

# 令和3年度の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

山形労働局 職業安定部

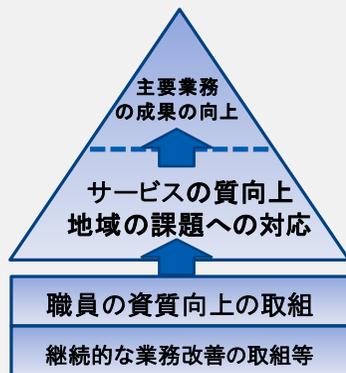
# 1. ハローワーク総合評価について

- 平成27年度から、目標管理・業務改善の取組拡充等を柱とする「ハローワーク総合評価」を開始。
- 例年、すべてのハローワークにおいて業務毎に目標値を設定し、その達成状況等に応じた4段階の相対評価等を実施。次年度以降の業務改善に繋げる。また、取組状況や評価結果は公表し、労働政策審議会（本省）や地方労働審議会（労働局）にも報告。  
※ 令和3年度は、コロナ禍の影響を踏まえつつ、その実施方法を一部変更して実施（→後述（P.3））
- **(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向けた取組を継続的に実施。

## (1) PDCAサイクルによる 目標管理・取組の評価

- ・ 就職率等の**主要指標**のみに基づくPDCAサイクルによる目標管理を拡充し、
  - ① 業務の質に関する**補助指標**
  - ② ハローワーク毎に、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 ハローワーク毎に、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**を加え、総合的な観点から目標管理を実施。

別紙1



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、  
マッチング機能を強

## (2) 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  
→各労働局が所管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、ハローワーク毎に総合評価を実施。  
→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
- ・ ハローワーク毎に総合評価結果及び業務改善の取組等をまとめ、各労働局が公表。



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、労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。

## (3) 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 労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークにおいて、相対的に高評価となったハローワークにおける取組事例を全国展開

次年度以降も  
(1)~(3)を実施

# 【別紙1】ハローワーク総合評価の評価指標の構成(令和3年度)

## 1 全ハローワーク共通の評価指標

### ◆主要指標

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評価指標

- 就職件数(常用)
- 求人充足数(受理地ベース・常用)
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

### ◆補助指標

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評価指標

- 紹介率

### ◆所重点項目

中長期的なマッチング機能向上のための、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組に関する評価指標

- 職員による事業所訪問
- 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
- 職員による求職者担当制の実施
- 求人に対する担当者制の実施
- 業務改善を図った取組の共有及び実施
- 他所と連携した広域労働移動の取組
- 地方公共団体との連携の推進
- 各種業務研修の実施

## 2 地域の雇用課題等に応じてハローワークごとに選択する評価指標

### ◆所重点指標

ハローワークのマッチング機能に関する業務のうち、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的に取り組む業務に関する評価指標

- 生活保護受給者等の就職率
- 障害者の就職件数
- 就職支援ナビゲーターの支援による新規卒業予定者等(既卒者含む)の正社員就職件数
- 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の不安定就労者・無業者の件数
- ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついたフリーターの件数
- 公的職業訓練修了3ヶ月後の就職件数
- 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
- 正社員求人数
- 正社員就職件数
- 人手不足分野の就職件数
- 生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数
- その他、安定所と労働局が調整し設定するマッチング業務指標

## 2. 令和3年度実施概要

- 令和3年度は、コロナ禍の業務への影響が引き続き不透明であり、また地域ごとに多様である状況を踏まえ、**実施方法を一部変更して実施**。
- 方法を工夫しつつ、実績の管理・公表、結果に基づく取組の振り返り等は例年同様に実施。さらに、事例の横展開を例年以上に推進し、それらを通じて、**次年度以降の業務改善に繋げる取組を継続**。

### 令和3年度における変更点

#### (1) 業務ごとの実績管理

ハローワーク毎・業務毎に設定する目標値に代えて、過去3年度における当該項目の実績との対比により、進捗管理。

#### (2) 取組状況の公表・分析 ※県内のハローワークの分析は、別紙2のとおり

グループ毎の相対評価は行わず、ハローワーク毎に自所の過去実績との比較により振り返りを行い、所長が当年度の取組結果について分析を行う。

業務毎の目標達成状況ではなく、当該項目の過去3年度実績と対比した実績などを労働局ホームページにおいて公表。

|         | 就職件数 | 充足件数<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 紹介率 |
|---------|------|---------------|--------------------|-----|
| 令和3年度実績 |      |               |                    |     |
| 過去3年度平均 |      |               |                    |     |
| R2年度実績  |      |               |                    |     |
| 対 R2 比  |      |               |                    |     |
| R1年度実績  |      |               |                    |     |
| 対 R1 比  |      |               |                    |     |
| H30年度実績 |      |               |                    |     |
| 対 H30 比 |      |               |                    |     |

ハローワーク〇〇 就職支援業務報告（令和3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、〇〇に対するマッチング業務を最重要と考え、特に〇〇の取組を行いました。

#### (3) 全国的な取組事例の横展開

相対的に高評価となったハローワークの事例だけでなく、全国的に取組事例を収集し、全国のハローワークに共有するとともに、労働局においても地域に即した好事例を管内のハローワークに横展開。



※ なお、令和4年度におけるハローワーク総合評価は、例年通りの方法により実施中。

### 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、就職氷河期世代等に対するマッチング業務を最重要と考え、特に主要指標（就職件数・充足件数）及び所重点指標（正社員に結びついた就職氷河期世代の件数、人材不足分野の就職件数など）の向上を目指して重点的に進めることとし、求職者担当者制による個別支援やきめ細やかな職業相談の実施、求人票記載内容の充実、求人情報等の提供などの強化に取り組みました。

特に、求人受理窓口での丁寧な聞き取りと併せて求人事業所を訪問しての求人票以上の情報収集や充足のための助言等を行い、求人票記載内容の充実に取り組みました。その結果、求人の充足及び正社員就職につながるなどの成果となり、求職者からは求人票が分かりやすい、事業所からは応募者の事前理解が進んだなどの評価があり、本取組の継続・拡充を要望されています。

また、令和3年度から新たに「就職氷河期世代対象セミナー」を設定開催し、自己理解の促進と職務の棚卸しを実施した参加者から「自分の魅力を再発見できて、自信をもって就職活動に取り組めた」などの評価をいただいています。

