図るとともに、一定時間毎の換気、待合スペースなど施設内でのソーシャルディスタンスの確保、さらには、窓口カウンターや椅子、自己検索機器類、待合スペース椅子、記載台等あらゆる共有部分の消毒を徹底するなどして、感染者・クラスターを発生させることなく、ハローワーク利用者の安心と信頼の獲得に努めました。

### ② 障害者就職支援の工夫

コロナ禍での求人数の減少、障害のある求職者の来所数の減少、チーム支援の連携先の活動制限、企業側の実習等の受入制限などにより、今年度は障害者の就職件数が低調な状況となり、さらに、障害者・求人者ともにマッチングの好機と期待していた合同就職面接会がすべて中止となったため、その代替策として、3月3日と5日、延べ4回に分散して完全予約制によるミニ面接会を開催しました（合計8社、面談数30件、紹介件数16件、就職件数6件）。双方の参加者から好評であったため、今後も継続開催を予定しています。

## (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 正社員求人数の確保

前年度も低調であったため、求人担当者制の徹底と事業主に対して正社員求人への求職者ニーズや充足までのフォローアップ等の説明を効果的に行うなど、コロナ禍における正社員求人確保の取り組みを強化します。

### ② 職員の専門性の確保・向上

求人者に対しては魅力ある求人票作成等の助言や支援、求職者に対しては課題解決支援サービスの提供等に努めているが、さらなる業務推進のためには、職員の専門性の確保・向上が必要と考えます。求人票の正確性・明確性の確保、求人条件相違の根絶を図るための対策、キャリアコンサルティングや面接・応募書類対策等の課題解決のための支援スキルの充実等が必要であることから、職員に対する研修や自己研鑽等の機会の拡充に努めます。

## (4) その他業務運営についての分析等

人口減少対策、人手不足対策に重点的に取り組む自治体との連携強化が求められているものの、今年度はコロナの感染拡大の影響により縮小、中止されたイベント等も多かったことから、今後の感染拡大状況に留意しつつ、地域のニーズに沿った業務運営に努めます。

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	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	公的職業訓練修了3か月後の就職件数	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
実績	6,580	6,697	2,528	94.9%	420	424	569	95.8%
目標	7,716	7,700	2,499	98.9%	571	369	422	93.4%
目標達成率	85%	86%	101%	95%	73%	114%	134%	102%

	正社員求人数	正社員就職件数	人材不足分野の就職件数
実績	16,973	3,221	2,162
目標	19,691	3,589	2,281
目標達成率	86%	89%	94%

※「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

#### ① 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、特に次の点を目的として、安定所内でのみ新着求人・シニア求人・パート求人・正社員求人・障害者専用求人・各人材不足分野の求人情報紙を発行すること及び人材不足分野・誘致企業等の各種面談会を開催すること、さらに求人票以外の事業所情報を収集することを重点的に進め取組むこととした。特に、求人情報紙発行は求職者のニーズも大変高く、職業紹介につながっているものと考えています。

- ・安定所に来所せず求職登録をしないいわゆる潜在求職者の掘り起こしのため
  - ・求人検索に不慣れな高齢の求職者等に求人情報をじっくりと閲覧させるため
  - ・求人情報紙を持ち帰った求職者が知人等へ口コミで求人情報を拡散し安定所利用を促進するため
  - ・面談会、事業所説明会及びセミナーを数多く開催し、安定所で選定した求人者に対しより様々な求職者が参加する機会を設けるため
- なお、人手不足分野、正社員、シニア及び誘致企業等の面談会は8月下旬より26回開催し、平均参加者が11人（令和元年度は7人）、うち就職者が31人（令和3年3月31日、2年度は17人）と大きな効果がありました。特に、連携した関係機関や佐世保市からの継続した取組を要望されています。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

（1）当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、職業相談及び求人担当全職員に対し、公共職業安定所のマッチング機能及びPDC A管理表の取組について研修し、PDC Aサイクルを廻していく全体研修を年1回実施しました。

