



愛媛労働局発表  
令和3年11月4日(木)

【照会先】

愛媛労働局職業安定部職業安定課  
課長 梶 浩  
地方職業安定監察官 中村 義生  
課長補佐 松友 庸治  
電話 089-943-5221

令和2年度におけるハローワークのマッチング機能に関する

業務の総合評価結果を公表します

厚生労働省では、雇用対策の基軸となるハローワークのマッチング機能の強化について、中長期的な就職支援機能を高めるため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を行っています。

平成27年度から、業務の質に係る指標、地域の重点課題に関する指標等を設定し、マッチング機能に関する業務の総合評価を実施することにより、各ハローワークの取組の強みや弱みを見える化した上で業務改善を実施しています。

この度、令和2年度の愛媛労働局管下8箇所のハローワークごとの総合評価結果を取りまとめましたので、「就職支援業務報告」により公表します。

なお、各目標値については、令和元年度以前の事業実施状況を踏まえて決定したものであり、新型コロナウイルス感染症の影響は加味していないものであることを申し添えます。

総合評価

※ハローワークごとの総合評価結果は別添「就職支援業務報告」のとおり

【良好な成果】

八幡浜所・宇和島所・四国中央所

【標準的な成果】

松山所・今治所・新居浜所・西条所・大洲所



# ハローワーク松山 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

当所では、雇用保険受給資格者の早期再就職への支援や人手不足分野の求人の早期充足に取り組みました。

その取組として、雇用保険受給資格者に対しては、応募書類（履歴書や職務経歴書）の添削指導、求人情報の提供、きめ細かな職業相談・職業紹介に努めました。

一方、介護関係等を中心として、人手不足分野の事業所に対しては、就職説明面接会を定期的を開催することとし、求人と求職のマッチングに取り組みました。

しかしながら、新型コロナウイルス感染症の影響等を大きく受けて、雇用保険受給資格者の早期再就職件数の目標達成には至りませんでした。就職説明面接会では、コロナ禍での開催に制約されたこともあり、年間20回の開催で紹介件数31件、就職件数17件と低調ではありましたが、人手不足に苦慮されている求人者と求職者の出会いのきっかけとなる情報提供の場としても、一定の評価をいただきました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、新型コロナウイルス感染症の拡大により、「ハローワークへの来所を希望しない、あるいは控えざるを得ない求職者」への対応として、Webカメラ機能を活用したオンライン職業相談・職業紹介に取り組むこととし、オンライン相談開始から終了までの円滑な実施に向けて、担当職員の端末使用や相談技法等を向上させるため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

新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、当所の窓口状況をお知らせするため、「職業相談窓口混雑予想カレンダー」を作成・提供することにより、3密回避に向けた取組を行い、求人者・求職者サービスの向上を図りました。

### （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

コロナ禍での行政サービスの低下が懸念される中、ハローワークシステムの機能充実を図ります。その一つとして、従来の窓口での対面

相談から、オンライン職業相談にも取り組むこととし、利用者サービスの改善・向上に努めてまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルス感染症の拡大が、雇用に与える影響に注意を払いながら、アフターコロナを見据え、積極的な事業所訪問を実施することとします。管内事業所に対し、求人の開拓や掘り起こしを行い、正社員求人を確保し、希望者が正社員就職へ結びつくよう、利用者サービスの強化に取り組みます。

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	就職支援ナビ ゲーターの支 援による正社 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	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	正社員 求人数	正社員 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	6,407	6,901	2,779	89.9%	932	365	487	94.0%	28,009	3,298	158
目標	7,508	7,822	3,033	93.6%	896	480	462	93.4%	28,904	3,727	145
目標達成率	85%	88%	91%	96%	104%	76%	105%	100%	96%	88%	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