さらに、企業の人材確保と求職者の就職を支援するために、同一労働市場圏のハローワークむらやま、さがえと合同で以下のテーマを決めた大規模面接会を開催しました。

◎就職氷河期世代及びコロナ関連離職者等の就職支援するための「ハローワーク就職面談会 in やまがた」

※本面談会は経済産業省委託事業とタイアップし、「オンライン合同企業説明会 in やまがた」を同時開催で企画したことから、対面による面談とオンラインによる面談の併用開催とした。 【実績】 76社、218名参加、就職者35名

◎医療福祉分野の人材確保と就職促進を図るための「福祉のしごとフェア」 【実績】 63社、202名参加、就職者37名

◎障害者の雇用促進を図るための「ふれあい合同面接会」 【実績】 47社、132名参加、就職者31名

※参加求職者は入替の2部制で実施したほか、対面による面談とオンラインによる面談を併用開催とした。

##### 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、若手人材を中心にワーキングチームを設置し、PDCAサイクルを廻していく工夫をしました。加えて、ハローワークの職業相談等においては、産業や職業に対する基礎知識が必要になることから、事業所訪問の機会を捉えて、若手職員を中心とした事業所視察を年間308件実施しました。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

企業では若年者（大学等新卒者）を中心にオンラインによる採用活動が行われていますが、コロナ禍で授業もオンラインで行う大学等もあり、就職活動に不安を抱いている大学生等が多い状況となっています。そのため、当所新卒応援ハローワークでは、オンラインを活用した就職支援（職業相談、模擬面接、セミナー等）を積極的に行うなど、サービスの改善を図りました。令和3年度の実績は、オンラインでの職業相談や模擬面接の個別支援71件、オンラインセミナー2回（49名参加）実施し、学生や大学等から就職活動が円滑に行えるようになった等の評価をいただいています。

求人等の情報提供等については、ハローワークインターネットサービスでの提供（デジタル化）を基本としつつ、併せて求人者マイページ及び求職者マイページの開設・利用促進を奨励しています。一方では、従来のアナログ形式（一覧表など）での情報提供を希望する求職者等の声もあるため、そうした方々のために定期的に作成・発行している複数の求人情報を、より目につき利用しやすい掲示・配架形式とする改善を行ったところ、その結果、求人情報を持ち帰る人が月あたり3割程度増加しました。

## (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

いまだコロナ禍の影響があるものの、地域の雇用環境の改善に不可欠なハローワークサービスのデジタル化推進のために、マイページの開設数とログイン率の向上を目指して、求人票の情報提供は当所からのマイページ送信スタイルとして推進しましたが、現状、マイページ開設数は増えるもののログイン率の向上までには至っていないことから、マイページ開設者、開設希望者を問わず、利用のメリットを最大限理解してもらうために、窓口相談等を通じて確実な説明を継続実施していくことでログイン率向上を図ります。

## (4) その他業務運営についての分析等

コロナ禍2年目で、企業活動は一部の産業を除いて活発化しており、製造業を中心に新規求人数は増加しましたが、求職者には感染防止のために外出自粛意識が強く来所して就職活動する方は増えず、企業の人材確保が課題となっています。求職者マイページ等を活用して継続した情報提供による来所勧奨等を行い、就職支援と充足支援に努めます。

## 2 特記事項

|      |
|------|
| 特になし |
|------|

## 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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>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<br>業紹介により、正<br>社員に結びついた<br>就職氷河期世代<br>(35歳～54歳)の<br>不安定就労者・無<br>業者の件数 | 正社員求人数 | 正社員就職件数 | 生涯現役支援窓口<br>での65歳以上の<br>就職件数 |
|---------|-------|---------------|--------------------|--------|----------|--|--------|---------|------------------------------|
| 令和3年度実績 | 5,630 | 5,835         | 1,294              | 107.8% | 304      | 458  | 17,207 | 2,626   | 172                          |
| 過去3年度平均 | 6,753 | 6,975         | 1,859              | 124.0% | 342      | 298  | 18,288 | 3,226   | 151                          |
| R2年度実績  | 5,633 | 5,845         | 1,870              | 119.5% | 286      | 298  | 15,170 | 2,534   | 151                          |
| 対R2比    | 99%   | 99%           | 69%                | 90%    | 106%     | 153%   | 113%   | 103%    | 113%                         |
| R1年度実績  | 7,072 | 7,380         | 1,874              | 129.2% | 382      |  | 19,666 | 3,395   |                              |
| 対R1比    | 79%   | 79%           | 69%                | 83%    | 79%      |  | 87%    | 77%     |                              |
| H30年度実績 | 7,554 | 7,701         | 1,834              | 122.2% | 357      |  | 20,028 | 3,749   |                              |
| 対H30比   | 74%   | 75%           | 70%                | 88%    | 85%      |  | 85%    | 70%     |                              |

※ 令和3年9月以降の実績は、就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足件数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足件数の合計となっている。

### 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、人手不足が広がっている状況にあったことから人材確保について、また、年度初めに大量離職者の発生が見込まれたため、雇用保険受給者の早期再就職について重点課題として取り組みました。具体的には、毎月のミニ面接会、求職者担当者制によるマッチング、初回認定後の職業相談時における再就職手当のシミュレーションなどを実施しました。

ミニ面接会は年間16回開催し、合計で事業所61社、求職者130名が参加し、就職決定19件の成果をあげることができました。面接会では企業説明会をセットにし、参加しやすい工夫を行うとともに、雇用保険受給者の認定時間ごとに参加を呼びかけました。また、求職者担当制については、月ごとの目安数を決めて求職者に対するきめ細かな支援を行いました。再就職手当のシミュレーションは受給者ひとり一人の支給金額を示し、再就職の意欲を喚起しました。

また、大規模就職面接会として、「福祉のしごと就職フェア」（11月12日）を開催し、参加者は事業所19社、求職者40名、就職決定11件（就職率27.5%）の成果を得ましたが、「適職到来 紡ぐ 2021 就職面接会」（令和4年2月10日予定）については、新型コロナウイルス感染拡大のため中止せざるを得ませんでした。しかし、代替措置として3月にミニ面接会を4回に分けて開催し、合計で事業所22社、求職者70名が参加し、就職決定11件の成果をあげることができました。求職者向け広報として、待合室にて企業からの面接会参加勧奨動画を放映し、さらに面接会参加事業所のPRブック（面接会終了後も企業ガイドとして有効活用）を作成するなど広報に努めました。

各種取組については課・部門を超えたチームからなる課題ごとのワーキングチーム（7分野）を設置することにより、全員参加型の取組を推進し、PDCAサイクルによる進捗管理を行いました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

