

大阪労働局発表
令和 4 年 10 月 11 日

【照会先】
大阪労働局 職業安定部 職業安定課
(代表電話) 06-4790-6300

報道関係者 各位

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

<令和3年度取組の結果等の発表>

～ハローワークの“業務の見える化”で

サービス向上を目指します～

厚生労働省では、平成27年度から全国のハローワークをポイント化して比較する「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」を実施しているところです。

令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症による労働市場やハローワークにおける業務への影響を踏まえ、例年とは異なる方法による実施（ポイント化による総合評価は行わず、各種業務指標の実績や好事例を把握し、それらを基に「公表」及び「全国的な業務改善」を実施）となりました。

大阪労働局（局長：木原 亜紀生）では、誰もが活躍できる良質な雇用機会を確保するため、この取組を通じ、ハローワークの“業務の見える化”を行い、サービスの向上を図っています。

ついては、大阪府内のハローワークごとのマッチング機能に関する業務の実績、ハローワークが実施した各種取組の結果及び業務改善の実施状況等を取りまとめましたので、別紙1のとおり発表いたします。

大阪労働局・ハローワークでは、引き続き、現下の情勢に対応した対策・取組を実施してまいります。

1 ハローワークごとの取組状況

令和3年度の大阪府内のハローワークの業務運営の総括について、各ハローワークの所長による分析を行っております。詳細は別紙1をご覧ください。

参考資料：別紙2「令和3年度の大阪府内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）の概要」

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

＊わかりやすい求人票を提供するために

ハローワークにとって求人票は大切な「商品」です。この商品である求人票を魅力あるものとすることに重点を置き、わかりやすい求人票とするために以下の取組を行いました。

- ・ 求人受理担当スタッフによる求人担当者制を導入し、事業所訪問等によりきめ細かな情報収集を行い、応募を検討する方が判断しやすい求人票とするよう努めました。
- ・ 職業相談担当スタッフが事業所を訪問し、就職に役立つ情報収集を行うとともに、訪問時に聴き取った「求人票に記載のない情報」を所内に掲示のうえ利用者の皆さんに情報提供しました。利用者からは「求人票だけでは分からない会社の実態がよく分かった」などの評価をいただきました。

＊雇用保険受給中の方に対する就職支援

- ・ 雇用保険受給者専用の窓口を設置し、待ち時間なくじっくりと相談できる環境作りを行いました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員を育成するため、研修体制を充実させ、接遇研修や個人情報管理研修、部門間研修を実施することで職員のスキルアップを図りました。

各種事業について、PDCAサイクルにより進捗管理を行い、日々数値を意識した業務を行うよう指導しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

事業実績も大切ですが、接遇は最も大切なものです。利用者を第一に考え、日々接遇を含めたサービスの充実に尽力してきました。

当所独自で利用者満足度調査の一環として利用者アンケートを実施しました。

「ハローワークを利用する前と後で印象が変わりましたか？」の質問に対して「変わった」と回答いただいた方の中で、99%の方が「印象が良くなった」と回答いただきました。これに満足することなく利用者ファーストの精神で今後も業務を行います。

(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

ご自宅のパソコンやスマートフォンでハローワークに設置している求人検索パソコンと同じ情報を検索できる時代となり、ハローワークにお越しいただくメリットを周知することが必要となっています。

ハローワークにお越しいただくメリットは、個々のニーズに合わせた職業相談を受けることができることです。当所では一般の職業相談コーナーに加え、マザーズコーナーや就職氷河期世代の方のコーナー、人材確保を必要とする職種を希望される方のコーナー、長期療養が必要な方の両立支援コーナー、地方就職や移住を検討している方のコーナー等、対象者ごとにコーナーを分けることで、個々のニーズに対応できる体制を整えています。

また、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策として、オンラインでのセミナーを積極的に行っていくこととしており、一人でも多くの利用者のお役に立てるよう、各種事業に取り組んでまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響により、ハローワークに来所される方が大きく減少しました。不要不急の外出自粛要請もあり、当所の取扱件数は激減しました。令和4年度以降はウィズコロナということで徐々に来所者の方も増加傾向にあります。今後も感染防止対策をしっかりとったうえでオンラインを活用した事業などを取り入れつつ業務運営を行ってまいります。

2 特記事項

令和3年9月以降、オンラインハローワーク紹介やオンライン自主応募が可能となっていますが、まだまだ周知が行き届いてないことから大きな利用者数の増加とはなっていない状況です。

今後は窓口での利用勧奨やオンラインセミナー等のオンラインサービスを強化し、窓口、オンラインそれぞれのメリットを生かしたサービス提供に努めてまいります。

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 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	氷河期	正社員求人数	正社員就職数	ナビ正社員 就職数	生保 就職率	障害者 就職件数	公的訓練	マザーズ 重点対象者数	生涯現役
令和3年度実績	7,549	9,728	2,755	158.0%	1,211	65,269	3,844	4,860	62.8%	740	551	96.8%	293
過去3年度平均	10,139	12,218	3,514	195.0%	1,005	68,638	5,591	7,625	75.0%	689	550	98.0%	279
R2年度実績	7,314	9,364	3,226	178.0%	1,005	59,078	3,607	4,982	70.4%	680	455	105.1%	271
対 R2 比	103%	103%	85%	88%	120%	110%	106%	97%	89%	108%	121%	92%	108%
R1年度実績	10,615	12,653	3,681	191.7%	—	71,995	5,953	8,353	77.2%	674	552	94.3%	305
対 R1 比	71%	76%	74%	82%	—	90%	64%	58%	81%	109%	99%	102%	96%
H30 年度実績	12,488	14,638	3,636	216.4%	—	74,840	7,213	9,541	77.4%	714	643	94.7%	261
対 H30 比	60%	66%	75%	73%	—	87%	53%	50%	81%	103%	85%	102%	112%

※ 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

◆年度当初から、新型コロナウイルス感染症の影響（能動的事業の制限）を想定し、after コロナに向けた事業の検討（一部試行実施）とスタッフ能力のボトムアップ化に取り組みました。

① 各指標に対する取組

（試行実施）

- ・Web 朝イチ会議：求人型ハローワークの特色を活かした求人充足対策とプレゼン能力の向上を図りました。
（他所職業相談部門スタッフに対して Web を活用し、求人票に表れない事業所情報を提供）

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・J I L P Tや大阪局作成の動画、当所で作成した動画を活用した所内研修（労働行政を取り巻く状況は日々発信）を実施したことで、スタッフの能力の向上を図りました。
令和4年度は、更にエンゲージメントな組織体へバージョンアップを行う予定です。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

◆業務改善委員会（所内会議）

- ・来所者サービスのあり方（特に総合受付業務）の検討と課部門ごとに1項目以上の業務改善を指示しました。
⇒課部門ごとに1項目以上の業務改善が提案され、サービス改善につながりました。

（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

◆業務改善委員会（所内会議）の更なる取組強化

- ・以下の内容を検討予定としています。

- ・当所スローガン「わざわざ利用したい大阪東 2nd フェーズ」を実現するための広報（対外的広報：ナッジ理論を活用）
- ・来所者サービス（総合受付業務）のあり方の検討

（４）その他業務運営についての分析等

◆当所の求められている役割

（令和３年度実績：各種事業の府内における管内シェア）

- ・府内人口シェア（７．８％）、府内事業所シェア（１４．０％）

⇒ 大阪局管内：・新規求職者シェア（６．７％）、新規求人シェア（１４．３％）、就職件数シェア（６．６％）

※求人型ハローワークであり、「新規求人の獲得」と「求人充足数向上のための条件緩和等（質の高い求人を他所にも提供）」が求められているので、令和４年度も引き続き事業所対策を進めます。

◆求職者対策

- ・就職氷河期世代コーナー利用者を中心に、「仕事や業種を知らない」方が多く、ミスマッチ（早期離職）にもつながっています（仮定）

⇒ ・従来から実施している「バーチャル見学会（介護事業所中心）」（ハローワークに居ながらにして事業所内の映像により遠隔から行う見学会）の対象を拡充（職種、業種、業界）して実施します。

２ 特記事項

就職氷河期世代への支援強化

- ・当所独自の就活トレーニングブックを作成し、就職氷河期世代の求職者に対しそれを活用した個別支援を実施しました。また、FP（ファイナンシャルプランナー）相談会やFPセミナー、職業適性セミナーなど就職氷河期世代の就職につながる支援策を幅広く実施しました。
- ・就職氷河期世代応援企業を募集し、各種情報を発信しました。
- ・SNSの活用や、ケーブルテレビへの出演、YouTubeへの動画投稿等「35歳からキャリアアップコーナー」の広報の強化を図りました。

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	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ヶ 月後の就職 件数	正社員求 人数(必 須指標)	正社員就 職件数 (必須指 標)	人材不足 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 ッチング指 標
令和3年度実績	4,272	11,403	2,420	111.0%	656	555	709	446	54,545	1,620	992	321	207
過去3年度平均	5,015	14,535	3,068	151.0%	682	625	453	444	64,157	2,222	985	221	279
R2年度実績	4,138	11,513	2,832	130.0%	645	608	453	381	50,673	1,676	962	214	193
対 R2 比	103%	99%	85%	85%	101%	91%	156%	117%	107%	96%	103%	150%	107%
R1年度実績	4,982	15,020	3,306	150.6%	685	655		433	66,535	2,236	1,099	233	310
対 R1 比	85%	75%	73%	73%	95%	84%		103%	81%	72%	90%	137%	66%
H30 年度実績	5,924	17,072	3,067	171.8%	715	611		519	75,262	2,753	894	216	333
対 H30 比	72%	66%	78%	64%	91%	90%		85%	72%	58%	110%	148%	62%