また、職員の資質向上と技能向上のため、接遇研修年1回、キャリアコンサルティング研修年1回実施しました。

加えて、ハローワークの職業相談等においては、労働法の知識も必要であることから、休日・休業手当等の知識を学ぶため、労働基準行政等との共同研修を年1回実施しました。

#### （2）業務改善を図った事項

人材不足分野のセミナー及び訓練説明会の参加者アンケートでは、参加のきっかけが所内玄関ホールの掲示物・チラシ及び窓口の誘導に

よるものが大変多く、DMよりも効果的であることを再度認識・共有し、面談会への参加誘導等をより一層積極的に呼びかけることの改善を行いました。

(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

- ・コロナ禍の影響もあり、65歳を超える求職者も増加しているが、シニア歓迎の求人数が減少しており、高齢者が紹介を受けても就職できない状況であるため、求人開拓等の機会を捉え求人者に対し高齢者の活用について理解していただけるよう取組ます。
- ・求人情報以外の事業所情報の収集については、紹介窓口職員からの要望も強いため、コロナ禍の中で事業所のHPにある情報を積極的にダウンロードして事業所管理情報に登録する取組を行ってきたが、登録数が少なく求人者マイページからの登録と併せ取り組むこととします。
- ・誘致企業が参加する面談会は、7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。同様に人手不足分野等面談会も取り組み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

令和2年度は、当所管内の主要産業である造船業及び飲食・宿泊業の業績が不振であったため、電話での求人開拓と業界団体等への求人依頼を積極的に実施した結果正社員求人を10,891件受理する計画に対し11,053件で目標を達成しました。今後は、造船業関連の大量離職が見込まれるため、関連産業の求人の確保をはじめ他職種にも求人開拓の重点を拡大し、できるだけ多くの正社員求人を受理できるようにいたします。

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	④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	⑧正社員求人数 (必須指標)	⑨正社員就職件数 (必須指標)	⑩人材不足分野の 就職件数	⑪生涯現役支援窓 口での65歳以上 の就職件数
実績	4,203	4,345	1,335	110.3%	223	11,053	2,120	1,401	102
目標	4,792	4,895	1,413	114.4%	164	10,891	2,287	1,496	91
目標達成率	87%	88%	94%	96%	135%	101%	92%	93%	112%

※ 「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

##### ① 各指標に対する取組

###### ・ 求人者への支援

コロナ禍の影響により求人数の減少が続いたため、求人数の確保に向けての取組として電話・FAXによる求人開拓やマイページ開設による求人申し込みの勧奨などを行いました。

また、確保した求人に対する充足支援策として、求人受理時から充足に向けた取組を積極的に実施するため「求人担当者制」による支援を実施しており、求職者への求人情報の提供や求人者への求職者ニーズのフィードバックを実施するとともに、求人の充足を促すための手法として事業所説明会（面接を含む）を定期的に開催しました。

事業所説明会の実施状況については、開催回数は年13回、参加企業数は23事業所、参加求職者数は254人（1回あたりの参加者は約11人）、就職者数は24人となっていますが、求人の充足促進はもとより、求人者との信頼関係の構築にも大きく貢献している取り組みとなっています。

###### ・ 求職者への支援

マッチング機能の強化を図るため、求職票の完全記入を実施し求職者の職業能力を的確に把握した上で、「求職者担当者制」による支援により、本人の希望や適正に応じた求人情報の提供、情報提供後のフォローアップ（応募の可否など）を確実に実施した結果、紹介・就職件数の増加に繋がりました。

##### 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、職業相談第1部門の統括を講師とした「雇用保険受給者に対する初回講習の説明事例」及び「キャリアコンサルティングのプロセスについて」の研修を実施しました。

また、労働法関係の知識習得のために、労働基準監督署の監督官を講師とした「労働基準法」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