課題ごとのワーキングチームにリーダーとして若手職員を起用するなど、OJTにより経験を積ませることで人材育成を図りました。

また、若手職員の学ぶ場として昨年に引き続き「若者塾」（塾長：所長）を設置しました。運営は、テーマ設定、講師、資料作成などすべてを若手職員自らの手で行いました。これらを通じて、業務の振り返り、新たな気づき等が生まれ、業務に対する積極性が確実に醸成されています。新規採用者や他局からの転入者については、職業紹介事業や雇用保険制度の変遷、地方自治体との連携（地方分権改革）等、日常の業務ではなかなか触れる機会の少ないテーマを取り上げて学習しました。

さらに、ハローワークシステムのリニューアルを踏まえた機能活用に関する研修や職業相談スキルアップ研修などを実施し、資質向上に努めました。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

各種リーフレットやパンフレットを整理し、目的ごとの配架、ポスター貼付スペースの確保を図りました。スペースの確保では、重要施策となっている職業訓練について、広報スペースの拡充を図りました。また、新型コロナウイルス感染防止のため、閲覧方式としていた60歳以上の特化型求人一覧表を配布方式としました。山形労働局ホームページ内の「ハローワーク米沢からのご案内」をより一層活用することとし、定期的な更新によるタイムリーな情報提供を心がけるとともに、ホームページのQRコードを印刷したリーフレットを作成し、周知に取り組みました。

さらに、ハローワークシステムのリニューアルに伴い、パンフレット「スマホでの求職者マイページの操作イメージ」を作成し、求職者マイページの開設増加に努めました。併せて、オンラインにより求職登録された方へハローワークの利用案内にも取り組みました。

## (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

コロナ禍によりオンライン相談、紹介の推進、SNSの活用が必要不可欠となりました。当所においてもオンライン相談に向けて研修を実施するなど準備をしてきましたが、未だ実績がないことから、周知方法等工夫して活用を図っていきます。また、各種セミナー、企業説明会、大規模就職面接会などが開催可能な状況になりましたので、オンライン併用など工夫しながら取り組んでいきます。

令和3年9月から可能となったハローワークインターネットサービス（オンライン）を介しての応募と令和4年3月から可能となったリクエスト紹介の活用を図るため、企業への周知と求職情報公開の取組等をさらに進めていくこととします。

人手不足はコロナ禍にあっても進んでおり、医療・福祉、建設、運輸、警備の4分野をはじめ人材確保対策は重要になっています。助成金等活用した人材育成も含めながら、女性、高齢者、障害者及び就職氷河期世代等多様な人材の採用とともに人材確保対策に取り組んでいきます。また自治体や関係機関と連携して、魅力ある企業、地域づくりを働きかけるとともに、その魅力を発信する取組を進めていきます。

## (4) その他業務運営についての分析等

基礎自治体、商工団体等のみなさまから若者の地元定着支援の強化が重要との意見をいただき、置賜地区雇用対策協議会をベースに関係機関が連携して若者の就職支援を進めてきました。企業や基礎自治体等からは、人材育成・地元定着について意見を求められる機会があり、地方への新しい流れを作る取組強化が求められる状況において、令和3年3月にとりまとめた高卒内定者の応募求人選定のポイントなどをまとめたアンケート結果などを提供しながら、高校生の地元定着をはじめとして雇用・労働分野の施策を担う関係機関と連携し効果的な取組を実施していきます。

## 2 特記事項

新型コロナウイルス感染症拡大の影響から雇用調整助成金（緊急雇用安定助成金）の支給要件の大幅な緩和、申請手続きの簡便化を図り、迅速支給を行うことで雇用維持を図ってきました。そうした特例措置は規模を縮小しながら延長が続いています。また、雇用調整助成金の活用促進とあわせて、一時的に雇用過剰となった企業と人手不足が生じている企業との間で、在籍出向という手段を活用した雇用の維持（産業雇用安定助成金）の周知広報に努めています。

## 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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 紹介率    | ハローワークの職業<br>紹介により、正社員<br>に結びついた就職氷<br>河期世代の不安定就<br>労者・無業者の件数 | 正社員求人数 | 正社員就職件数 | 公的職業訓練修了3<br>ヶ月後の就職件数 |
|---------|-------|---------------|--------------------|--------|---|--------|---------|-----------------------|
| 令和3年度実績 | 2,458 | 2,328         | 558                | 104.9% | 171   | 6,583  | 1,256   | 79                    |
| 過去3年度平均 | 2,833 | 2,624         | 822                | 66.0%  | 195   | 5,995  | 1,407   | 100                   |
| R2年度実績  | 2,422 | 2,276         | 682                | 113.1% | 195   | 5,230  | 1,175   | 82                    |
| 対R2比    | 101%  | 102%          | 81%                | 92%    | 87%   | 125%   | 106%    | 96%                   |
| R1年度実績  | 3,011 | 2,782         | 907                | 59.2%  |   | 6,113  | 1,511   | 114                   |
| 対R1比    | 81%   | 83%           | 61%                | 177%   |   | 107%   | 83%     | 69%                   |
| H30年度実績 | 3,067 | 2,813         | 876                | 24.2%  |   | 6,642  | 1,536   | 104                   |
| 対H30比   | 80%   | 82%           | 63%                | 433%   |   | 99%    | 81%     | 75%                   |

※ 令和3年9月以降の実績は、就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足件数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足件数の合計となっている。

### 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

当所では主要3指標のうち、リアルタイムで進捗管理が可能な就職件数と充足件数の目標達成に向けた取り組みが業務推進の基礎となると判断し、重点的に取り組みました。進捗管理は、毎週担当統括官がコメントを付して所内回覧することに加え、月1回所長コメントを加え、進捗状況の共有化と取り組むべき課題の明確化を図りました。能動的マッチングの強化、求職者・求人者担当制への継続的取り組み、シニア応募歓迎・会社見学可能・正社員求人確保など従来からの基幹的取り組みと併せ、コロナ禍においても堅調な求人募集に対する充足支援（事業所支援）に軸足を置いた取り組みとして、一手間かけることにより早期充足が期待できる求人に対するウィークリー面談会、人材不足分野特化型や大量離職者早期再就職を目的とするミニ面談会を開催しました。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の主要3指標年間目標値には到達できませんでしたが、その手段としてのプロセスは次年度以降に生きてくるものと判断しています。