※ 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3年度は求人確保の段階から、求人充足への流れを意識した支援に繋げることを目的として、「求人確保・開拓実施要領」と「求人充足支援実施要領」の2つの要領を策定しました。求人確保対策としては、事業所向け案内文発送等の際に「求人意向連絡票」の同封や、以前求人提出のあった事業所で、一定期間求人未提出となっている事業所に対して、電話での求人掘り起こしを行う等、様々な取組を行い、新規求人数（常用）が前年度から10.8%増加しました。求人充足対策としては、求人者が求人申し込みや求人更新で窓口に来所した機会等を捉え、求職者目線に立った求人票作成のために、仕事の内容については特に詳しく聴取する等、常に求人充足を意識した求人票を作成する取組を行いました。その結果、充足数（常用）は前年度から8.2%増加しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

オンラインツール活用の促進を図るため、実行委員会を立ち上げ、希望者全員に研修を実施する等、オンラインイベントを開催しやすい環境作りに努めました。その結果、求職者向けとしては「介護のお仕事入門セミナー」をオンラインで実施した他、事業所向けに「若者理解と“辞めない”育成指導セミナー」、「精神・発達障害者しごとサポーター養成講座」等様々な対象者に向けてオンラインを活用したセミナーを実施しました。出先機関である大阪マザーズハローワークでは、ハローワークと事業所をZoomで繋ぎ「Web面接会」を開催しました。また、「ドーン de キラリ 2 days 2021」というイベントにおいて行うセミナーは、緊急事態宣言の発出に伴い、急遽集合型からオンラインのセミナーへ変更する等、コロナ禍の状況に合わせた対応を行いました。

このように複数回オンラインツールを活用した取組を実施したことにより、オンライン業務を実施する職員の育成に繋がりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

雇用保険受給者に対する就職支援の取組として、令和2年度から中止していた集合型の初回講習会と雇用保険受給説明会の2つを組み合わせ、コロナ禍に対応した形に変えて再開しました。初回講習会では、ハローワークインターネットサービスの機能の充実、職業紹介、応募書類にかかる相談や個別担当者制など、職業紹介以外のハローワークの就職支援メニューをしっかりと案内することで窓口相談の利用に繋がまし

た。

職業訓練の周知及び受講者の確保に向けた取組としては、大阪市立中央図書館にて「はじめてのハロートレーニング」と題したセミナーの実施や個別に訓練内容を案内する「ハロトレスクールサロン」を定期的で開催したほか、「ハロトレ WEEK」を設けて集中的にイベントを開催しました。また、西区役所、港区役所のHPに職業訓練のバナーを掲載していただくことで、普段ハローワークを利用していない方々にも積極的に働きかけました。

(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

ハローワークでの求人検索パソコンの利用が減少しているなかで、就職件数の減少傾向を改善するために、窓口利用者の獲得、継続したハローワークサービスの利用に繋げることが課題となっています。そのためにもオンライン登録者に対して利用勧奨を行い、必要な支援に繋がっていくよう努めます。

その他には、コロナ禍において地方自治体等との共催イベントが中止となった影響で、途切れがちになっている地方自治体や地域の経済団体の繋がりを再構築・強化し、共催イベント等を通じて広くハローワークサービスの情報発信を行っていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

新規求人数については、コロナ禍の影響で令和2年度においては大幅に減少しましたが、令和3年度は令和2年度と比較すると増加しており、求人提出に関してアフターコロナを見据えた動きが見られます。また、求人者マイページからの求人提出割合が上昇しており、窓口等対面での情報収集機会が減少している状況において、求人者との繋がりが希薄になることが懸念されます。そのため、求人担当者制等の求人者支援サービスにより求人求職部門が連携して求人充足支援を行っていきます。

2 特記事項

令和2年度はコロナ禍によりイベントの立案・実施が困難な状況でしたが、令和3年度はオンラインだけでなく新型コロナウイルス感染症の感染状況を見極めながら対面型の面接会・セミナーの開催にも取り組みました。

セミナーとしては、定期的で開催していた「就職支援セミナー」を、感染防止対策を講じたうえで再開しました。人材確保対策コーナーでは実際に介護の現場で働いているスタッフから生の声で伝える「『介護の魅力伝え隊』による魅力たっぷりの介護セミナー」や建築のお仕事

体験できる「建築のお仕事ミニ体験会」を実施しました。また、地方就職支援コーナー・農林漁業就職支援コーナーにおいては、地方（北海道・和歌山・沖縄）とハローワークプラザ難波をオンラインで結び、移住経験者の体験と現状を聞くセミナー「移住女子が語る“いなか暮らしのすすめ！”」を開催しました。大阪マザーズハローワークでは大阪府・大阪市・阪神電車・大阪ガスと共同主催にて「スキルアップサロン」を4回実施し、うち1回は大阪マザーズハローワークの職員がセミナー講師を務めました。

また、面接会としては、例年開催している「介護合同就職面接会&映画上映会」と「保育士就職面接会」に加え、2月に「きさらぎ JOB フェア」として、仕事体験を伴う面接会を開催しました。

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
令和3年度実績	4,018	7,574	1,711	111.0%	82.0%	415	250	766	310	93.1%	36,381	1,676	128
過去3年度平均	5,925	9,819	1,946	143.0%	75.0%	401	291	755	296	96.0%	39,448	2,913	107
R2年度実績	4,062	7,003	2,004	122.0%	74.5%	360	223	755	263	97.5%	32,738	1,819	109
対 R2 比	98%	108%	85%	90%	110%	115%	112%	101%	117%	95%	111%	92%	117%
R1年度実績	6,228	10,413	1,969	143.6%	69.5%	435	336		276	94.1%	42,064	3,084	102
対 R1 比	64%	72%	86%	77%	117%	95%	74%		112%	98%	86%	54%	125%
H30 年度実績	7,486	12,042	1,865	161.9%	82.3%	408	313		348	95.9%	43,542	3,836	109
対 H30 比	53%	62%	91%	68%	99%	101%	79%		89%	97%	83%	43%	117%

※ 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

○求人確保・充足に向けた取組

過去にハローワークを利用したことのある求人者のうち、直近での利用が低調な求人者計527社を対象に、電話等による状況確認等を行った結果、359件（求人数745人）の新規求人確保に繋がりました。

また、取組を進める中で収集した「求人票に記載の無い情報」については、職員間で共有し、窓口での相談や紹介等に活用し、求人充足に努めました。

○中長期的な職員の資質向上に向けた取組

「利用者が満足できるサービス」の提供のため、職員に対し、実務レベルのスキル向上を目標に、様々な業務研修を積極的に実施しました（研修参加人数延べ825人）。

○オンラインサービスの充実

オンラインによるサービスのスムーズな開始に向け、プロジェクトチームを発足。6月の「しごとサポーター養成講座」のオンライン開催を皮切りに、積極的にオンラインによるセミナー等の開催を重ね、年間計39回のオンラインサービスを実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

コロナ禍における相談窓口待合席の密化解消のため、利用者個々の相談ニーズにより窓口を分散化した結果、職業相談窓口の待ち時間の減少に繋げることができました。

また、職業訓練窓口では、職業訓練受講申込締切日など特定の日時の混雑が常態化していたため、混雑が予想される日・時間帯を記載した「訓練窓口 混雑予想カレンダー」を毎月作成し、所内に配架、当所HPに掲載した結果、利用者の滞在時間短縮や密化の解消に繋げることができました。

（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

当所の一部出先施設において、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために来所サービスを一時休止した影響もあり、利用者数は、コロナ禍前の水準まで回復していない状況が続いています。このため、今後は、文の里庁舎の利用者に対して当該施設の案内強化や、

街頭イベント等での施設PRに積極的に取り組みます。

また、雇用保険を受給中の方がハローワークの紹介を受け就職する割合が、コロナ禍により低下傾向であるため、雇用保険受給中の方を対象としたセミナーなどの開催回数を増やすとともに、職業相談窓口への積極的な誘導により、就職意欲の喚起に取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

緊急事態宣言等により、一部施設で来所サービスの一時休止を実施したため、紹介件数・就職件数などに大きな影響がありました。

＜来所サービスの休止を行った施設・期間＞

○しごと情報ひろば平野 4月27日～6月20日

○しごと情報ひろば天下茶屋 4月27日～6月20日

2 特記事項

前年度は、求人者からの就職氷河期世代専用・歓迎求人申し込み件数が低調であったことから、求人受理窓口において、来所される企業に対し説明・提案を強化した結果、前年度の約1.75倍の求人(756件)を確保することができました。

また、求人を大幅に確保できた影響もあり、「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」は目標610件に対し、1,000件の就職件数を達成し、目標を大幅に上回ることができました。