##### ・ サービス改善について

頻繁に来所される求職者向けに、毎日「最新求人情報」を玄関ロビーの情報コーナーに掲示しました。

##### ・ 業務改善について

職員・非常勤職員からの提案により、3密回避の方策として雇用保険の失業給付の認定方法を変更し、待ち時間の短縮を図りました。

また、職業紹介部門においては、ワンストップによる雇用保険の受給資格決定を行っているところですが、求職者からの雇用保険制度の詳細についての質問等に対応できるよう、連絡票を作成することで職業相談部門と給付課との業務連携がスムーズに行えるようになりました。

(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

コロナ禍の影響により今後も求人の減少が予想されるため、引き続き、求人数が確保できるよう求職者ニーズを把握しながら求人開拓等(電話・FAX等)に力を注ぐこととします。

また、確保した求人の充足支援として「求人担当者制」による求職者への情報提供、求人者への求職者ニーズのフィードバックを行うとともに、事業所説明会(面談会含む)や事業所見学会を積極的に開催することとします。

さらに、「求職者担当者制」により、新規求職者を中心とする希望や適性に応じた求人情報の提供及び提供後のフォローアップを確実に実施し、紹介・就職の増加に繋げていくこととします。

(4) その他業務運営についての分析等

コロナ禍の影響による紹介・就職件数の減少を食い止める方策として、積極的に「求職者担当者制」による取組(求人情報の提供及び提供後のフォローアップ)を実施しましたが、結果的には「就職件数」及び「雇用保険早期再就職件数」の目標を達成することが出来ませんでした。

また、求人者支援の面においては、求人充足会議を定期的で開催し「求人担当者制」による充足支援として求職者への求人情報提供や、事業所説明会への誘導等に努めたものの、「充足件数」の目標についても達成することが出来ませんでした。

今後も紹介・就職件数の減少を食い止める必要があることから、引き続き「求人担当者制」及び「求職者担当者制」を積極的に活用し、求職者への求人情報提供や、事業所説明会への誘導等について積極的に行い、紹介・就職件数の増加に繋げてまいります。

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	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	正社員求人数	正社員就職件数
実績	2,929	2,976	946	97.9%	229	95.4%	6,246	1,483
目標	3,283	3,175	956	111.0%	152	93.4%	6,386	1,618
目標達成率	89%	93%	98%	88%	150%	102%	97%	91%

※「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

令和2年度は、基本的に令和元年度の取組を継続したが、数値的には主要3指標の目標達成はできなかったが、所重点4指標については目標を達成することができた。

長崎市、佐世保市、諫早市へのベッドタウン化が進んでいるのに加えて、管轄内に自衛隊3部隊の駐屯地・基地等が存在することにより、45歳未満の求職者の割合が他地域より高いため、子育て女性の就職支援と待機児童解消に向けた取組を所の重点事項と位置づけ、「女性の再就職応援セミナー」を前年度に引き続き開催した他、コロナ禍により感染リスクを回避するために求職活動を見送っている潜在求職者等に対して、求人情報誌を「臨時版」として作成し求職者へ郵送した。

また、新たに設置した「生涯現役支援窓口」における就職促進を重要課題と位置付け、その窓口開設の案内も兼ねた求人情報誌を作成し、60歳以上の求職者に郵送した。

なお、元年度の総合評価の結果を受け、令和2年度の取組については、中長期的な業務の質の向上を図るため、所の重点項目における①自治体との連携強化の取組として、一市三町と雇用対策を推進するほか、随時訪問するなど情報交換を行った。特に企業誘致情報や大量離職者の発生状況等についての情報を共有し雇用対策の推進を図った。②職員の資質向上のための所内各種研修の取組として、コロナ禍により外部講師を招いての研修が難しい状況の中、職員を講師とする研修を実施し、受講者はもちろん、講師となる職員自身の質の向上に努めた。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

令和2年8月を「利用者サービス月間」とし、HWサービスの改善と向上のため、全職員を対象に提案募集を実施したところ、利用者視点に立った提案が51件寄せられた。提案要望のなかでは、コロナ禍に伴う職場環境の整備に関する改善事項が多かったなか、職業相談部門の業務全般において、全職員が一堂に会して議論する場を設ける事が難しく、自身が疑問に思ったことを投稿できる共有ファイルの作成要望が有り、窓口担当者の意識・情報の共有化や業務簡素化への取組として実施した。