# ハローワーク今治 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

年度当初、求人充足を最重要事項と考え、ミニ面接会の開催、地域の人手不足対応として今治地区産業雇用促進協議会と連携した合同就職面接会、介護就職面接会等を開催予定していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止せざるを得ませんでした。同感染症の影響は深刻で、地場産業である造船業・タオル製造業等で求人数が減少し、希望する仕事がなく様子見をする求職者が生じた一方で、生計維持のためダブルワーク等の就職を急ぐ求職者もあり、個別の求職者の特性・ニーズに応じ、窓口からの求人情報提供、履歴書等の応募書類の添削アドバイス及び各種セミナーイベント案内等、複数のサービスの中から最も効果的と考えられるプラスサービス（情報提供・利用勧奨等）を各職業相談窓口で行い、効果的な職業相談・職業紹介による就職機会の向上に努めました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な職員の人材育成を図る観点から、統括職業指導官・再任用職員を講師として、職員・相談員に対する職業紹介関連研修を4回実施し、職業相談ノウハウの向上に取り組みました。

さらに、毎週1回、職業紹介関連情報を回覧、口頭説明を行う等、職業相談部門（ハローワークプラザ今治を含む）における業務取扱に関する情報共有を徹底し、統一した業務対応ができるように努めました。この職業紹介関連情報の中で継続的・一律的な対応が望ましい事項は、当所作成の「総合受付マニュアル」「職業紹介マニュアル」に組み込み窓口職員の資質向上に取り組みました。

### （2）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

システム刷新により安定所内で求人検索用の来所者端末台数が減少し、タッチパネルからマウス操作に扱いが変更されたことから、パソコンの利用に不慣れな求職者に対して、総合受付及び職業相談窓口の担当者がそれぞれ操作方法の説明、求人一覧の手交及び窓口誘導等を行い、来所者への適切な案内・誘導と積極的な声かけにより、初めての方でも安心して利用できるよう窓口サービスの充実に努めることといたします。

長期化しているコロナ禍により地場産業である造船業・タオル製造等では求人数が減少する等大きな影響を受けています。一方、比較的求人数が多い人材不足分野の介護・医療等への応募は様子見をする求職者もあり、ミスマッチ改善が困難な状況が続いています。今後、事

業所訪問等を通じた求人開拓や求職者特性に応じた求人応募奨励等の求人充足サービスの充実を図り、職業相談・雇用保険・助成金各業務の中で求職者・事業所等のニーズ・必要性等を踏まえた対応を心がけることといたします。

当所は、庁舎が手狭で所内の掲示スペースも限られておりますが、求人情報をはじめとした求職活動に係る情報を効果的に発信する必要があることから、各種イベント・制度説明・求職活動関連のチラシ・ポスター等を求職者の導線にあたる玄関口・来所者端末周辺・待合スペース・雇用保険課までの通路等に効果的に配置し、最新情報を安定所内で提供する環境整備を心がけました。そのうちの一部は各職業相談窓口にも配置し、職業相談における周知にも活用しています。

### (3) その他業務運営についての分析等

今後さらに、人口減少・若年労働力の減少が続く中で、中小零細企業では働き方改革をはじめとする労働生産性向上や職場環境の改善が不十分なところも見られることから、雇用管理改善について積極的に情報発信し、求人者サービスの充実に繋げていくことが必要です。また、管内は外国人技能実習生も多く、県内で最も外国人労働者の多い地域であることから、外国人労働者の動向にも注視することとしています。

## 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	生涯現役支援窓口 での 65 歳以上の 就職件数
実績	1,970	1,784	621	95.2%	169	6,668	964	147
目標	2,450	2,330	667	93.0%	120	7,804	1,140	83
目標達成率	80%	76%	93%	102%	140%	85%	84%	177%

※ 「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





# ハローワーク八幡浜 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、管内人口の高齢化や過疎化が進展し、求職者が年々減少していたが、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響による求人が減少したことにより、求職者が滞留し、有効求職者数が増加傾向で推移した。有効求職者（令和3年3月末現在）のうち、45歳以上が60.7%、55歳以上が38.2%と中高年齢者の割合が高くなっており、特に55歳以上の高年齢者は求職期間が長期化する傾向にあることなどから、シニア世代に特化した再就職支援を最重要と考え、重点的に取り組みました。