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	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(必須指 標)	正社員就職 件数(必須 指標)	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 就職件数	一体的実施 事業(一般 型)の就職 件数
令和3年度実績	6,515	5,825	2,986	115.0%	821	1,000	733	619	94.2%	27,924	2,814	243	1,065
過去3年度平均	8,595	7,122	3,572	151.0%	933	581	1,390	586	94.0%	32,548	4,124	227	1,510
R2年度実績	6,793	6,031	3,412	133.0%	877	581	728	510	94.0%	27,860	3,115	247	1,219
対R2比	95%	96%	87%	86%	93%	172%	100%	121%	100%	100%	90%	98%	87%
R1年度実績	8,891	7,269	3,767	151.8%	1,029	—	1,738	563	98.0%	34,454	4,336	231	1,640
対R1比	73%	80%	79%	75%	79%	—	42%	109%	96%	81%	64%	105%	64%
H30年度実績	10,102	8,067	3,537	167.2%	893	—	1,703	685	89.5%	35,330	4,921	204	1,672
対H30比	64%	72%	84%	68%	91%	—	43%	90%	105%	79%	57%	119%	63%

※ 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、就職件数の目標達成を最重要と考え、就職面接会（参加企業複数社の面接会）・「よどがわ☆はたらくDay」（参加企業1社の面接会）について重点的に取り組みました。具体的には、求人受理・事業所訪問時に求職者目線で事業所情報を収集し、求職者に興味を持っていただける求人票となるよう工夫し、事業所の魅力をいかに伝えるかに重点をおいた事業所PRシートを作成・活用して、就職面接会・「よどがわ☆はたらくDay」につなげました。

実績としては、就職面接会は5回開催し、参加事業所数：25社、参加求職者数：87名、就職件数：12件でした。また「よどがわ☆はたらくDay」は12回開催し、参加事業所数：12社、参加求職者数：50名、就職件数：9件でした。アンケートでは、事業所・求職者ともに満足度が高い結果となりました。

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、障害者に対するハローワークの支援制度について理解を深める「障がいがある求職者への対応と障害者支援について考える研修」を4回に分けて実施しました。また、未経験業務の知識を習得する「若手職員交流研修」や「若手職員研修（事業所訪問）」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

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、オンラインセミナーを充実させました。求職者向けには、5月から仕事と家庭の両立を目指す方対象の「仕事と子育て両立支援セミナー」（開催10回、参加者数343名）、11月から求職者全般対象の「面接の基本オンラインセミナー」（開催5回、参加者数223名）、2月に「はじめての業界を知ろう！～介護職～オンラインセミナー」（参加者数32名）を行いました。事業所向けには、6月に「障害者雇用の進め方」、11月に「障害者雇用促進オンラインセミナー」、2月に「障害者雇用の具体的な進め方」のオンラインセミナーを実施（合計7回、参加事業所数139社）し、障害者雇用への理解を深める機会を提供しました。

（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

当所は、新規求人数に占める更新求人割合が高い（令和3年10月累計、大阪府内平均43.2%、ハローワーク淀川53.8%）ことが課題となっているため、新規等求人（新規又は1年以上ハローワークに求人申込みを行っていない事業所からの求人）の開拓を中心に取組

んでいきます。

あわせて、事業所訪問等により事業所の特色・強み等の魅力を聴取し、求職者が興味のある情報を提供できるよう工夫していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

年度当初、全職員を対象とした「重点事業計画・目標管理研修」を実施するとともに、P D C A 管理表を掲示、P D C A 通信を配付し、目標数値を意識して業務に取り組むよう、意欲喚起を行い、一丸となって取り組みました。

実績については、当所管内の主要産業である飲食・宿泊業において、コロナ禍の影響もあり業績不振が続いていることから、正社員求人数（33,121件・対前年度比97.9%）や正社員就職件数（1,498件・対前年度比98.6%）は前年度実績に届きませんでした。今後は、事業所サービス部門と職業相談部門がさらに連携しながら、求職者のニーズに沿った正社員求人の確保に努めます。

また、令和3年9月から開始した「オンラインハローワーク紹介」や「オンライン自主応募」の活用を促進するため、求職者・求人者に対して、ハローワークのオンラインサービスの周知を積極的に行っていくこととします。

2 特記事項

コロナ禍においても滞ることなくサービスの提供ができるように「ハローワークよどがわY o u T u b eチャンネル」を活用し、積極的にサービスメニュー（窓口の案内、職業訓練、雇用保険説明会、再就職手当等）の周知（配信回数：14回）を行いました。また、地方自治体と共催する就職面接会の参加事業所の周知を図る際にもY o u T u b eを活用し、全ての動画を合わせると1年間で3万回を超える視聴回数となりました。

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	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 ついた就職水 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	正社員 求人数 (必須指標)	正社員 就職件数 (必須指標)	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件 数
令和3年度実績	3,608	5,585	2,648	97.7%	567	418	574	529	33,121	1,498	227
過去3年度平均	4,402	6,979	3,232	126.0%	557	647	468	466	38,181	2,095	207
R2年度実績	3,577	5,581	3,015	114.4%	566	507	468	380	33,822	1,520	266
対 R2 比	100%	100%	87%	85%	100%	82%	122%	139%	97%	98%	85%
R1年度実績	4,567	7,133	3,442	126.8%	557	557	—	525	41,095	2,235	175
対 R1 比	79%	78%	76%	77%	101%	75%	—	100%	80%	67%	129%
H30 年度実績	5,061	8,224	3,238	136.8%	547	878	—	493	39,625	2,530	180
対 H30 比	71%	67%	81%	71%	103%	47%	—	107%	83%	59%	126%

※ 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 地方自治体との連携

令和3年度は地方自治体と連携し、多様な人材の活躍促進を目的として新たに3つの事業に取り組みました。

1つ目は、女性の活躍推進を目的として、八尾市と共催で6月に「女性活躍企業ミニ面接会！In 八尾」を開催し、参加事業所2社、参加求職者10名、就職者5名と多くの女性を再就職に繋げることができました。そして、11月には従来から実施している地域のコミュニティセンターでの出張相談「マザーズおしごと相談会」を開催し、13名が参加、さらに、1月には出張相談会を拡大させ、併せて2種類のセミナーも実施する大規模イベント「マザーズおしごとフェア」を開催し、34名が参加しました。

2つ目は、就職氷河期世代の活躍促進を目的として、八尾市と共催で10月に「35歳からのキャリアアップ合同就職面接会 in 八尾」を開催し、参加事業所4社、参加求職者13名、就職者4名と就職氷河期世代の支援に取り組みました。

3つ目は、高齢者の活躍推進を目的として、東大阪市・東大阪商工会議所と共催で10月に「シニア向け就職面接会」を開催し、参加事業所4社、参加求職者11名、就職者3名と高齢者の就職支援に取り組みました。

② オンライン環境の活用

コロナ禍で来所を控える求職者の就職機会を確保するため、オンライン環境を活用した就職支援を行いました。所内各課・部門の中堅職員を構成メンバーとして設置した「オンライン業務推進会議」で検討し、7月から「オンライン職業相談」と「オンライン管理選考」を開始しました。そして、11月からは、「オンライン初回講習・雇用保険説明会」や「オンラインセミナー」も開始しました。また、事業所向けの研修会もコロナ禍で参集型の実施が難しかったため、独自にYouTube動画を作成しWEBで視聴していただく形式で2月に開催しました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

- ① パソコンが苦手な方や高齢者の方でも簡単に求人検索ができるように、令和3年12月から当所ホームページ内にワンクリックで求人を検索できる「かんたん求人検索」のページを新たに作成しました。管轄の東大阪市・八尾市の求人を職種別や雇用形態別に検索でき、また、障害者専用求人や仕事と子育てが両立できる求人等も検索することができます。さらに、令和4年3月にはホームページをリニューアルし、求職者や事業所の方が見やすく利用しやすいようにレイアウトを変更し当所で開催予定の面接会やセミナー等の情報発信も同時に行っています。
- ② 新型コロナウイルス感染症の感染拡大による緊急事態宣言の発令により、郵送による失業認定（以下「郵送認定」という。）が続いたため、来所者が減少し、職業相談窓口での対面による支援が難しい状況が続きました。このような状況の中、郵送認定者の失業認定申告書から、応募実績のある方をピックアップして求人票の郵送を行いました（令和3年8月5日～11月15日：691件送付。うち7%紹介、1%就職）。その結果、わずかではありますが、職業相談・職業紹介・個別支援に結びつきました。また、失業認定申告書の内容を確認することにより、希望職種と応募職種の違い等があれば求職条件を変更し、求職票のブラッシュアップにも繋がりました。そして、来所による失業認定となった令和4年3月からは、自主応募の申告がある雇用保険受給者の方を職業相談窓口に誘導し、応募状況の確認・求人情報の提供・個別支援の誘導等の支援を実施しています。
- ③ マザーズコーナーの利用者を対象に、ハローワークインターネットサービスの求人検索のコツを教えるチラシ（名称：ハローワーク布施マザーズコーナーPresents）を独自に作成しました。子育てと両立しやすい求人、土日祝の休みが多い求人、託児所有りの求人等利用者のニーズの高い求人を検索する方法を掲載しています。また、併せて求職者マイページの機能も説明し登録勧奨も行っています。