(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症の感染拡大により、全産業にその影響は広がった。特に自粛制限や観光などが低迷したことにより、宿泊業・飲食サービス業などの観光関連産業からの求人の減少が続き雇用状況は悪化した。このような状況下で、令和2年度の新規求人数は9,012人で対前年比2,043人(18.5%)の減、新規求職者も6,188人で対前年比1,063人(14.7%)減となり、特に新規求職者数については7年連続で対前年比減となった。また昨年、感染リスクを回避するために求職活動を見送っている潜在求職者に加え、少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少などにより企業に人手不足が生じており、雇用管理改善による「魅力ある職場づくり」の推進やマッチング支援の強化により、女性、若者、高齢者、障害者等の多様な働き手が活躍できるように、個々のニーズに即した支援の取組を図ることとする。

(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拡大防止対策に伴い、事業所訪問、事業所説明会、面談会等が自粛制限されたことにより、業務運営に大きな影響を受けたところであるが、今年度においては、これまでの感染対策の経験を踏まえ、今後の感染状況等を注視しながら対策を講じて順次再開の方向で実施していく。

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、正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	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	正社員求人数	正社員就職件数
実績	2,527	2,364	726	107.8%	276	100.3%	4,283	1,117
目標	2,648	2,424	788	107.3%	51	93.4%	3,940	1,086
目標達成率	95%	97%	92%	100%	541%	107%	108%	102%

※「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

##### ① マッチング機能の強化

双方向による求職者担当者制の実施を徹底し、実施状況については管理者が随時確認を行い、必要な場合は統括職業指導官が助言指導を行った。また、採否結果については、コード等により各自、分析を行うなど求職者ニーズを的確に把握できたことにより、求職者が必要とする求人情報の提供ができた。併せて FAX 等で提出されたコメント付きの採否結果をフィードバックし意識を高めた。その結果、紹介件数及び紹介率が向上し、就職件数は目標達成となった。

##### ② 雇用保険受給者の早期再就職支援の促進

- ・ 受給資格決定時から求人情報の提供を行い、早期再就職への意識付けの向上を図った。
- ・ 雇用保険受給者に対して早期再就職のメリットを周知するために、独自に資料を作成し雇用保険説明会で配布し活用した。
- ・ 認定日等を活用し、失業の認定終了後、確実に紹介窓口へ誘導を行い、「再就職手当試算表」等を活用し意識付けの向上を図った。
- ・ 雇用保険担当者が、職業紹介部門の職員等に対して、再就職手当及び就業促進定着手当等の研修を実施し資質の向上を図った。
- ・ 紹介部門においても就職促進手当を活用した早期再就職に関する研修を、全員を対象に実施したことにより、さらに組織の向上が図られた。また、初回の情報提供を資格決定時から開始する等、早期再就職の意識付けの向上を図った。

これらの取組により、雇用保険受給者の早期再就職件数が大幅に増加した。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

##### 提案型による業務改善の実施

所内全員に対して業務簡素化を含む所内改善について、アンケートで意見を求めた。提案があった事項については、各部門から選ばれた委員による検討会を実施し、検討した内容については、すべて全員に周知を行った。前年度までは、直接上司に意見を口頭で述べていたが、今年度はアンケートを実施したことで、より意見を述べる機会が増えたこと、併せて自身の意見に対して回答が回覧等で周知されたことで意見が取り上げられたことが再確認でき好評価となった。また、職場環境の改善にも繋がり、職員等の業務改善の意識付けにもなった。

#### 改善事項

- ・利用者に分かりやすい案内表示
- ・所内における情報の共有及び連携の強化
- ・情報漏洩防止対策の所内ルールの方策

#### (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

今年度は、新型コロナウイルス感染防止の観点から、企業説明会（ミニ）の開催ができなかったため、今後の状況を把握しながら就職件数が低調であった人手不足分野を含め全体的に求人充足に向け、事業主支援の強化を図りたい。