具体的には、シニア世代の雇用促進を図るため、求人検索機のテロップの活用、アナウンス（館内放送等）、声かけ等により、求職者の相談窓口への誘導を行うとともに、就職支援セミナーの受講勧奨等により、管内労働市場の理解と就職意欲の喚起を図りました。

また、「年齢にとらわれない募集・採用を！」リーフレットにより求人の確保に努め、60歳以上応募歓迎求人には、求人票へ「60歳以上応募歓迎」と記載しているほか、「シニア世代応募歓迎求人コーナー」の設置、シニア世代に特化した求人情報誌の発行及びシニア世代限定の会社説明会・面接会（今年度については、介護就職ディと同一の週に開催し、「面接ウィーク」として周知を強化した。）の開催等により、人手不足の解消に取り組んでいる管内事業所と就職意欲の高いシニア世代の方のマッチングを図りました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員・相談員の資質向上を図るため、管内企業の事業所訪問を積極的に実施しており、職員自身が実際の作業内容を把握し、より具体的な求人内容等を求職者に情報提供することにより、求職者と求人者の効果的なマッチングに努めています。

また、労働局が開催するキャリアコンサルタント研修に職員を積極的に出席させ、知識の習得・職業相談技法等の向上に努めました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人充足件数（常用）が795件（年間目標達成率80%）で目標を下回り、特に、医療・福祉、建設、運輸等の人手不足分野の求人充足が進んでいないことから、求人者サービスの一環として求人充足対策を実施する必要があったため、人材不足分野の求人を中心に求人充足会議等で検討を行い、求職者担当者制・求人者担当者制とも連携させ、求人条件緩和指導や求職者への情報提供（DM送付など）等を行うなど、積極的なマッチングを図るとともに、求人事業所の画像情報や会社案内リーフレット等を収集し、玄関ホールの「事業所情

報コーナー」に求人票とともに掲示しているほか、条件緩和求人については変更箇所をポップ等で強調表示し、「リフレッシュ求人コーナー」に掲示するなど、求職者の目に留まるように工夫を行いました。

(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

当所管内の一番の人手不足分野である医療・福祉分野のマッチングを図るため、「医療・福祉・介護関係」に特化した求人情報誌を作成するほか、「介護ビデオ上映会」を月1回開催し、介護未経験者からの求職者の掘り起こしに取り組むとともに、「介護就職デイ」に係る面接会を年1回開催しているが、今後はその他の人手不足分野である建設・運輸・警備分野においても、「ミニ会社説明会・面接会」を定期的に開催することとしました。併せて、当該分野の潜在求職者の掘り起こしや職種転換の助言等により求職者の確保を図るとともに、事業所に対し中高年齢者や女性の積極的な活用について働きかけを行うこととしました。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年6月1日現在の管内民間企業の障害者実雇用率は2.43倍、雇用率達成企業割合は56.1%と、愛媛県平均（実雇用率2.29%、達成企業割合52.8%）を上回っているものの、障害者0人雇用の企業が多い（未達成企業23社のうち13社が0人企業）など、大きくは改善されていない。このため、所長と障害者担当が未達成企業・自治体を訪問し、求職者情報、他社の障害者雇用の好事例、各種支援策等の情報提供を行うとともに、関係機関と連携の上、職務の切り出し等の助言・指導、障害者の積極的な紹介等を行い、雇用率の早期達成に向け理解を求めています。

一方で障害者の高齢化や地域的なアクセスの悪さによる通勤困難等の問題点が多く、また、特に障害者0人雇用企業は、障害者雇用に関する意識が低く理解も不十分であることから、あまり改善が進んでいないため、引き続き、所長等幹部職員による雇用率達成指導を重点的に実施するようにしました。

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	916	795	281	95.9%	66	2,550	430
目標	1,080	985	240	100.5%	30	2,481	455
目標達成率	84%	80%	117%	95%	220%	102%	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



# ハローワーク宇和島 就職支援業務報告（平成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、就職件数、充足件数の目標達成を最重要と考え、求職者担当者制による支援、求人充足会議で選定された求人へのフォローアップ、高齢求職者への就職支援の強化、雇用保険受給者の早期再就職意欲の喚起などの取組を行いました。