(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

今年度は、高齢者向けのセミナーは9回実施しましたが、面接会は1回のみで開催となりました。令和4年度は当所の新規求職者の30%以上を占める高齢者に対し、面接会の開催回数の増加、求人掲示コーナーの活用、応募時の追加の情報提供等を実施し支援を一層充実させていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

・八尾市地域職業相談室につきましては、令和3年度の新規求職者数の計画達成率が83.4%、就職数の計画達成率が92.9%でした。令和4年度は、地域住民の方への利用促進を強化するため、昨年度以上に八尾市と連携し、リーフレットの配架場所の新規開拓や地元媒体での広報等、周知に積極的に取り組んでいきます。

2 特記事項

・令和3年2月から設置された「35歳からのキャリアアップコーナー（就職氷河期世代支援窓口）」が中心となり、正社員での就職を希望する概ね35歳以上の就職氷河期世代の方に対し、ニーズに応じた個別支援や就職面接会・セミナー等を開催し、就職支援のための様々な取組を行ったことが、就職件数893件、目標達成率209.1%という結果に繋がったと考えています。

・新型コロナウイルス感染症の感染拡大による緊急事態宣言や蔓延防止等重点措置の発令により、感染拡大防止の観点から、利用者の来所自粛を促したことや、積極的に郵送認定等を行ったことにより、雇用保険受給者の就職件数（全数）が目標達成率91.2%、早期再就職件数が対前年度比▲15.0%となり、実績に影響を及ぼしました。

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	生活保護受 給者等の就 職率	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	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件 数
令和3年度実績	5,239	5,697	2,756	102.0%	893	26,881	2,473	75.2%	441	96.0%	208
過去3年度平均	6,896	7,283	3,506	138.0%	397	30,842	3,461	72.0%	430	91.0%	153
R2年度実績	5,235	5,511	3,242	122.0%	397	25,536	2,506	66.6%	378	94.3%	207
対R2比	100%	103%	85%	83%	224%	105%	98%	112%	116%	101%	100%
R1年度実績	7,287	7,629	3,834	138.5%		32,596	3,634	72.2%	428	94.8%	189
対R1比	71%	74%	71%	73%		82%	68%	104%	103%	101%	110%
H30年度実績	8,165	8,710	3,441	153.8%		34,394	4,242	76.5%	484	83.0%	62
対H30比	64%	65%	80%	66%		78%	58%	98%	91%	115%	335%

※ 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

新型コロナウイルス感染症の感染拡大による中止はあったものの、若年者と就職氷河期向けセミナーを4回開催したほか、若年者向け就職支援パッケージ「就活DASH!塾」の開催など、対象者のニーズに応じた支援に取り組みました。また、若年者、就職氷河期、シニア、人材確保、両立支援、泉北地域、製造業の7つの分野で、求人担当・職業相談担当部門の担当者が求人の充足会議を定期的で開催し、就職、求人の充足に向けた情報収集・情報交換などを行ったほか、ミニ面接会を年間73回開催しました。

堺市・堺商工会議所との雇用対策協定に基づきシニア面接会、若年者・女性対象のイベントを行ったほか、堺市とは障害者就職面接会、障害者雇用促進セミナー、区役所出張セミナー等を開催し地域に密着したサービスの提供を進めました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

求人担当者制における担当者の資質向上、情報交換によって得られる情報から当所の取組等のブラッシュアップを目的として、大阪局内の各ハローワーク（阿倍野、岸和田、河内長野、門真）と連携し、求人担当者の情報交換会を年間5回開催しました。

また、労働基準監督署とハローワークそれぞれの業務理解を深め、今後の連携につなげるために、若手職員を対象に労働基準監督署との交流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4年3月から当所1階エレベーターホールに壁面モニターを設置して、企業訪問等で入手した企業情報を「私たちの街の企業 いちおし情報」として動画で公開するなど情報発信の強化を図りました。

Zoomを活用したオンラインによる就職支援セミナー、企業見学会、企業面接会、職業相談、初回講習を実施し、オンラインによるハローワークサービスの充実を進めました。

（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

令和3年度は緊急事態宣言のため中止となったイベントもありましたが、令和4年度はこれまで以上に、堺市、堺商工会議所との連携を深

め、区役所出張セミナーや面接会等のイベントを実施し、地域に密着したサービスを提供していきたいと考えています。

また、コロナ禍の影響等による付属施設の利用者の減少が大きいことから、施設の周知、利用者の拡大が課題となっていますので、広報強化チームを立ち上げ、さらに他所の好事例を積極的に取り入れ利用者サービスの向上を図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

令和3年度は、堺マザーズハローワークの新規求職者は増えているものの、新型コロナウイルス感染症の感染拡大への不安から相談・紹介を希望する育児中の女性が減少し、紹介件数は令和3年6月以降前年度より減少する月が続き、結果として年度末で対前年度比17.3%減、就職件数も対前年度比4.4%減となるなど緊急事態宣言解除後も利用が低調な状況が続いています。ハローワークプラザ泉北は令和3年11月に泉ヶ丘駅前からパンジヨ4階に移転し駅から遠くなったことから周知に取り組んでいるものの紹介件数は下半期では対前年同期比で18.1%減となりました。また、さかいJOBステーション堺ハローワークコーナーは緊急事態宣言発令中、入居しているサンスクエア堺が臨時閉館し電話相談のみとなったこと等から利用が減少し、通常業務体制に戻ってからも回復していない状況が続いています。これら付属施設の利用者の減少が大きいことから、令和4年度は施設の周知、利用者の拡大のため広報チームの立ち上げや他のハローワークの好事例を取り入れ業務の質の向上を図るよういたします。

2 特記事項

緊急事態宣言の発令により、保育士面接会や堺市教育委員会の中堅教諭社会体験研修等、堺市との連携事業が中止となりました。

障害者就職面接会では、事前予約制で2日間に分けて実施するなど、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を徹底して開催しました。

緊急事態宣言の発令中は初回講習を中止することとしましたが、緊急事態宣言の解除後は速やかに再開しました。オンラインでの初回講習も開始し、オンラインでの受講を選択できるようにしました。

管内新規オープン大型店の求人確保して、所内の掲示や窓口での求人情報の提供・応募勧奨、他所への応募勧奨依頼など積極的に情報発信した結果、就職件数が40件となりました。

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(35～54歳)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	人材不足 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	障害者の一般企 業等への就職件 数(障害者の就職 件数から就労継 続支援A型事業 所に利用者として 就職した件数を除 いた件数)
令和3年度実績	5,910	5,637	2,749	105.0%	924	95.5%	25,283	2,536	1,829	329	394
過去3年度平均	7,528	7,410	3,404	124.0%	605	91%	28,215	3,390	1,797	257	518
R2年度実績	5,719	5,885	3,103	117.0%	605	90.1%	24,500	2,535	1,638	138	388
対 R2 比	103%	95%	88%	89%	152%	105%	103%	100%	111%	238%	101%
R1年度実績	7,953	7,779	3,709	121.8%	—	94.6%	29,318	3,555	2,102	423	653
対 R1 比	74%	72%	74%	86%	—	100%	86%	71%	87%	77%	60%
H30 年度実績	8,912	8,565	3,401	134.4%	—	88.7%	30,828	4,081	1,651	211	514
対 H30 比	66%	65%	80%	78%	—	107%	82%	62%	110%	155%	76%

※ 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、求職者と求人者のマッチングが最重要と考え、特に就職件数の向上に重点を置き、紹介件数の向上や求職者担当者制などの取組を行いました。

特にミニ面接会は48回開催し、紹介件数は143件、そのうち就職件数は53件となりました。1回あたりの規模は小規模な面接会ではありますが、職業相談部門の職員が面接会を行う事業所を訪問し、求人票に現れない情報を収集するなど、紹介件数の向上に努めました。

また、管内自治体と共催の合同面接会は、コロナ禍の影響が大きく参加者数は伸びず、2回の開催で就職件数は14件という結果でしたが、令和4年度も取り組む予定にしています。

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から、若手職員の所内交流研修を行いました。雇用保険課の職員は未経験の職業相談部門や事業所サービス部門で研修を行い、職業相談部門の職員は事業所サービス部門で研修を行い、求職者の視点に立った求人票の作成についてアドバイスをを行うなど、日頃の業務を研修に活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

①ハローワークで初めて面接会を行う事業所を職業相談担当職員が訪問し、作業の様子や事業所の雰囲気などを直接確認するとともに、求人票に現れないプラスの情報を収集し職業相談時に求職者に情報提供を行いました。

②参加希望者が多いDVDセミナーを「履歴書、職務経歴書の書き方について」に加え「第一印象アップ編」も開始し、利用者のニーズに対応するとともに開催回数も増やしました。

（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

①職員による事業所訪問は54回行いましたが、訪問した事業所の情報をPRシートなどの画像を用いて利用者の皆様へお知らせすることができませんでした。他のハローワークが作成しているPRシートを参考により多くの情報に接していただけるよう改善を図ることとしま

す。

②令和3年度は、紹介率が前年度からマイナス14Pとなりました。また、利用者の皆様から、求人検索パソコンが使いづらいとのご意見が多くあったため、管内の求人をフルタイム/パート別の職種別から選択できる『かんたん求人検索』をホームページにアップしました。この取組により希望求人を探しやすくなったと利用者の皆様から好評をいただいております、更に紹介件数の向上・充足数の向上に繋げていき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