新規求職者も減少傾向にあるため、今後の状況を把握しながら、求職者ニーズ、求人者ニーズを踏まえ、的確な求人・求職のマッチング支援を強化することにより国の需給調整機関としての責務を果たしたい。

#### (4) その他業務運営についての分析等

令和2年度については、前年度マッチング関係業務の成果が低調であったことから、組織全体及び個人の取り組みなど積極的に行っていたが、数値を意識した取り組みや状況の把握等がうまくできていなかったことも一因と分析し、機会あるごとに全職員に対して、総合評価の意義の理解、目標に対する進捗状況の推移及び分析の周知等により、所内全体の取組であることの認識の向上が図られた。その結果、様々な取組がスムーズに行えるよう研修等の開催により所内全体の取組として成果も発揮できた。

## 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	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	1,676	1,435	532	92.1%	86	2,739	872
目標	1,672	1,360	441	93.6%	32	2,479	863
目標達成率	100%	105%	120%	98%	268%	110%	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

## 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

当所では、主要3指標のうち就職件数と充足件数の目標達成が最重要と考え、「求人総量確保」と「新規求人へのマッチング強化」の2点を重点的に取り組みました。具体的には、月末無効求人の更新案内（更新確認の徹底）、過去に提出された正社員求人の掘り起しのため、正社員求人リストを作成し積極的に勧奨を行い求人総量確保に努めるとともに、人手不足分野を中心とした新規求人について、4チームに分けマッチングを行い、積極的に情報提供（年間1,691件）を行いました。なお、情報提供に際しては、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、来所によらない相談・紹介ができる旨を併せて案内しました。

新型コロナウイルス感染拡大の影響により新規求人数は前年度比▲11.7%減少しましたが、重点的な取り組みが功を奏し、就職件数と充足件数は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

#### ①職員・相談員の専門性向上

新型コロナウイルス感染防止観点から集合研修の自粛ムードの中でしたが、感染防止対策を徹底しながら、職業相談窓口の職員及び相談員を対象に、職員（2級キャリアコンサルティング技能士）を講師としてDVD教材を活用した「職業相談技法等」に関する業務研修を5回（延べ18人）開催し、相談技法の向上に努めました。さらに、より実践的なスキルの習得を目的として、キャリアコンサルタント関係の資格取得のためのロールプレイ研修や事例検討等の実践研修を延べ6回（延べ17名）開催しました。その結果、相談員1名がキャリアコンサルタント2級技能士を、また、相談員1名が国家資格キャリアコンサルタントの資格を取得しました。

#### ②就職氷河期世代を中心とした個別支援の充実

令和2年9月から、若者サポートステーションの出張相談会を定期的（毎月1回）に所会議室において開催することとし、不安定な就労状態にある方、コミュニケーションに課題を抱える方、長期就業経験が無い方などに対して連携して個別支援ができる体制を構築しました。

また、窓口においても応募書類作成支援や模擬面接を積極的に案内し、延べ400件（うち模擬面接65件）の利用となりました。

(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

少子・高齢化の急速な進展、若年労働力の県外流出等と相俟って、求人・求職のミスマッチが拡大しており、医療・介護・福祉等の雇用吸収力の高い分野を中心に人手不足が深刻化していますので、人手不足分野における人材確保、ミスマッチ等の解消が喫緊の課題となっています。

前年度の取り組みを継続・強化するとともに、新型コロナウイルスの感染拡大状況等を見極めながら、管内自治体や福祉人材バンク等と連携を図り、事業所説明会やミニ面談会、セミナー等を積極的に開催していきたいと考えています。

その他、自治体が抱えている学卒・若年者の管外・県外流出等の課題に対して、管内自治体との共催で合同企業面談会を開催し、地元定着を促進し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

管内自治体や経済団体では、人口減少による地域活力の低下等に危機感を抱いており、これらの自治体等と連携の重要性を痛感しています。企業誘致や自治体の施策への協力をこれまで以上に積極的に実施していきたいと考えています。