特に、宇和島所管内では人口減少や高齢化が著しく進んでおり、高齢求職者の割合が高まっていることから、65歳以上の高齢者に対する就職支援のため、事業主用に高齢者の積極的な採用を促すことを目的としたリーフレットを作成しました。

また、求人のフォローアップについては、所内で掲示している求人票の見せ方について、充足率を高めるため、求人票記載内容のうち、求人へのアピールポイント部分をPOP化し、より多くの求職者に関心を持っていただくような取組を行いました。利用者から「求人の情報が見やすくなった」などの評価をいただいています。

今後も利用者へのサービス向上を第一に考え、「ハローワークを利用して良かった」と言ってもらえるよう、各種支援に取り組めます。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、PDCAサイクルを全職員に浸透させるべく、業務日報を毎日作成し供覧するとともに、毎月の職員会議においては、現在の進捗状況、現状の課題、今後取り組むべき具体的施策について共有をしています。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人情報を来所者端末で検索するだけで相談窓口を利用しない方に、気軽に窓口相談に来ていただけるようにするため、来所者端末の机の上に、相談したい内容に○印をつけて総合受付に提出する「サポートカード」を設置して、相談窓口へ誘導する取組を行いました。

また、新システムの機能を活用して、従来作成していた求人情報誌にQRコードを記載し、スマホ端末等で詳細な求人内容が確認できるように、情報提供に関する利便性の向上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

毎年、新規求職者の方の減少や、若年者を中心とした自己応募者の増加により、就職者数の確保が課題となっていることから、高年齢者やハローワークの関与が必要とされる求職者に対しての支援に積極的に取り組むとともに、雇用保険受給者の早期再就職意欲を喚起するために、

求職受理後、速やかに求人情報を提供（郵送）する取組を開始しています。

また、今年度から新たに、所内において「面接会ウイーク」を企画し、高齢者や若年者等を対象とした、企業との説明会・面接会を随時実施することにより、マッチング支援の強化を図ります。

#### （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感染症拡大の影響により、年度当初から、求職者が安定所の利用を控える傾向が強く見られ、５月～８月までの就職者数が前年同期比で毎月２０％以上下回りました。そのような状況の中、８月末には、管内でスーパーを複数店舗経営する企業が倒産し、１８０人を超える離職者が発生しましたが、関係機関と連携して積極的な就職支援を実施した結果、１０月からの３か月間の就職者数は、前年同月を上回ることができました。

目標とする就職件数・充足件数の確保は、ハローワーク利用者の増減と密接に関連していることから、再就職等を希望するより多くの方にハローワークを利用していただけるよう、今後とも、各種就職支援策の実施及び周知・広報に積極的に取り組みます。

## 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	1,386	1,253	449	77.8%	35	3,463	610
目標	1,510	1,350	368	91.1%	51	3,239	602
目標達成率	91%	92%	122%	85%	68%	106%	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

# ハローワーク新居浜 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

・就職件数については、双方向による求職者担当者制に取り組み、各担当者は対象者の早期再就職に向けた支援を実施し、統括職業指導官は支援状況を随時確認し必要な助言を行うなどの取組を行いました。

また、ミニ面接会の定期的な開催や企業PRシートなど画像情報をセットにした求人票を掲示するなど、求職者の応募意欲を喚起する取組を行いました。

・充足件数については、求人充足検討会議において簡潔で分かり易い表現の工夫や求人条件の緩和ポイントを協議することにより、求職者の目に留まり応募意欲が高まるような求人票の作成に取り組みました。また、求人受理時等の機会を捉えて、求人票以上の事業所情報を求職者に提供するため、企業PRシートの作成を提案するなど、求人票に記載されている内容以上の情報を把握する取組を行いました。

・雇用保険受給者の早期再就職件数については、求職者担当者制対象の受給者は、比較的相談者の少ない午後に来所時間を設定し、失業認定手続き後に職業相談を行うことにより、相談時間の確保と相談内容の充実による就職支援を行いました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