①当所では、新規求職者のうち55歳以上の方が30%以上を占めていますが、産業構造の変化や機械の自動化・システム化などにより、高年齢者が応募しやすい求人が減少しています。そのため、求人受理時には高年齢者が働きやすい職場であるかなどの確認を行い、『かんたん求人検索』の高年齢者が応募しやすい求人を増やしていきます。

②当所の令和4年3月の生産工程（製造業）の新規求人倍率は4.60倍（全体1.35倍）となっており、特に若者や未経験者の応募が少なく、人材不足の状況が続いています。未経験者等でも仕事のイメージを持ちやすくするため、製造業の事業所を中心に事業所訪問を行い、PRシートの作成を行っていきます。

2 特記事項

令和3年度も、コロナ禍の影響を大きく受けた1年となりましたが、当所で実施するミニ面接会は感染対策を十分に行い昨年度より多く開催しました。それにより、オンライン環境が自宅にないためにWeb面接を導入している事業所の求人に応募できない求職者の応募を確保することができ、また、対面での面接を希望しているものの社内の感染対策を十分に確保できない企業にもミニ面接会を利用いただくことができました。マッチング率も高く、紹介成功率は37.1%（全体の紹介成功率は24.9%）となっております。今後も積極的にミニ面接会を開催していきます。

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 (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(必 須指標)	正社員就職件数 (必須指標)	障害者の就職件数	生涯現役支援窓口 での65歳以上の 就職件数
令和3年度実績	2,636	2,490	1,048	105%	301	8,335	1,105	215	89
過去3年度平均	3,080	2,672	1,263	127%	165	8,688	1,509	199	68
R2年度実績	2,626	2,329	1,133	119%	165	7,853	1,210	199	92
対 R2 比	100%	106%	92%	88%	182%	106%	91%	108%	96%
R1年度実績	3,117	2,711	1,363	123.6%		9,248	1,531	212	44
対 R1 比	84%	91%	76%	84%		90%	72%	101%	202%
H30 年度実績	3,497	2,977	1,292	136.9%		8,962	1,786	187	67
対 H30 比	75%	83%	81%	76%		93%	61%	114%	132%

※ 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項目

① 各指標に対する取組

当所では、求人・求職のマッチング業務の向上を最重要と考え、特に就職件数、充足数及び65歳以上の就職件数の向上について重点的に進めることとし、「より良い条件の求人」や「高齢者が応募可能な求人」について、求人企業を訪問することにより、求人票では表現できない企業情報の収集に取り組みました。

訪問で得られた情報や対象求人を「おすすめ求人」として扱い、求人受理と職業相談に携わる各部門の担当者が会議を行い、情報を共有し、求職者へのスムーズな情報提供へ取り組みました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

若手職員を対象に、各部門の責任者からそれぞれの業務内容について研修を実施しました。

若手職員を対象に、未経験な部門の業務を実際に体験する研修を実施しました。

雇用保険業務においては、各種労働法の知識が必要になることから、雇用保険担当職員を対象に労働基準監督署と共同で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

利用者から、当所のホームページが分かりにくいとの声をいただき、改善のプロジェクトを立ち上げ、ホームページを見やすくしました。

（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年度は、「おすすめ求人」について、求人受理と職業相談に携わる各部門の連携による情報共有及び求職者への情報提供等に取り組んでいましたが、コロナ禍の制限により、事業所への訪問等が充分に行えませんでした。令和4年度は部門間の連携をさらに強化して事業所訪問の充実を図ります。

事業所訪問を実施するなかで、求人企業の職業訓練に関する理解不足が感じられたことから、職業訓練受講者の就職促進のために、求人受

理と職業相談に携わる各部門が連携して求人企業を訪問し職業訓練制度の理解促進に努め、加えて職業訓練実施施設へ訪問し求人等の情報を提供することにより、職業訓練受講生の就職支援を充実させていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

当所は、福祉関係業種からの求人が多く、それらの企業は人材の確保が困難な状況となっています。そのことから、福祉人材に係る専門窓口を設置し、様々な面接会の実施などにより人材確保に取り組んでいるところです。

令和4年度においても、介護、福祉に係る職種、とりわけ保育の人材不足解消に取り組んでまいります。

2 特記事項

○ 人材不足が顕著な保育業種において、ユースエール認定を受けた企業（1社）の就職面接会を開催しました。企業の特長やユースエール認定について、求人票以外に「ハローワーク池田が取材しました！」として画像やデータを図形にした案内チラシを作成し求職者へ周知を行うとともに、子育て支援員の応募について職業訓練実施施設にPRした結果、保育士資格をお持ちの方も含め12名の申込、10名の参加、5名の採用と好結果でした。

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	障害者の就 職件数	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	生涯現役支 援窓口での6 5歳以上の就 職件数
令和3年度実績	3,654	2,920	1,975	104.0%	498	13,683	1,291	335	257	96.4%	270
過去3年度平均	4,358	3,493	2,333	119.0%	376	14,657	1,768	349	304	97.0%	165
R2年度実績	3,571	2,890	2,154	108.0%	376	12,973	1,380	295	238	102.1%	165
対R2比	102%	101%	91%	96%	132%	105%	93%	113%	107%	94%	163%
R1年度実績	4,435	3,607	2,486	119.8%		15,378	1,858	379	333	93.2%	169
対R1比	82%	80%	79%	86%		88%	69%	88%	77%	103%	159%
H30年度実績	5,067	3,983	2,359	128.6%		15,621	2,065	373	340	95.8%	162
対H30比	72%	73%	83%	80%		87%	62%	89%	75%	100%	166%

※ 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

就職件数及び充足数の目標達成を重要と考え、事業所情報の発信を強化しました。事業所訪問などで聴取及び入手した事業所の外観や社内風景、商品などの画像や当所職員のコメントなどを所内掲示のほか、ホームページ内にも掲載し広く情報発信しました。

また、コロナ禍により窓口来所を望まない求職者に対して、オンラインでのセミナーを開催し、就職支援の取組を進めました。Zoomを活用し、グループワークの参加型セミナーやオンラインと参集型とのハイブリッドセミナーも開催しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な職員の育成を図る観点から、キャリアコンサルティングの知識・技術の習得が重要であるため、キャリアコンサルティング研修の受講を奨励し、1名は動画視聴、1名は参集型で受講しました。また、求人担当職員が雇用保険課で5日間の職員交流研修を行い、事業主への的確なアドバイスを行えるよう研鑽に努めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所ホームページのリニューアルにより、利便性を改善し、情報量を増加しました。事業所情報や面接会カレンダーに求人票のデータをリンクさせることで、詳細な求人内容の表示を簡単にできるよう工夫しました。

（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

コロナ禍とシステム刷新により、ハローワークの窓口を利用せず、ハローワークインターネットサービスのみを利用する求職者が今後増加すると見込まれるため、隣接するハローワークと連携し、求職者ニーズの高い情報に付加価値をつけて発信（ホームページに「かんたん求人検索」を設定し、当所と隣接するハローワークと相互に情報を公開）するなどして、窓口利用につなげていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

コロナ禍により、窓口での相談や紹介件数の減少はありましたが、的確なマッチングにより就職件数の年間目標達成率は 100.5%となりました。また、正社員求人数は業種間の偏りはあるものの年間目標達成率は 115.8%となりました。求職者ニーズに沿った求人確保が厳しく正社員就職の年間目標達成率は 96.3%となりました。今後も求職者ニーズに沿った求人の確保と求職者の意欲喚起に一層力を入れていきます。

2 特記事項

新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を徹底することはもちろんのこと、来所者の皆様が安心・安全にハローワークをご利用頂けるよう環境を整備し、ニーズの高い参集型のセミナー等を継続して開催しています。

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 (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(必須 指標)	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(必 須指標)	正社員就職件数 (必須指標)
令和3年度実績	2,393	2,030	1,004	111.0%	224	487	100.0%	7,273	1,067
過去3年度平均	2,990	2,330	1,397	121%	258	174	99%	7,768	1,423
R2年度実績	2,373	1,879	1,289	114.0%	252	174	100.8%	6,357	1,102
対 R2 比	100%	108%	77%	97%	88%	279%	99%	114%	96%
R1年度実績	3,101	2,373	1,512	117.8%	248		96.9%	7,929	1,499
対 R1 比	77%	85%	66%	94%	90%		103%	91%	71%
H30 年度実績	3,495	2,738	1,390	132.6%	274		100.0%	9,017	1,669
対 H30 比	68%	74%	72%	83%	81%		100%	80%	63%

※ 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

・昨年度に引き続き求人・求職サポート部門において、求人・求職者担当者制を実施しました。しかし、年度当初に新型コロナウイルス感染症の感染が拡大し、緊急事態宣言が出されたことにより、面接会等のイベントが中止等になったこともあり、職業相談窓口の利用及び待ち時間が増加しました。待ち時間を軽減するため、来所者への相談窓口対応を優先した結果、担当者制へとつなげる取組ができませんでした。また、密を避けるために、雇用保険給付窓口では失業認定等を郵送で可能なことを案内、職業相談窓口ではオンライン自主応募の開始を見据えて、マイページ登録の勧奨を行いました。さらに、10月から窓口で求職者から聞き取った求人検索のキーワードや、職員が求人検索時に使用したキーワードを様式に集約（リコmendシート様式の見直し）し、そのキーワードを求人受理の際に求人者に提案、求人票に反映させる取組を行いました。