また、雇用保険受給者の早期再就職促進のための取り組みとして、雇用保険受給資格決定後1週間を目処に、再就職手当シミュレーションと職業相談部門担当者がマッチングした求人票や求人説明会等イベント案内を同封し、早期再就職の更なる意欲喚起を行いました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談技法の向上をはかる観点から、労働研修所の職業指導研修及び労働局主催のキャリアコンサルティング更新講習に合わせて4名の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

今年度は新型コロナウイルス感染予防の観点から、従来からの効果的な事業等について見直しを図る必要がありました。その中であって長年にわたり当所の業務運営にとって複合的効果をもたらしてきた大規模面接会を2年ぶりに開催しました。また、大規模面接会の補完機能として企業を絞り込んでウィークリー面談会（ミニ面談会）を定期開催しました。開催後は都度問題点の検証を行い、求人者・求職者双方にとってよりマッチングしやすいようブラッシュアップを重ねました。

(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

求職者の減少傾向が強まる中、特に潜在求職者の掘り起こしに苦戦を強いられ、求人数に対する紹介率や就職件数の伸び悩みといった課題も浮き彫りとなりました。

令和4年度は、各種面接会・説明会の効果的な開催及びオンライン職業相談の本格実施を捉えて、求職者の掘り起こしに繋げていきたいと考えております。

(4) その他業務運営についての分析等

令和3年度は、有効求人倍率は年間を通じ高水準で推移し、年度最終月の有効求人倍率も1.65倍と県内ハローワークの中で2番目に高い倍率となりました。これはコロナ感染拡大下の状況に事業活動が左右されない、あるいは逆に活況を呈する企業もあることが要因ではありますが、加えて企業の成長に不可欠な人材を確保したい、後継者を育成したいという企業側の切実な要望も多く聞いているところです。

令和4年度は、その期待に応えるべく、求人記載内容の見直しやアピールポイントの記載アドバイスなど魅力的な求人票とするための援助業務を強化し、求職者に対するきめ細かなマッチングを行ってまいります。

## 2 特記事項

|      |
|------|
| 特になし |
|------|

## 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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 紹介率    | 生活保護受給者等<br>の就職件数 | ハローワークの紹<br>介により、正社員<br>に結び付いたフリ<br>ーター等の件数 | 正社員求人数 | 正社員就職件数 | 人材不足分野の就<br>職件数 |
|---------|-------|---------------|--------------------|--------|-------------------|---|--------|---------|-----------------|
| 令和3年度実績 | 2,204 | 2,190         | 571                | 101.0% | 79                | 158   | 7,337  | 1,090   | 548             |
| 過去3年度平均 | 2,652 | 2,600         | 760                | 109.0% | 72                | 212   | 6,991  | 1,320   | 695             |
| R2年度実績  | 2,234 | 2,192         | 667                | 102.6% | 65                | 212   | 6,680  | 1,160   | 671             |
| 対R2比    | 98%   | 99%           | 85%                | 98%    | 121%              | 74%   | 109%   | 93%     | 81%             |
| R1年度実績  | 2,801 | 2,790         | 812                | 112.7% | 93                |   | 7,155  | 1,338   | 718             |
| 対R1比    | 78%   | 78%           | 70%                | 89%    | 84%               |   | 102%   | 81%     | 76%             |
| H30年度実績 | 2,921 | 2,817         | 802                | 110.5% | 59                |   | 7,137  | 1,461   |                 |
| 対H30比   | 75%   | 77%           | 71%                | 91%    | 133%              |   | 102%   | 74%     |                 |

※ 令和3年9月以降の実績は、就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足件数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足件数の合計となっている。

### 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、コロナウイルス感染拡大防止に配慮する中、取組の展開に制約がありましたが、「就職氷河期世代」及び「フリーター等の正社員就職」の目標達成を最重要課題と位置づけ、求人情報を積極的に求職者に提供し職業相談に結びつけた他、求人事業主に「トライアル雇用」や「特定求職者雇用開発助成金」等の各種助成金の周知を図りながら就職支援に取り組みました。さらに、正社員求人をメインとした就職面接会「ワークチャンス庄内2021」を開催するなど、就職意欲の喚起にも積極的に取り組みました。

さらに、当所の企画である「我社の Good Point」（企業によるアピール情報の所内掲示）の取組みにより企業の情報を「見える化」し、求職者によりわかりやすい情報を提供しマッチングに努めました。なお、これについては求人説明会とセットで実施するケースも想定しており、事前に求職者にダイレクトメール等で求人説明会への参加を促すことにより、求人内容及び企業理解の場を提供し、職業相談・紹介に結びつけるきっかけ作りとして、実施回数の増加に努めましたが、コロナウイルス感染状況のため中止となったケースもありました。

また、「多様な求職者のニーズ」に応えることへの取組みとして、「60歳以上対象求人」「パート求人」及び人材不足業種への対応の強化として「福祉分野求人」等のそれぞれに特化した「ミニ就職面談会」を企画し、実施にあたっては、求職者への窓口での周知とともに、ホームページやチラシ等、広く開催情報の提供を行いマッチング支援に努めました。

以上のような取組みの結果、所重点指標の「就職氷河期世代」と「正社員求人」、「正社員就職件数」については目標を達成することができましたが、「フリーター等の正社員就職件数」については未達成となりました。

##### 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、中堅職員を就職面接会の責任者として積極的に関わるようにした他、非常勤職員の効果的な活用・業務遂行についても検討し、組織の中核をなす人材として自覚を持つよう取り組みました。また、「公正採用選考」や「システム刷新」等の所内研修においては、若手職員に研修全体の担当者として資料作成から講師まで任せた他、事業所訪問・見学ではアポ取りから訪問記録の共有まで一貫して行わせる等、仕組みの理解と行動力の醸成を図りました。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークの業務内容の周知を図るため「ハローワーク鶴岡利用ガイド」(リーフレット)をリニューアルし、地元のコミュニティ新聞に折り込みを依頼するとともに、所内配置を始めとして市役所・スーパー等に配置し広く利用促進をアピールしました。

また、来所求職者にはハローワークインターネットサービスでの求人検索に不慣れな方が多く、窓口で検索方法について問い合わせするパターンが増え、その対応のため本来の職業相談に影響も出ていたことから、雇用保険受給者を中心に「スマホでの求人検索講座」を定期開催することとし取組んだ結果、就職意欲の喚起にも効果が見られました。