・求人充足検討会議では、部門を異にした職員、相談員のグループ構成とし、地域産業の特徴、事業所ごとの動向、職種ごとの求人内容のポイントや窓口で知り得たことの情報交換を行うことにより、職業相談における知識として活用するなど、資質の向上に取り組みました。

・職業相談を行う上で必要な基礎知識や職業技法を身に付けるため、雇用保険に関することやマッチング強化のための方策等について、職業相談部門の職員・相談員全員参加のミーティングを実施しました。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

- ・医療・介護関係等では、新型コロナウイルス感染症拡大の影響でいっそう人手不足感が強まっていることから、1F「急募求人コーナー」の隣に、新型コロナウイルス感染症の拡大により急募となった求人票を掲示する取組を行いました。
- ・就職氷河期世代支援の取組として、11月から毎月1回「就職氷河期世代歓迎求人情報」を発行しています。求人受理や更新のタイミング、求人者担当制等の機会を捉えて、「就職氷河期世代限定求人」、「就職氷河期世代歓迎求人」の確保に努めました。
- ・新居浜市が令和2年度に認定・登録を行った「働き方改革推進企業」16社、「新居浜SDG's推進企業」11社について、ハローワーク内に企業PRコーナーを設置し、また、求人票で認定・登録企業を紹介する取組を行いました。

## (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

- ・就職氷河期世代の求職者を積極的に双方向の求職者担当者制とするよう働きかけ、セミナー参加あっせんや同行による事業所見学、トライアル雇用や特定求職者雇用開発助成金を活用したマッチングに努めることとします。
- ・ミニ面接会応募者の就職率が低調でありましたが、ミニ面接会の開催は、人材確保に苦心する事業所から期待されるハローワークのマッチング支援サービスの重要な柱の一つであることから、今後、求人部門と相談部門がより連携を強め、応募に結び付く事業所の選定及びマッチング精度の高い求職者に対する応募勧奨に取り組んでいくこととします。
- ・新居浜市のコーディネーターが訪問依頼した「ものづくり企業」を中心に参加企業を募り、新居浜市との連携による就職面接会（高齢者、障害者、女性）を開催し、人材確保が難しい企業に対しマッチング支援を行うこととします。

## (4) その他業務運営についての分析等

新居浜市との雇用対策協定に基づく事業が、コロナウイルス感染症拡大防止のため実施できなかったことから、事業計画を効果的に推進し、人材不足に悩む事業所の声に応えていくため、事業所見学の実施及びマッチング精度の高い求職者に対する応募勧奨に取り組むこととしています。

## 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	1,369	1,360	504	88.0%	81	93.8%	5,312	688
目標	1,690	1,600	476	92.0%	84	93.4%	5,527	769
目標達成率	81%	85%	105%	95%	96%	100%	96%	89%

※ 「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



# ハローワーク西条 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、就職件数の目標達成を最重要と考え、求職者への求人情報の効果的な提供を重点的に進めることとした。雇用保険の失業認定等で来所する求職者との職業相談において、求職者それぞれに対するおすすめ求人を事前に準備することにより、情報提供量を増やし職業相談から職業紹介へと多くつながるよう取り組みました。

また、求人受理時には、仕事内容を詳細に聞き取ることに特に力を入れるとともに、事業主が採用にあたり特に重視している点を聞き取り、聴取した内容を管理情報へ記録することとしました。この情報は、紹介担当者と共有され、求職者との職業相談に有効活用され、職業紹介件数の増加に効果がありました。

しかし、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響が非常に大きく、新規求職者が減少し、新規求人数も大幅に減少したことから職業紹介件数が目標を大きく下回り、就職件数、充足件数の目標を達成することができませんでした。雇用保険受給者の早期再就職件数も目標を下回りましたが、8件のマイナスと、わずかな減少にとどめ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