・求職者担当者制の実施状況は支援開始件数年間目標96人に対し、実績62人、ジョブカードを活用したキャリアコンサルティングの割合は25.8%となりました。また、支援開始件数に対する就職率は69.4%となりました。

・求人担当者制については、コロナ禍の影響により、ジョブ街ing（ミニ面接会）を中止とすることも多々あり、年度前半は当初の予定よりも支援ができませんでした。しかし、6月から、段階的に再開した結果、支援開始件数実績70件、充足割合実績32.9%となりました。

・ジョブ街ing（ミニ面接会）の実施状況は、年度後半はコロナ禍の影響による中止も少なく、当初目標回数10回以上、就職件数5件以上に対し、18回実施、就職件数9件と回数、就職件数ともに目標を達成しました。参加希望の事業所と求人情報を提供した求職者がマッチングした結果と思われます。

・管内4自治体・商工会と連携したジョブ・マッチングフェアを開催しました。若年者から（就職氷河期世代含む）59歳までを対象としたセミナー&面接会、マザーズを対象とした仕事と子育て両立支援セミナー&ミニ面接会、60歳以上を対象としたミニ面接会と世代や対象者と分けて実施し、合わせてセミナー参加者62人、面接会参加者153人、就職件数23件となりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

・コロナ禍での職業相談に不安を抱える利用者のために、消毒液の設置を増やし、常に換気を行い、不特定多数の利用者が触れる場所、備品の消毒を徹底しました。また、混雑時は大会議室を開放して待合席を確保し、密を避ける工夫をしました。

・新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金や住居確保給付金対象者が、職業相談窓口の待合で混雑することを避けるため、管内4市と調整を行い、簡易相談窓口を設け、混雑緩和を図りました。

(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

- ・引き続き感染防止対策として、フロアの換気、消毒を徹底して行います。
- ・求人、求職者担当者制を継続し、求職者には求人情報の提供からプラス1紹介を行い、就職へつなげる支援、求人者にはジョブ街ing（ミニ面接会）の参加勧奨を行い、充足につながる支援と目に見える形での支援を継続して行っています。
- ・令和3年度の事業所訪問は、目標を達成することができませんでしたが、令和4年度は、求人や相談業務に携わる職員・相談員が、求人を充足させることを目的として趣向をこらし、事業所訪問を行い、求職者に向けた情報収集と発信を行います。

(4) その他業務運営についての分析等

- ・令和3年度の新規求職者は11,533人、対前年比2.1%増となっています。引き続き、来所した求職者、特に雇用保険受給者を確実に窓口に誘導し、職業紹介につなげるとともに、継続的にハローワークを利用してもらえるよう、小規模のセミナーや面接会等のイベントの実施、周知広報など新規求職者確保に取り組む必要があります。
- ・今年度のハローワークシステムにおけるオンライン自主応募を見据え、自身で求職活動を行える求職者にはマイページ登録勧奨や、マイページを利用した情報提供を、対面での支援が必要な利用者には窓口での支援などを「見える化」することにより、身近に感じるハローワークを目指す取組が必要だと考えています。

2 特記事項

コロナ禍において、初回講習、雇用保険説明会、各種セミナー、ジョブ街ing（ミニ面接会）が計画どおりにできず、雇用保険受給者の職業相談窓口の利用が増加したことで混雑が続きました。しかし、初回講習、雇用保険説明会を令和3年10月19日から再開し、その来所の機会を逃さず、当所作成の求人情報誌の提供や独自の様式を用い、求人検索時のキーワードを収集し、求人票に反映させる取組を行いました。その結果、「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成率は88.7%と前年度を下回ったものの、「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」の目標達成率166.4%、「生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数」

の目標達成率113.5%につながったと考えております。

これからも求人者、求職者の要望に応じた支援サービスを行い、窓口での相談、紹介につながる働きかけを行います。

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 (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 業者の就職件数	マザーズ担当者制 支援の重点支援対 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
令和3年度実績	2,469	1,664	1,244	102.0%	248	95.9%	13,563	1,075	118
過去3年度平均	2,969	2,272	1,489	125.0%	143	94.0%	14,310	1,378	112
R2年度実績	2,448	1,821	1,402	116.0%	143	94.9%	12,884	1,096	108
対R2比	100%	91%	88%	87%	173%	101%	105%	98%	109%
R1年度実績	3,063	2,331	1,575	124.3%		95.7%	15,118	1,436	112
対R1比	80%	71%	78%	82%		100%	89%	74%	105%
H30年度実績	3,395	2,665	1,491	133.7%		92.0%	14,929	1,601	116
対H30比	72%	62%	83%	76%		104%	90%	67%	101%

※ 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。

ハローワーク枚方 就職支援業務報告（令和3年度）

別紙1

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、就職件数向上を目指して、雇用保険受給者に対する支援を重点的に進めることとし、初回講習時のアンケートで、ハローワークを使ってすぐに就職したいと回答した求職者に対し、担当者制や面接会・セミナーの案内を個別に送付する「早期再就職特別支援プログラム」を行うとともに、給付制限中の方に対して、初回講習の次のステップとなる内容の講習を案内し、継続的なハローワークの利用を勧奨する「ステップアップ講習」などの取組を行いました。

特に「早期再就職特別支援プログラム」は、令和3年11月に実施を開始し、令和4年3月までの対象者が202人、うち案内送付後2か月以内に職業相談窓口（紹介窓口を除く）を利用された方が128人、さらに就職に結びついた方が82人と、大きな効果がありました。

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、地方自治体との連携強化に取り組みました。管内自治体それぞれの要望に応じた就職面接会を実施（寝屋川市4回・枚方市2回・交野市1回）し、求人や求職者の確保、面接会の運営企画の取組を行った結果、就職件数が合計で86件となり、それぞれの自治体における雇用確保につなげることができました。

また、ハローワークの職業相談等においては、各種労働法の知識が必要になることから、北大阪労働基準監督署の職員を講師に迎え、研修を実施（1回）しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所ホームページについて、更新された情報が分からない、見たいページにたどり着かないなどの意見が多かったため、レイアウトの見直しを行うとともに、スマートフォンでも見やすい表示となるよう改善を実施しました。

（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

管内事業所より、若者との接点がなく地元企業を知ってもらう機会がないとの声が寄せられたことから、管内の高校の生徒に対して、各業

界の地元企業を知ってもらうことや、将来の就職におけるミスマッチの防止などをテーマとした「業界別ガイダンス 将来社会人～業界を知ろう～」を実施する予定です。企業団体や地方自治体と連携し選定した地元企業により、直接高校生に対して業界の説明を行います。

また、面接会求人等のおすすめ求人について、事業所訪問を行い、事業所の画像情報を収集し、職業相談窓口のモニターで流すことで、アピールを強化し、マッチングにつなげていく取組を実施予定です。

(4) その他業務運営についての分析等

当所の有効求職者のマイページ開設率については、令和4年4月18日時点で27.2%と、大阪局平均(36.3%)を下回っています。ハローワークの支援メニューを求職者に効率的に届けるため、マイページ開設率の向上に取り組めます。

同様に、求人者マイページの開設率についても48.1%と、大阪局平均(58.3%)を下回っていることから、求人者サービス向上に向けて、マイページ開設の勧奨を行います。

2 特記事項

事業所サービス部門と職業相談部門各コーナー担当者による求人求職マッチング会議を定期的実施し、おすすめ求人情報の共有、事業所訪問のフィードバック、求職者のニーズに応じた求人確保、充足しやすい求人への内容変更、面接会求人の選定等、様々な議題を話し合い、部門間の連携を強化しました。活発な意見交換や情報共有を図り、マッチング率の向上に取り組んだ結果、就職件数が4,903件と、目標(4,750件)を達成しました。

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	正社員求人 数	正社員就職 件数	生涯現役 窓口での 65歳以上 の就職件 数
令和3年度実績	4,903	3,537	2,193	119.7%	468	878	322	93.7%	14,823	2,057	213
過去3年度平均	6,172	4,161	2,712	145.0%	548	555	400	92.0%	15,209	2,670	218
R2年度実績	4,709	3,431	2,486	122.4%	464	555	344	92.8%	13,315	1,907	217
対 R2 比	104%	103%	88%	97%	100%	158%	93%	100%	111%	107%	98%
R1年度実績	6,505	4,252	2,852	146.5%	592	—	408	93.9%	15,790	2,781	224
対 R1 比	75%	83%	76%	81%	79%	—	78%	99%	93%	73%	95%
H30年度実績	7,303	4,801	2,799	165.8%	587	—	448	88.7%	16,522	3,321	212
対 H30 比	67%	73%	78%	72%	79%	—	71%	105%	89%	61%	100%

※ 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

雇用保険受給者の早期再就職に係る支援として、就職意欲の高い雇用保険受給者に対し情報提供を行い、応募に至らなかった場合はその理由の確認を行い、可能であれば求職条件及び求人条件の緩和を実施し求人への応募に繋げ、早期再就職を目指す取組を行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では「プログレスプロジェクト」として、毎年、全スタッフからサービスや業務の改善の提案を募り、利用者サービスの更なる向上に心掛けています。