さらに、求職者の要望に応え、「事前見学歓迎求人」「60歳以上歓迎求人」「正社員求人」「45歳以下募集求人」「UIJ ターン歓迎求人」の一覧表を月1～2回のペースで作成し、窓口相談の際に配付を行ったほか、高齢者向けに「60歳以上歓迎求人」を掲示板に貼り出し、情報提供の強化に努めました。

また、雇用保険受給者の就職支援講習会については、複数の就職支援ナビゲーターが同じ資料で説明していたものの、説明内容に統一性がなく、説明資料(パワーポイント)も分かりにくかったことから、説明文を縮小し画像を増やす等の見直しを行い、よりわかりやすく視覚的にPRできるようにしました。

## (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

当所の企画である「我社の Good Point」(企業による写真等アピール情報)については、企業情報の「見える化」にも貢献しており、応募のきっかけ作りの一つとしての一定の効果はあると思われていますが、同じ企業に利用されがちであり、更なる利用拡大を図るために周知強化に取り組めます。

また、前述の「事前見学歓迎求人」一覧表については、見学者が企業のイメージ、仕事のイメージを鮮明にできることからミスマッチの解消や職場定着等に貢献しているものと思われていますが、新型コロナウイルスの影響もあり、思ったほど件数が伸びなかった面がありました。事業所訪問等による求人票以上の情報の収集と合わせ、なお一層の利用拡大を図るために周知強化に取り組めます。

## (4) その他業務運営についての分析等

事業所訪問については、新型コロナウイルスによる鶴岡市独自の「特別警戒」や山形県と合同の「合同要請」、「まん延防止」の適用と、度重なる対外活動の自粛要請があり、計画通りに実行することができない中でも、何とか目標目安を達成することができました。しかし、雇用保険説明会や就職支援講習会の開催、当初6回予定していた「ミニ面接会」が2回中止になる等、就職意欲の喚起やマッチングに与える影響は大きいものがありました。今後も、求人票以上の事業所情報収集や若手職員のスキルアップを見据えての工場見学も併せて行うように努めると共に、人手不足分野等の職種に限定した「ミニ面接会」の開催を引き続き追求していきます。

なお、「オンライン紹介」や「オンライン自主応募」による影響は、当所においては見られませんでした。

## 2 特記事項

|      |
|------|
| 特になし |
|------|

## 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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 紹介率    | ハローワークの職業<br>紹介により正社員に<br>結びついた就職氷河<br>期世代の不安定就<br>労・無業者の件数 | 正社員求人数 | 正社員就職件数 | HWの職業紹介によ<br>り正社員に結びつい<br>たフリーター等の件<br>数 |
|---------|-------|---------------|--------------------|--------|---|--------|---------|--|
| 令和3年度実績 | 2,205 | 2,198         | 543                | 96.5%  | 239   | 6,469  | 1,030   | 233                                      |
| 過去3年度平均 | 2,598 | 2,605         | 663                | 111.0% | 186   | 6,384  | 1,195   | 405                                      |
| R2年度実績  | 2,182 | 2,244         | 521                | 102.9% | 186   | 5,479  | 956     | 223                                      |
| 対R2比    | 101%  | 97%           | 104%               | 93%    | 128%  | 118%   | 107%    | 104%                                     |
| R1年度実績  | 2,765 | 2,674         | 735                | 113.7% |   | 6,439  | 1,292   | 496                                      |
| 対R1比    | 79%   | 82%           | 73%                | 84%    |   | 100%   | 79%     | 46%                                      |
| H30年度実績 | 2,848 | 2,898         | 732                | 116.7% |   | 7,235  | 1,337   | 495                                      |
| 対H30比   | 77%   | 75%           | 74%                | 82%    |   | 89%    | 77%     | 47%                                      |

※ 令和3年9月以降の実績は、就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足件数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足件数の合計となっている。

### 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

コロナ禍において様々な不安を抱えている求職者に寄り添ったサービスを提供することが最重要であると考え、当所では、就職件数の目標達成を重点的に進めることとし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策に十分留意したうえで取り組みを実施しました。

・新型コロナの感染拡大の影響によりハローワークへの来所を控える方が増加していたことから、求職者マイページの開設を推奨し、本人への連絡もマイページ上で行うなど求職者の安心を担保としたマッチングを積極的に展開しました。また、求人情報を複数種類作成し、希望に見合った情報を提供できるよう、ホームページへの掲載の他、紙ベースでも印刷し庁舎内外に配置することでインターネット環境に無い高齢者等が閉庁時間でも持ち帰ることができるようにしております。

・求職者の中には、コロナ禍において職種転換を図る方やスキルアップを希望される方も多いため、ハロートレーニングの受講斡旋を積極的に進め、2月には初の試みとして訓練実施機関を一同に集めた「職業訓練説明会」を開催しました。参加求職者からは様々な訓練の具体的な内容を直接聞くことができ良かったとの評価をいただいております。

・企業の人材不足対策を兼ねて、正社員求人を提出している企業を対象に、12月と2月に新庄市及び新庄商工会議所と共催で就職面接会を開催し、2回の合計で、参加企業40社、参加求職者98名、就職決定24名の実績となりました。コロナ禍の影響により、面接の機会が減少する中、直接の面接機会を提供できたことは、参加企業及び参加求職者からは好評を得ることができ、共催の新庄市・商工会議所からは事業継続を要望されております。

・厚生労働省が定める「介護の日」の企画として、10月に人材不足分野の1つである福祉分野の充足対策のため、山形県ほか関係機関との共催による「2021福祉の仕事フェア in 新庄」を開催しました。現職介護士のトークショーやビデオ上映、介護分野の職業訓練説明会等のほか就職面談会も同時に開催し、50名の来場がありました。就職面談会には16社が参加し、6名の就職が決定しました。また、フェアではその他、福祉専門機関の相談コーナー、障害者福祉施設で製作した商品の展示・販売など多岐に渡り総合的に福祉の仕事のPRを行うことができました。

・その他、ハローワークへの来所者が減少していることから、来所のきっかけ作りも兼ねて、正社員求人を中心とした「求人説明会」や「60歳以上応募歓迎求人ミニ面談会」を定期的に開催したところ、求人者・求職者より好評を得たところです。

「就職件数」の目標達成については、上記対策の他、求職者担当者制による求人情報の提供や、認定日全員相談、認定日前マッチングなどの日常業務への丁寧な取り組みを進めたところですが、コロナ禍により求職活動の手控え等の影響からか「就職件数」は目標の94.0%、「充足件数」は92.5%、雇用保険受給者の早期再就職件数は2月末までで84.9%と目標には届きませんでした。