管内では、今後、誘致企業等の求人が見込まれていますので、これらの事業主に対し、事業所説明会・面談会の開催の勧奨を行うとともに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により管内の宿泊業・運送業・飲食業を中心に多大な影響を受けており、新卒求人への影響も懸念されますので、高等学校と連携を密にし、学卒求人の確保に努めたいと考えています。

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	1,203	794	372	83.3%	64	2,089	611
目標	1,170	770	331	87.9%	41	2,053	615
目標達成率	102%	103%	112%	94%	156%	101%	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

#### ① 各指標に対する取組

当所では、就職件数・充足件数の目標達成を重点的に取り組んでいます。昨年度から求人・求職者支援を連動させた「求人充足プロジェクト」と称する求人充足・未充足会議を毎週1回実施し、紹介担当視点からの条件緩和提案事項、事業所担当視点からの求職者の選定等について意見を出し合い、全国的にコロナの影響で求人・求職ともに数字が下がる中であって、目標に対し就職件数86.4%、充足件数90.4%まで達成することができました。

国境離島新法採択事業者への取り組みについては、令和2年度は60事業所が採択を受けましたが、例年実施している県(五島振興局)、五島市・新上五島町との連携による企業説明会や面談会等がコロナの影響により中止となり、また、採択事業者においても求人募集に消極的であったため、前年度に比べると求人数は大幅に減少しました。受理した求人は積極的にマッチングを強化しましたが、求職者の減少により就職件数も求人数の18%程度にとどまりました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

コロナの影響による来所者の減少、積極的な来所勧奨や事業所訪問の停止に伴い、本来業務・基本業務の見直し等をはかることに重点を置き、この機会に「紹介部門ミーティング」の要領を見直して再開し、紹介部門すべての職員・相談員から日頃の業務において検討したい内容を取りまとめ、項目ごとの5グループにおいて検討しました。ミーティングの開催を通じ、「効果あるマッチング」に対する認識を深めました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

(1)②におけるミーティングにおいて、「効果あるマッチング」を目指し、業務マニュアルの作成による業務改善、事業所向けリーフレットの作成、求人情報誌の見直しなどによるサービス改善を図りました。

平成29年7月から実施している新上五島町在住者への利用者サービス向上を目的に自治体と連携した「テレビ会議システム」による雇用保険受給資格決定・説明会については、本年度も自治体・利用者ともに好評をいただいています(利用者実績193人)。

さらに、本年度より当所において実施している新上五島町における巡回相談についても、コロナの影響により5月は一時的に通信手段によ

る相談に見直しを行ったものの、令和2年度に20回実施、利用者396人、就職者(自己就職含む)159人となり、前年度の実績を大きく上回っています。巡回相談の利用促進のために自治体と協議を行い、認定時間を分散化させたことも利用者増加の要因となっていると思われます。

(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

助成金の申請増加により事業所との接触機会が増え、事業所に対する理解不足・情報不足を感じました。コロナの影響により積極的な訪問が制限されたこともありますが、ミーティングにおいては職員による事業所訪問や事業主との意見交換等についての提案もあったため、可能な限り積極的な事業所情報の収集、求職者に対する事業所を知る機会(職場見学の実施等)を設けることが必要と考えます。

(4) その他業務運営についての分析等

今年度、新卒者を含む若者の地元定着、島内就職及びUIターン者の確保を促進するために地方自治体等と連携して企業説明会・面談会を計画していましたが、コロナの影響により実施できませんでした。今後、コロナの感染状況を見据えつつ、関係機関との連携を続けて、高齢化する管内事業所における若年層雇用の促進を図るためのイベント開催を目指してまいります。

併せて、中小零細企業を中心とした事業所セミナー等の実施、ミーティングにおいて作成した求人事業所向けリーフレットを活用し、事業所における雇用管理改善や就職したい事業所となるための将来を見据えた提案を行う場を提供し、事業所の人材確保を図ります。

また、今年度実施した高校生向け企業PR動画作成においては、当所が中心となり作成しましたが、ハローワーク単独では難しい点(アカウント取得・作成動画の周知・広報等)があったため、今後、事業所の情報等を広く発信するためにも、自治体や商工団体等とのさらなる連携が必要と考えます。