令和3年度は98件の提案があり、主な内容として①受付マニュアルの改定、②窓口の表示場所の変更、③ホームページの刷新などを実施しました。

（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

利用者サービスの推進として、「プログレスプロジェクト」を今後も継続し、利用者ニーズにお応えできるようサービス・業務改善に取り組み、更なる利用者サービスの向上に努めてまいります。

また、「かんたん求人検索」をホームページにアップし、ワンクリックで求人情報の検索ができる機能を追加、求人の閲覧をより多くの方にしていただけるようにします。同時に、ホームページ内のハローワークのサービス情報を見ていただき、より多くのサービス提供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

管内自治体と連携したセミナーの開催、合同面接会におけるハローワーク相談ブースの設置、児童扶養手当の申請提出時期に市役所内において臨時相談窓口を開設するなど、管内自治体との連携強化を図りました。

2 特記事項

○生活保護受給者への就職支援

令和3年8月に管内3市（泉佐野市・泉南市・阪南市）において、児童手当受給者に対して「出張1日ハローワーク！ひとり親サポートキャンペーン」として出張相談を実施し、29名の相談があり、うち21名の方を支援対象者として就職支援を行いました。

○「職業訓練ガイダンス in 泉佐野」の開催

令和3年12月22日に近隣ハローワーク（岸和田所・泉大津所・堺所・和歌山所）と連携し、「職業訓練ガイダンス in 泉佐野」を開催し、個別ブースにて職業訓練施設9校による説明、UIJターン相談会、「介護のお仕事がいろいろ分かるセミナー」を実施した結果39名（コロナ禍のため完全予約制）の参加者があり、高い評価を得ました。

○管内自治体と連携

令和4年3月14日に泉南市と連携し「就職対策セミナー」を実施しました。

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	障害者のチーム支 援による就職件数
令和3年度実績	2,204	1,876	925	106.0%	223	5,814	907	110	69
過去3年度平均	2,790	2,472	1,215	115.0%	288	7,110	1,281	121	65
R2年度実績	2,248	1,970	1,137	108.0%	288	5,561	1,005	131	62
対 R2 比	98%	95%	81%	98%	77%	104%	90%	83%	111%
R1年度実績	2,828	2,533	1,295	109.8%		8,019	1,328	92	70
対 R1 比	77%	74%	71%	96%		72%	68%	119%	98%
H30 年度実績	3,293	2,913	1,213	125.8%		7,751	1,509	140	62
対 H30 比	66%	64%	76%	84%		75%	60%	78%	111%

※ 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

- ・緊急事態宣言中もコロナ感染対策に留意しつつ初回認定日の雇用保険受給者の職業相談窓口への全員誘導を継続し、ハローワークサービスの利用勧奨・提供を図りました。また、自治体との共催による面接会を年間8回（一般求職者対象5回、障害者対象3回）開催したほか、人材確保対策コーナー主催のミニ面接会を継続し、運輸・倉庫や介護、保育の面接会ウィークも開催。シニア向けのミニ面接会ウィークを2回、障害者向け管理選考を9社実施し、紹介就職に結びつけました。
- ・緊急事態宣言が解除後、令和3年10月下旬から求人者支援員による事業所訪問での求人開拓を再開しました（直近1年間に求人申し込み実績がない事業所を対象）。10月から令和4年1月までの実施期間において、事業所訪問件数107件、求人受理件数31件となりました。
- ・求人者及び求職者マイページ機能活用のメリットを説明し、積極的に開設勧奨しました。結果、求人者は542件、求職者は3,985件の開設に至りました。
- ・デジタル化を積極的に推進し、ワークサポートたかつきのマザーズセミナー（オンライン）や摂津商工会議所共催の企業見学会のオンライン開催に、企画部門・職業相談部門・事業所サービス部門の職員が協力して取り組みました。ミニ面接会についても、希望する事業所についてはオンライン対応を行いました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・窓口での面接指導の希望に応えるため、複数の職員と求職者で実施する「面接体験」を開始しました。求職者サービスが向上するとともに、面接指導の経験の少なかった職員・相談員のスキルアップにもつながりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・所内的にもデジタル化を積極的に推進し、紙を使わない電子決裁処理について職員研修を行うことにより徹底を図りました。また、電子のみで行う文書供覧の仕組みを作ることで、印刷やファイリングの手間を省き必要な人が必要な書類を確認し利用することが可能になりました。

- ・失業認定数が多い日には、待合を3階の大会議室に変更し待ち人数を表示するなど、密を避け安心して窓口を利用できる体制づくりに努めました。
- ・自治体との共催による面接会について、より求職者ニーズに応えられるイベントとするよう、事業所サービス部門、職業相談部門からイベント毎に担当者を決め、事業所選定の段階から周知・紹介促進まで全所的に取り組むこととしました。
- ・障害者の就職支援について、より良い関係構築のため就労移行支援事業所を訪問。ハローワークガイダンスの開催につながりました。また、事業所見学の際には就業・生活支援センターも同行し、チーム支援につながるよう取り組みました。
- ・医療機関と連携して、精神障害者雇用についてオンラインでの企業セミナーを枚方所・門真所と共催しました。長年の経験と実績がある医療機関勤務の精神保健福祉士を講師に迎え、精神疾患の特徴や雇用管理上の留意点をテーマに開催。参加事業所からは移動時間もなく参加しやすいと好評でした。

(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

- ・デジタル化については、それぞれのイベントの目的や対象者のニーズにより必要性を見極め、オンライン型、参集型、ハイブリッド型などより適したサービス提供方法を検討していきます。また、現状として、日常業務でのZoomの活用については、職員にまだまだ抵抗感があるため、各課部門でスキルを蓄積し職員のスキルアップを同時に進めていきます。
- ・職員の求職者担当者制の実施により、相談スキルの向上を図ります。また一方向型の担当者制では、求職者マイページ機能等も活用し、雇用保険受給者や子育て世代等カテゴリに合わせ、体系的な支援を行っていきます。
- ・マッチング会議の場を活用し、求人・求職担当部門相互の情報交換を行うとともに、職員による事業所訪問を行い、求人への理解を深め、マッチングの向上を図ります。
- ・ワークサポートたかつきマザーズコーナーとともに、本所3階のマザーズサポートコーナーの利用周知を強化し、仕事と子育ての両立を目指す層へのサービス向上を図ります。
- ・一般及び障害者面接会の参加企業について、従来から参加している企業が多いため、より幅広い求職者ニーズに応えられるよう、幅広く参加勧奨を行っていきます。
- ・摂津市障害者職業能力開発センターとの就労支援連携を深めるため、定期的に情報交換を行います。

(4) その他業務運営についての分析等

- ・新規求人数は対前年度比でほぼ横ばいとなっています。建設、介護等人手不足業界は緊急事態宣言下でも求人がありましたが、製造業、サ

ービス業の求人がまだ伸び悩んでいる状況にあります。今年度は、求人支援員や職員による事業所訪問を積極的に行い、求人の開拓を行っていきます。また、訪問等により把握した+αの情報を窓口や掲示により求職者に発信していく取組を積極的に行います。

- ・新規求職件数の対前年度比が8月以降持ち直したのに対し、紹介・就職件数はコロナ禍前と比較して十分に回復できていない状況にあります。当所に来所していただける求職者に対し効率的な情報提供や丁寧な職業相談を行い、紹介・就職につなげていくための取組（プラスワン紹介など）を行っていきます。

2 特記事項

- ・感染予防対策に配慮した面接会の開催や子育て世代対象のオンラインセミナー・オンライン事業所見学会の実施など、コロナ禍でも当所としてできることを意識し積極的に取り組みました。

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 (必須指標)	正社員就職件 数(必須指標)	就職支援ナビゲ ーターの支援に よる正社員就職 件数	障害者の就職 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	生涯現役支援 窓口での 65 歳 以上の就職件 数
令和3年度実績	3,908	3,456	2,231	104.0%	541	19,248	1,586	471	478	97.1	205
過去3年度平均	5,050	4,378	2,787	131.0%	389	23,418	2,271	500	518	98	180
R2年度実績	4,002	3,427	2,554	116.0%	389	19,275	1,647	507	498	96.0	199
対 R2 比	97%	100%	87%	89%	139%	99%	96%	92%	95%	101%	103%
R1年度実績	5,011	4,449	2,850	133.7%	—	24,198	2,242	521	531	99.1%	186
対 R1 比	77%	77%	78%	77%	—	79%	70%	90%	90%	97%	110%
H30 年度実績	6,136	5,258	2,957	144.5%	—	26,780	2,925	472	526	99.4%	155
対 H30 比	63%	65%	75%	71%	—	71%	54%	99%	90%	97%	132%

※ 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 高年齢求職者に対する取組

当所管内は高齢化率が極めて高い地域で、求職者の4割強を占める55歳以上の方の支援強化として、シニアおすすめ求人への掲載場所を広くしてじっくり見ていただける場所に移設し、掲載内容もPOP等を使い求人票も拡大掲載することで見やすくしました。一方窓口においても引き続き求職者のニーズやスキル等を確認しながら、一緒に求人検索を行うなど相談の強化を図った結果、前年度から11.2%増加し、826名の高年齢者の方（そのうち、生涯現役支援窓口で支援した65歳以上の方は114名）が再就職されました。