## 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及び効果的な業務運営を図る観点から、「ハローワークシステム刷新」及び「追加リリース」、雇用環境・均等室との連携強化のための「育児・介護休業法の概要」について相談員を含め全職員に対し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ハローワークの業務内容の周知を図るため「ハローワーク新庄ご利用案内」を地域住民向けに新たに作成し、管内全市町村窓口配置することで広く利用促進を図りました。

②ハローワークシステムの機能追加に伴い、オンラインでの職業紹介等も可能となることから、求職者・求人者マイページの開設促進について重点的に取り組み、求職者向けには「求職者マイページ開設手続き」「スマホでの操作」、求人者向けには「オンライン求人申込み簡易手順書」を作成のうえ、当所からの連絡もマイページを介して行うよう努めました。また、コロナ禍により来所を敬遠する方や遠方の学生等来所相談が難しい方に対してのオンラインでの職業相談も試行的に実施し、今後のオンライン紹介に繋がるようにしました。

③新型コロナウイルス感染症の影響により求職者は減少傾向でしたが、その中で高齢者の占める割合が高まったことから、高齢者雇用に意欲的な企業とのマッチングを進めるため「60歳以上応募歓迎求人ミニ面談会」を定期的で開催しました。生涯現役支援窓口における職業相談の効果的な運営と相まって、ミニ面接会は求人者・求職者双方に好評であり、多数の参加をいただくことができました。

### (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

コロナ禍が継続していることから、ウイズコロナでの業務運営が求められております。ハローワークシステムの機能強化に伴いオンライン紹介や求人者からのリクエスト等も可能となることから、求職者マイページ及び求人者マイページの開設を強く推進しオンライン紹介対象を増加させることが重要となります。職員個々のスキルアップのための研修を随時行い、時代に沿ったサービスを提供する取り組みを行ってまいります。また、ハローワークインターネットサービスのオンラインのみの利用者には積極的にハローワークへの登録を勧奨し、各種支援サービスを提供することができるように進めます。

当所の管轄地域は県内でもデジタル化が進んでおらず、今後の業務運営を推進するうえでも立ち遅れることが懸念され、デジタル化の推進

が喫緊の課題と捉えております。マイページ開設促進はもとよりマイページの各種活用方法についての周知・説明を行ってまいります。また、雇用保険の電子申請もまだまだ低調なことから電子申請説明会や個別相談会等を今後も継続して実施することでデジタル化の推進を図ってまいります。

長らくコロナ禍において、企業のニーズも様々であることから、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底しながらの事業所訪問を積極的に進め、顔の見える関係の構築、良質な求人の確保及び事業所情報の収集等を行い、求人充足に向けた事業所支援を行ってまいります。

#### (4) その他業務運営についての分析等

コロナ禍において、各企業には雇用調整助成金等の活用により雇用の維持を図っていただいていることから、離職者の減少及び高齢求職者の増加が顕著となっております。感染拡大での不安感からか就職意欲の低下も多く見られ、マッチングの効果が上がり紹介件数や就職件数の減少に繋がったと考えられます。

当所管轄である最上地域の人口減少率は県内で最も高く、若者の地元定着・地元回帰は管内自治体及び事業者団体等における喫緊の課題です。令和3年度の新規高卒の就職希望者は、少子化及び進学率のアップにより前年の74.3%と大幅に減少となりました。自治体等でも様々な対策を講じており、当所においても地元自治体等との共通認識のもと「オールもがみ若者定着推進会議」、「人材育成推進・確保対策協議会」等にも参画し、自治体や事業者団体等と連携しながら早い段階からの地元企業理解・地元意識醸成に取り組んでおります。コロナ禍により地元志向が高まっている状況を好機と捉え、今後も引き続き情報発信を強化しながら積極的に取り組むことといたします。

## 2 特記事項

|      |
|------|
| 特になし |
|------|

## 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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>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 |
|---------|-------|---------------|--------------------|--------|---|--------|---------|
| 令和3年度実績 | 1,352 | 1,189         | 286                | 89.9   | 61  | 3,004  | 541     |
| 過去3年度平均 | 1,592 | 1,383         | 358                | 105.0% | 46  | 3,147  | 659     |
| R2年度実績  | 1,439 | 1,285         | 337                | 98.2%  | 46  | 2,992  | 600     |
| 対R2比    | 93%   | 92%           |                    | 91%    | 132%  | 100%   | 90%     |
| R1年度実績  | 1,702 | 1,439         | 394                | 103.8% |   | 3,079  | 658     |
| 対R1比    | 79%   | 82%           |                    | 86%    |   | 97%    | 82%     |
| H30年度実績 | 1,634 | 1,425         | 342                | 113.3% |   | 3,371  | 720     |
| 対H30比   | 82%   | 83%           |                    | 79%    |   | 89%    | 75%     |

※ 令和3年9月以降の実績は、就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足件数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足件数の合計となっている。

### 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年度末から3年度にかけて、当所管内における事業所閉鎖が2件生じ、合計約140名程度の大量離職者が発生しました。一方自動車関連産業等の分野では人手不足となっている求人事業所もあり、大量離職者の再就職支援及び求人事業所とのマッチング業務を最重要と考え、就職面談会や職場見学会などの取組を行いました。

特に職場見学会は29回開催し、参加者数が192人（令和2年度は99人）、うち就職者が24人（令和2年度は23人）の成果をあげており、求人事業所及び大量離職者を含む求職者からは開催要望が相次いでいます。

また、今年度から大量離職事業所求職者向けに新たに「企業見学ツアー&ミニ面談会」（2月14日、16日、18日）および次週には「事業所見学会」の取組を開始しました。管内商工会から人材確保対策の要請を受け、前述の事業所閉鎖離職者の再就職支援を並行して行うために企画・実施しました。参加事業所数9社、面談会参加求職者数43人、事業所見学会は7社の成果となり、合計で7名が就職に結びつきました。また、管内商工会へ面談会企画・実施のノウハウを提供したことにより、来年度以降の継続開催に期待できる状況です。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の資質向上に向けた取組として、以下の研修を実施しました。

- ・就職氷河期世代支援研修（6月）
- ・ハローワークシステム刷新伝達研修（7月、3月）
- ・同一労働・同一賃金研修（12月） 等

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では西置賜雇用対策協議会との共催事業として、「2021西置賜就職面談会」（11月30日）を開催しました。失業認定日や職業相談等の場面をとらえての周知や当所ホームページを利用した広報等を実施しましたが、参加事業所数19社、参加求職者数16名、就職件数6件と厳しい結果となりました。