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	701	684	249	68.8%	24	1,090	254
目標	811	757	249	81.7%	20	1,090	234
目標達成率	86%	90%	99%	84%	120%	100%	108%

※「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

当所管内は、日韓関係の悪化による韓国人観光客の減少により地域経済がダメージを受けて、雇用情勢の停滞が令和元年度から続いていたが、このような状況下でさらに令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大が追い打ちをかける結果となり、所内の全ての業務に影響が出て多忙を極めた。

このような状況下において、所一丸となって業務に取り組む必要があるため、本年度における所長のビジョンとして「One for all, All for one」「一人はみんなのために、みんなは一つの目的のために」を掲げ、職員・相談員の意識と資質の向上を図るため、会議や研修に重点的に取り組んだ。

業務運営においては、庁舎内の感染防止対策を徹底し、利用者との接触の機会を極力減らして業務を遂行しなければならない、求人開拓については電話や郵送を中心に行い、併せて求人者マイページの開設を勧奨した。また、職業紹介にあたっては、通信紹介を積極的に取り入れ、併せて求職者マイページの開設を勧奨した。

壱岐出張所においては、所重点事項として雇用保険受給者の早期再就職の取り組みを掲げ、求職者への求人情報提供の積極的な実施や職業講話においてメリットを説明するなど早期再就職の働きかけを行った。

さらに、雇用保険受給者の認定日全員相談及び給付制限期間中の1ヶ月応当日に来所指定のうえ相談を実施して求職活動の進め方、応募書類等の記入方法等を通して求職者のニーズを的確に把握するように心掛け就職促進を図った。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・来所者受付対応の見直し（窓口案内の設置及び案内係の当番制）
- ・求人公開方法の見直し（間隔を開けて掲示し、隙間にアピールポイントをなどのコメントを書き込む）
- ・庁内美化（さわやかサービスや個人情報漏えい防止の観点から、利用者の目につかないところも含めて庁舎内全体の整理整頓を行う）
- ・感染症防止対策のための除菌作業（当番制の導入）
- ・個人情報漏えい防止対策（決裁・回覧書類等の個人別保管ボックスの導入）



(壱岐出張所)

- ・個人情報漏えい防止対策として、全職員（非常勤職員含む）にシュレッダーボックスを設置しシュレッダーする前に再確認を行い誤廃棄の防止を徹底した。  
さらに、助成金書類等の簡易受付方法についても、申請書のコピーをとり受付簿の代用とし局への送付漏れがないかを確認できるようにし改善を行った。
- ・コロナ感染症防止対策として、待合所、相談カウンター等定期的に消毒の実施、事務室内の喚起を行い（常時窓の一部を開けっ放し）併せて加湿器による室内乾燥の防止を行った。

(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

上記（2）の検証と求人者・求職者マイページ登録及び電子申請の普及促進に取り組む必要がある。

壱岐出張所においても、窓口利用時や電話での求人更新依頼時などにマイページについての説明・登録勧奨に取り組んでいるが、自家用車で30分以内という立地であることから来所する方が多く、求人者・求職者マイページ登録が進んでいないため、本所と同様に取組を強化する必要がある。併せて電子申請の普及促進にも取り組む。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度における当所のサービス改善・業務改善は、今年度リニューアルした「相談員会議」により提案された意見を基に具体化していった事項であり、全員が参画して所の運営を決定する形で行ったことにより、所員全員が同じベクトルで業務運営にあたることができ、コロナ禍における難局を乗り越えることができたと分析する。

壱岐出張所においては、コロナの影響が即基幹産業である観光関連産業に影響を及ぼす状況にあり、事業所訪問等が制限されたなか電話での求人開拓・求人条件緩和（職業相談で把握した求職者のニーズを伝える）に重点をシフトし対応した。

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	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	809	756	236	87.8%	21	1,336	255
目標	868	787	215	95.7%	23	1,087	221
目標達成率	93%	96%	109%	91%	91%	122%	115%

※「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