当所では、職員の知識習得、資質向上に向けた取組として、職員研修を7回実施しました。各担当が行っている専門的業務内容の説明や職業相談等において必要な知識やテクニックを説明することにより、職員の知識・能力を向上させ、難しい制度であっても求職者や事業主へ分かりやすく説明することに役立ちました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人情報の提供として毎週水曜日に「ハローワーク西条求人情報」を発行していますが、この情報紙の文字が小さく見づらいとの声があったため、フォントを大きくし見やすくするとともに、ハローワークインターネットサービスへつながるQRコードも表示しました。

また、玄関ホールに掲示している「最新の求人一覧表」も文字が見づらかったため、必要な情報のみを掲載することで文字を大きく、見やすいように改善しました。さらに、「子育て中の方へのおすすめ求人」の一覧表も新たに掲示したことから、利用者を増やすことができました。

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、新規求人数が前年と比べ19.8%と大幅に減少したことから、令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の状況に注意しつつ、求職者ニーズを踏まえた求人開拓及び事業所訪問により求人確保に努めることとします。

また毎月、就職面接会を実施していますが、同じ事業所が多く、参加者も少ないことから、新たに面接会を実施する事業所の開拓及び求職者の誘導に力を入れることとしています。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大により、管内の多くの事業所で業績が低下し、雇用調整助成金の申請件数が増加しました。その中で各事業所においては、従業員の高齢化が進んでおり、若年労働者の不足が懸念され、若年者層に対する求人意欲は高くなっています。ハローワークへ来所する若年求職者の窓口誘導及びマイページ登録の促進により、ハローワークシステムを活用した求人情報提供により若年求職者の就職件数の増加に努めることとしています。

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	1,275	1,099	453	87.7%	95	3,362	635
目標	1,470	1,340	461	89.0%	79	3,876	670
目標達成率	86%	82%	98%	98%	120%	86%	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



# ハローワーク四国中央 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、就職件数の目標達成を最重点として、求職者担当者制を活用した対象者支援を行い、特に雇用保険受給者で正社員希望の高い求職者を対象として計画的に支援を実施したことにより、雇用保険受給者の早期再就職件数については、420件となり、目標値の373件を上回っています。窓口において履歴書等応募書類の添削指導を積極的にPRし、相談時に勧奨したことで、多くの求職者がこれを利用したことも一つの要因と考えています。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点及び業務上必要な知識の向上のために、統括職業指導官が講師を務め、「雇用調整助成金の制度と申請受付の際の留意点」と「新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金制度の概要」に関す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

・サービス改善では、来所者に一層の利用促進を図るために、月ごとの行事（セミナー・面接会等）がひと目でわかる行事カレンダーを1階のフロアから2階の雇用保険手続きに来所された方がよりよく見える様に場所を変更し、セミナー内容や面接会案内も近くに掲示するなど、所内掲示の見直しや統一化をすすめ、より分かりやすい掲示に努めました。

・業務改善では、新型コロナウイルスの影響で雇用調整助成金の支給申請受付事務が繁忙となり、担当部門だけでは迅速支給対応が困難なため、応援体制を組む必要がありました。職業紹介部門は職業相談・紹介に専念させ、その代わり所長、管理課長が応援に入る事にし、密にならない会議室で感染対策を施し、原則予約制で受付を行いました。

### （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

・新型コロナウイルス感染症の影響で雇用調整助成金の支給申請業務も当面減少傾向にはないため、担当部門以外の応援体制を引き続き維持していきます。この助成金の特例措置の終了後は求職者の増加も予想されますが、異業種への転換支援や人手不足分野への適格紹介を行うた

めには、職業相談窓口職員・相談員における事業所の業務に関する知識が不可欠であります。しかしながら、令和2年度は事業所訪問が通常どおり行えていないため、今後は、機会を逃さず、管内事業所や職業訓練校の見学等の取組を進めることとしています。

#### (4) その他業務運営についての分析等

・新型コロナウイルス感染症の影響で、昨年度と比較して新規求人が2割減少していますが、正確で分かりやすい求人票の作成と同時に職場の画像を玄関ロビーに掲示して、求人票だけではわかりにくい情報の積極的な発信を行うこととします。なお、感染が収束した際は、若年者等職業経験が乏しい層に対して事業所見学を勧奨するなど、応募前の職業理解促進にも努めます。