参加事業所から「参加者が少ない」との指摘を受け、「求職者のいる場所でPRさせる」ことを目的とした「失業認定日における会社説明

会」を企画し、3月9日に実施しました。内容は失業認定日の待ち時間を利用して事業所担当者に5分程度の事前PRを行わせ、その後に実施する30分程度の会社説明会に誘導するものです。人手不足分野（介護）の事業所での実施でしたが、延べ10人程度に事前PRを行い、うち1名が会社説明会に参加しました。

また、2月に同じ形式によるポリテクセンターの訓練説明会を企画していましたが、まん延等防止重点措置の適用により中止せざるを得ませんでした。

### （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 令和3年9月から開始している「オンライン紹介」「オンライン自主応募」については、当所では実績がない状況です。
- ② 当所の求職者マイページ登録件数が県内最下位の状況を受け、求職者マイページPRにかかる所独自のリーフレットを11月に作成し、初回相談等の場面をとらえて周知説明を徹底しました。件数はまだ少ないですが、求職者マイページの伸び率は順調に推移しています。

### （4）その他業務運営についての分析等

当所における求職者担当制が十分に機能していなかったため内容の見直しを行い、新たな実施要領により7月から実施しました。職員による求職者担当制の登録件数は37件、就職件数は27件（ともに3月末現在）です。

また、当所管内の有効求職者の半数以上が50歳以上であることから、新規求人一覧、求人票ファイル等のロビー配架による紙媒体での求人情報提供を令和2年度に引き続き実施し、スマホやPC操作に不慣れな求職者へ配慮した求人情報提供を行いました。

## 2 特記事項

|      |
|------|
| 特になし |
|------|

## 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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 紹介率    | 就職氷河期世代正社員<br>就職件数 | 正社員求人数 | 正社員就職件数 |
|----------|------|---------------|--------------------|--------|--------------------|--------|---------|
| 令和3年度実績  | 891  | 856           | 232                | 95.7%  | 43                 | 3107   | 498     |
| 過去3年度平均  | 1023 | 992           | 212                | 111.0% | 94                 | 2962   | 559     |
| R2年度実績   | 887  | 842           | 202                | 111.4% | 65                 | 2615   | 448     |
| 対 R2 比   | 100% | 101%          | 115%               | 85%    | 66%                | 118%   | 111%    |
| R1年度実績   | 1071 | 1022          | 212                |        |                    | 2939   | 607     |
| 対 R1 比   | 83%  | 83%           | 100%               |        |                    | 105%   | 82%     |
| H30 年度実績 | 1112 | 1111          | 221                |        |                    | 3333   | 623     |
| 対 H30 比  | 80%  | 77%           | 96%                |        |                    | 93%    | 79%     |

※ 令和3年9月以降の実績は、就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足件数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足件数の合計となっている。

### 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、令和2年11月に有効求人倍率は1.0倍に回復、令和3年4月は1.21倍、以降、新型コロナウイルス感染症の影響は徐々に弱まり求人倍率も上昇し、人手不足傾向に戻りつつあったことから、主要指標のひとつである「充足件数」の向上を目指し、以下のことに重点的に取り組みました。

##### ・ミニ面接会、求人説明会の積極的な実施

新型コロナウイルス感染防止を徹底したうえで可能な限り開催。ミニ面接会（1回1～3社）は、「介護のしごと」「製造正社員」「就労継続支援A型事業所」「建設の仕事」等、人材不足分野、正社員、障害者、高齢者などのテーマを決めて実施し、年間5回開催（参加求職者25名・採用13名）しました。求人説明会（1回1社）は、福祉関係、派遣業からの依頼が多く、コロナ感染状況を考慮しながら調整して実施し、年間57回開催しました。

##### ・村山市との共催による面接会の実施

村山市内企業の充足支援を目的として、参加企業数の縮小（出席者は1名限定）、求職者は事前予約制などコロナ感染防止を徹底して11月に開催し、企業15社（上限）、求職者33名、採用5名の実績を上げました。

##### ・求人者マイページの登録数増加と利用促進

ハローワークインターネットサービスのオンライン機能追加を見据え、事業所訪問や窓口での周知による登録増加に取り組み、前年度より大きく増加（566事業所・前年同期比156%増）、求人更新など利用促進（オンライン受理割合52%：前年同期16%）も進んでいます。

##### ・求人一覧（紙媒体）の活用

高齢者層を中心にインターネットが苦手な利用者も多く存在することから、「60歳以上歓迎求人」、「介護・医療・福祉分野」、「警備・運輸・建設分野」、「有効求人」の一覧を提供することにより相談窓口への誘導を図りました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、業務部門（職業紹介・雇用保険）による職員ミーティングを毎週実施し、各指標の進捗や取組状況を共有、課題や改善方策などを協議しながら業務運営を図ってきました。職員ミーティングの翌日には非常勤職員ミーティングを実施し、職員1名が輪番で職員ミーティングの内容を伝達することで、職員の資質向上を図りながら非常勤職員を含め所内全体で共有して業務に取り組みました。また、雇用・環境均等室の職員を講師とした研修や所長・幹部・担当者を講師とした研修、本省から提供された業務改善・向上ビデオ研修を積極的に実施しました。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

以下について改善を図りました。

### ・求職者向け情報提供による支援の強化

職業訓練の周知、受講勧奨の独自ちらしを作成し相談窓口配置し提供。また、相談待ち番号カードを改善し、就職活動の進め方や応募書類の事前準備、職業訓練、求職者マイページなどの広報資料を裏面に差し込み周知するなど情報提供方法を改善しました。結果、職業訓練に関する相談、応募書類を準備する求職者の増加が見られました。

### ・職業訓練修了者歓迎求人への情報提供

職業訓練の活用促進のため、所独自に上記求人の検索を容易できるようにシステム設定し窓口相談時に活用。求人への充足支援、修了者の早期就職支援に資するよう取り組みました。

### ・庁舎内自動アナウンスの導入

職業相談窓口への誘導、利用時間の案内とともに、新型コロナウイルス感染防止協力依頼（マスク着用、手指消毒等）の自動アナウンスを導入し利用者サービス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

主要指標のひとつである「雇用保険受給者早期再就職件数」の実績が伸びず、前年度比でも大きく減少しました。雇用保険受給者の高齢化、コロナ下で積極的な就職活動を控える動きが見られた、インターネットサイト上で活動する求職者の増加傾向などにより、ハローワーク窓口の利用が進まなかったことが要因と考えています。窓口相談の誘導、支援メニューなどハローワーク利用のメリットの周知・活用を強化する必要があります。令和4年度は、雇用保険受給の手続きをした方に対する「雇用保険説明会（制度や手続き等）」と「初回講習会（就職活動の進め方）」を別日に分けて開催、初回講習会の内容を充実させることで窓口相談への誘導等を強化し、早期再就職の支援、実績の向上を図っていく予定です。

## (4) その他業務運営についての分析等

今年度は、山形労働局独自に各指標において前年度実績を上回ることを目標に取り組んできました。前年度実績は新型コロナの影響により低下したことから、今年度は新型コロナの影響も弱まり前年度を上回ることができると予想し、コロナ下でもできることに取り組んできたが、新型コロナの影響で就職活動を控える傾向が続き新規求職者が減少、求職登録をしてもその後の応募や紹介を躊躇する傾向があり、主要指標の実績は伸び悩みました。また、当所の令和3年度有効求人倍率は1.41倍となり、コロナ下前の9割程度まで回復しましたが、新規求職者は減少傾向、新規求人は増加傾向にあり、今後も有効求人倍率が上昇し人手不足傾向が強くなると予想されます。

このことから求人への充足支援サービス（人材確保対策）を引き続き強化していく必要があります。強化されたハローワークのオンライン機能を十分活用しながら、インターネットが苦手な利用者に対する支援やきめ細やかな窓口支援に更に取り組んでいきます。

## 2 特記事項

|      |
|------|
| 特になし |
|------|

## 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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 紹介率    | 就職氷河期世代の正社<br>員就職件数 | 正社員求人数 | 正社員就職件数 |
|----------|-------|---------------|--------------------|--------|---------------------|--------|---------|
| 令和3年度実績  | 1,324 | 1,167         | 318                | 92.6%  | 91                  | 4,045  | 685     |
| 過去3年度平均  | 1,590 | 1,426         | 431                | 115.0% | 56                  | 3,479  | 798     |
| R2年度実績   | 1,370 | 1,167         | 374                | 110.7% | 56                  | 3,178  | 673     |
| 対 R2 比   | 96%   | 100%          | 85%                | 83%    | 162%                | 127%   | 101%    |
| R1年度実績   | 1,691 | 1,493         | 485                | 116.4% |                     | 3,816  | 838     |
| 対 R1 比   | 78%   | 78%           | 65%                | 79%    |                     | 106%   | 81%     |
| H30 年度実績 | 1,709 | 1,618         | 435                | 118.6% |                     | 4,254  | 884     |
| 対 H30 比  | 77%   | 72%           | 73%                | 78%    |                     | 95%    | 77%     |

※ 令和3年9月以降の実績は、就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足件数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足件数の合計となっている。

### 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

求人説明会の実施やDMによる求人情報の積極的な提供など、「求職者と事業所との積極的なマッチング」を心がけ、それにより「就職件数」の増加につなげていくことが重要と考え、取り組んだところです。

特に求人説明会については、令和3年度は77回開催し、1回あたりの参加者は平均3.7人、就職件数は53件と大きな効果があった。求職者からは、事業所の詳しい内容が聞ける、条件について応募前に確認できるなどの声があり、また事業所からは、事業内容を直接説明できる、求職者のニーズが理解できミスマッチの解消に役立つと、求職者・事業所双方から大変好評を得ています。

また、新型コロナウイルス感染症の影響により大規模会場の使用ができなかったため、規模を縮小し3月に3回、所内会議室を会場に求人人をテーマごとに分け「ミニ就職面談会」を開催し、参加企業13社、参加者延べ86人、採用15人の成果を上げることができました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

9月に全職員・相談員を対象にした「職業紹介業務研修」を実施しました。今後は、来所での求職者サービスに加え、オンラインでの就職支援の強化や、訓練等の制度理解、基準・均等行政との連携強化も視野に、より幅広い内容での研修実施を検討してまいります。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークインターネットサービスによる求人情報提供のほか、求職者に手軽に求人を見てもらえるように「最新求人一覧」を毎週発行、また「シニア歓迎求人一覧」「福祉分野求人一覧」「建設・警備・運輸分野求人一覧」を月2回発行し、ホームページからも入手できるようにしました。

#### （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

令和3年度において有効求人倍率は1倍台に回復してきましたが、就職支援・よりよいマッチングのためには、良質な求人が欠かせないことから、所内での連携・情報共有を強化しつつ、求職者のニーズ・動向に応じた充足性の高い求人の確保に努めてまいります。

また、来所者サービスの一層の充実と更改されたハローワークインターネットサービスのオンライン機能を活用したマッチングの強化にも積極的に取り組むことといたします。

#### （4）その他業務運営についての分析等

少子化傾向に新型コロナウイルス感染症拡大の影響も加わり、新規学卒者の就職希望者は減少し続けているため、若年者も含めた労働力の確保が深刻になっている企業も多い状況です。活力ある地域づくりのためにも、自治体や雇用対策協議会とも連携しながら、「UIJターン事業」も含めた就職支援を進めていくことが重要と考えています。

## 2 特記事項

|      |
|------|
| 特になし |
|------|

## 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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>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 |
|---------|-------|---------------|--------------------|--------|--|--------|---------|
| 令和3年度実績 | 1,188 | 1,184         | 290                | 104.0% | 131  | 3,061  | 587     |
| 過去3年度平均 | 1,434 | 1,406         | 345                | 113.0% | 170  | 2,842  | 678     |
| R2年度実績  | 1,234 | 1,211         | 339                | 105.7% | 86   | 2,268  | 558     |
| 対R2比    | 96%   | 97%           | 85%                | 98%    | 152%   | 134%   | 105%    |
| R1年度実績  | 1,518 | 1,496         | 329                | 121.2% | 172  | 2,986  | 682     |
| 対R1比    | 78%   | 79%           | 88%                | 85%    | 76%  | 102%   | 86%     |
| H30年度実績 | 1,550 | 1,512         | 367                | 112.0% | 251  | 3,271  | 794     |
| 対H30比   | 76%   | 78%           | 79%                | 92%    | 52%  | 93%    | 73%     |

※ 令和3年9月以降の実績は、就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足件数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足件数の合計となっている。