・新規求職者のうち、高齢者の占める割合が30%を越えています。高齢者はこれまでの職業経験により同職種での再就職か、それ以外の職種での軽作業への転換のどちらかを希望する傾向がありますが、同職種での再就職は条件がマッチングしないことが多くなっております。今後は本人の就業時間や収入条件等に合わせたフルタイム及びパートタイムで、ニーズのある軽作業的な求人の開拓や求人条件の緩和依頼について、より一層実施することとしています。

## 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	1,417	1,494	420	97.2%	168	4,145	804
目標	1,430	1,480	373	93.7%	64	4,488	753
目標達成率	99%	100%	112%	103%	262%	92%	106%

※ 「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



# ハローワーク大洲 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に特に力を入れました。

新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、製造業や宿泊、飲食業等を中心に求人数が減少し、個別延長給付の影響により雇用保険受給者の増加が顕著に見られたことから、求人係や求人者支援員を中心に、電話や訪問による求人開拓を実施し、DMや認定日の相談において開拓求人を提供するなどして雇用保険受給者の早期再就職に努めました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、採用後2～4年目の職員が職業紹介、求人窓口を担当していたこともあって、若手職員の資質向上に向けて、毎週の求人充足会議の場を利用して、統括職業指導官が座長となり月1回程度、事例検討会（研修）を実施しました。個別の職業紹介、求人開拓等の事案を参加者全員で検討し、窓口での職業相談や求人者との相談に生かすことができました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では、令和元年度まで給付制限のある雇用保険受給者に対して、給付制限期間中の認定日応当日（2回）の来所を指示して職業相談を実施していましたが、従来から、来所することで何らかの給付金の支給があるものと勘違いする受給者が多く、給付窓口でのトラブルの原因になっていたことや新型コロナウイルス感染予防のため、認定日応当日を廃止し、受給者の都合で来所させるように改善を行い、最新求人一覧や希望職種の求人票、各種セミナーの案内等をDMとして送付することで来所を勧奨することとしました。

以前までの認定日応当日とは違って、来所する目的を明確化することができ、職業紹介まで行うケースが増え、給付窓口でのトラブルは無くなりました。

また、高齢の求職者が増加していることから、60歳以上の求職者も歓迎する求人を「ハローワーク求人情報（シニア応援求人）」として一覧にして一般の求人情報誌と一緒に月1回発行することとしました。

この求人情報を元に職業相談を希望して来所する者も増えてきており、高齢の求職者の中には求人検索機等電子機器の操作が苦手な人

も多く、従来からの紙媒体での求人情報誌の有効性が改めて認識されました。

引き続き、高齢求職者の職業相談に活用していくこととしています。

(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

令和2年度における新規求職者に対する紹介率及び就職率については、前年度に比べて、紹介率：100.3%→92.9%、就職率：45.5%→40.4%と低下しました。

その原因として、昨年からのコロナ禍において求職者の希望する求人が無いといったことや、求職者に対する求人者の求める採用基準・レベルも上がってきていることが考えられます。

このため、積極的な求人開拓の実施や、職業紹介部門での事例検討の実施等により、職員、相談員全体のレベルアップを図ることによって、紹介率、就職率を伸ばして行くこととしています。

また、若年求職者を中心に、安易に離転職を繰り返す者に対して、職種転換指導を積極的に実施することとし、人手不足分野の建設業や医療・介護業に就職を目指し、まず職業訓練によって知識や技能の習得を行うよう誘導し、労働市場におけるミスマッチ解消に努めることとしています。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、当所管内の主要産業である観光に係る旅行、宿泊、飲食業の求人確保が不振であったため、今後は、求人開拓の方法を工夫して、増加してきている高齢求職者の希望する職種、条件等（パート、経験不問、軽作業等）の求人を確保するようにいたします。

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	841	741	246	92.9%	32	2,022	387
目標	950	840	235	100.3%	41	2,049	441
目標達成率	88%	88%	104%	92%	78%	98%	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