② 各指標に対する取組

就職件数を確保するために紹介件数を中心に進捗管理を行い職業相談部門全職員にフィードバックを行うことにより、意識改革を図りました。紹介件数を伸ばすために、求職者マイページの開設勧奨、求人情報提供に注力した結果、求職者マイページは前年度比207%増加、求人情報提供数は前年度比143%増加と紹介・就職に結びついた数も大きく増加しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

紹介後の採否確認について、紹介翌月末に未入力のを再確認しました。

以前から求人面接会は月数回行っていますが、新型コロナウイルス感染症による影響を踏まえ、対面しなくても面接ができるWEB面接会を開催しました。また、9月からオンラインセミナーを月1回ペースで開催。その際に主担と副担を持ち回りし、職業相談部門すべての職員がオンラインセミナーの運営に関わりました。

（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

新規求人数が堅調に推移する中で、充足数も伸びていますが、目標達成にはやや届きませんでした。その原因の一つとしては、新型コロナウイルス感染症拡大を懸念する事業所が訪問に過敏になっていたこともあり、思ったような事業所訪問ができなかったことが挙げられます。これを踏まえ令和4年度は、事業所サービス担当部門に加え、求職者サービス担当部門の職員も積極的に訪問し、求人票以外の情報収集（事業所訪問記録）及び事業所PRシートを作成し職業相談部門全職員に周知します。また、事業所PRシートは所内に掲示することで充足数のアップを図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

令和3年度「大阪労働局重点事業計画」に沿って、マイページの開設に注力しました。毎月、前月末からどれくらい伸びたか資料を作成して職員全員に情報の共有を図り、モチベーションが低下しないようにした結果、マイページは順調に登録を伸ばし、3月末で求人者は前年同期比102%増加、求職者は前年同期比207%増加となりました。

2 特記事項

重点事業（主要指標）の達成のために、紹介件数のアップを目指し、積極的な求人情報提供を職業相談部門全員に指示しました。個人の目標数値に対する意識を高めるための資料を毎月作成しました。その結果、昨年度の倍以上の情報提供ができました（3月末で前年同期比143%増加）。紹介・就職に繋がった件数も増えており（紹介に繋がった数は前年同期比94%増加、さらに就職に繋がった数は前年同期比124%増加）、毎月の達成状況を可視化することでモチベーションを保ち、効果検証を行った事で一定の成果があったと考えています。

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 (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(必 須指標)	正社員就職件数 (必須指標)	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	生涯現役支援窓口 での 65 歳以上の 就職件数
令和3年度実績	2,096	1,655	909	101.1%	299	6,107	832	92.8%	114
過去3年度平均	2,578	2,052	1,166	132.0%	249	6,223	1,111	93%	106
R2年度実績	2,011	1,730	1,086	105.0%	249	5,448	809	92.7%	118
対 R2 比	104%	95%	83%	96%	120%	112%	102%	100%	96%
R1年度実績	2,683	2,038	1,173	133.5%	—	6,515	1,139	—	103
対 R1 比	78%	81%	77%	75%	—	93%	73%	—	110%
H30 年度実績	3,040	2,388	1,240	156.8%	—	6,707	1,385	—	98
対 H30 比	68%	69%	73%	64%	—	91%	60%	—	116%

※ 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

当所では、今年度もコロナ禍が続く状況の中、新規求職者や新規求人者の増加を図るためには周知・広報を強化する必要があると考え、昨年度に引き続き、地方自治体と連携した事業（就職面接会・就職支援セミナー・出張ハローワーク）を重点的に行い、求職者、求人者の地元での活動の場を広げるための取組を行いました。各自治体の市報やポスター掲示、また地域のFMラジオによる積極的な広報の結果、多くの方々に参加していただくことができました（連携事業開催数16回、面接会等参加者数115名、出張ハローワーク等参加数171名）。

また、子育て世代新規求職者の利用促進を図るため、地方自治体と連携したマザーズ対象のセミナー（託児付き）を10月、2月に行いました。さらにマザーズコーナーの支援強化とサービス向上のため、オンラインでセミナーを開催（10月、1月）したほか、仕事と子育てが両立しやすい求人を業種別等に分け、分かりやすく情報提供を行い、担当者制への取込みの強化を図ることで、マザーズハローワーク事業における担当制による就職率（目標数値92.6%、実績97.3%）の目標達成につながりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では、今年度も新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から、昨年度に引き続き、雇用保険説明会、初回講習を中止し、雇用保険受給者の方には、ホームページ内の雇用保険説明会の動画視聴や初回講習資料を配付してハローワークの支援メニュー案内を行うなど、できる限り窓口の利用を案内できるような工夫を行いましたが、ハローワークの利用について消極的な方もおられました。そこで、支援内容の充実と周知強化を図るため、令和4年1月から初回講習と雇用保険説明会を合同で、週2回、1日2回、収容人数を各30人に縮小して再開しました。

令和3年12月から受給資格決定時に記入していただく「再就職アンケート」の内容を見直し、求人情報誌やセミナー開催予定一覧等を希望される方に郵送することで、積極的にハローワークの利用勧奨を行いました。また、初回認定日は昨年度に引き続き、職業相談窓口（再就職サポートコーナー）へ案内し、早期再就職のメリット、各窓口で求職者のニーズにあった支援メニューの案内、計画的な就職活動を見える化した「就職までの基本的なステップ」をより効果的に活用して、就職希望時期までの就職活動予定を立てていただき、必要に応じて個別支援への案内、求人情報の提供を行うことで、早期再就職の意欲向上を促しました。

求人確保のためには、月末に有効期限を迎える求人を提出されている会社と、求人充足しないまま無効になり、現在求人を提出していない

会社に求人者マイページ・FAXを活用して、再度の求人の申込みの勧奨を行い、求人の確保に努めました。

(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

当所への交通利便性が悪く、来所しづらい大東市・四條畷市の方々にハローワークを利用していただくため、令和3年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で7月から実施した両市での出張ハローワークを令和4年度は6月から月1回定期的に実施します(繁忙期の4、5月は除きます)。

障害者サービス向上のため、当所を利用することが不便な大東・四條畷地域の潜在的な利用者の来所を促進する目的で大東市と連携し、ハローワーク出張就労相談を令和4年2月に開催しました。令和4年度はさらなる障害者サービス充実のために大東市と共催し、定期的な開催(年2回程度)を予定しています。

令和4年度も引き続き地方自治体との連携強化に努め、守口・門真の両市と大東・四條畷の両市と「合同就職面接会」や「障害者面接会」を実施します。地方自治体の協力を仰ぎながら広く周知広報を図るとともに、地域に根付いたサービスを提供していきます。

求職者マイページの利用促進のため、職業相談窓口の待合いにモニターを設置し、利用のメリットから利用方法までの説明動画を上映しました。また、就職説明会・面接会企業のパンフレットや写真等の画像情報についてもモニターやチラシを活用して、事業所のイメージ情報の提供を図る等、視覚に訴える情報提供に積極的に取り組みます。

ハローワークのサービスメニュー(求人者向け・求職者向け)について、簡潔な案内方法を工夫します。

(4) その他業務運営についての分析等

求人担当者制対象求人の選定基準を、高年齢求職者が占める割合が高い当所の特徴を踏まえ、60歳以上の求職者が応募可能な求人や製造関係の職種、事務職で選定し、充足するための支援(所内掲示、求人情報誌への掲載、管理選考等)を積極的に行いました(支援開始実績59件)。

職員の事業所訪問についても、求人提出勧奨を行った事業所を中心に積極的に行い(職員1人2回以上実施の目標を達成)、事業所情報、求人内容の詳細情報の収集や新規求人開拓等を行い、職業相談部門と連携し求職者へ情報提供することで、マッチングの強化も図りました。

2 特記事項

障害者の就職支援において、地方自治体と連携した事業（障害者就職面接会、出張相談会）を実施することで、障害者の就職件数目標の達成（目標 337 件 実績 343 件）に繋がりました。また、当所においては有効求職者に占める高年齢者の割合が高く、高年齢者の方へのセミナーの開催、高年齢の方が応募できる求人情報の提供など、マッチング機能の強化を図ったことにより、生涯現役支援窓口での 65 歳以上の就職件数目標の達成（目標 143 件、実績 145 件）に繋がりました。

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	障害者就の職 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	生涯現役支 援窓口での6 5歳以上の就 職件数
令和3年度実績	3,413	2,866	1,730	106.0%	514	16,508	1,603	343	180	97.3%	145
過去3年度平均	4,272	3,450	2,193	138.0%	323	18,135	2,172	388	190	94.0%	205
R2年度実績	3,437	2,772	2,120	121.0%	323	16,357	1,601	337	156	93.8%	198
対 R2 比	99%	103%	81%	87%	159%	100%	100%	101%	115%	103%	73%
R1年度実績	4,273	3,489	2,270	136.0%		19,117	2,269	335	213		266
対 R1 比	79%	82%	76%	77%		86%	70%	102%	84%		54%
H30 年度実績	5,107	4,089	2,189	158.4%		18,931	2,646	492	201		151
対 H30 比	66%	70%	79%	66%		87%	60%	69%	89%		96%

※ 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。

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)の概要

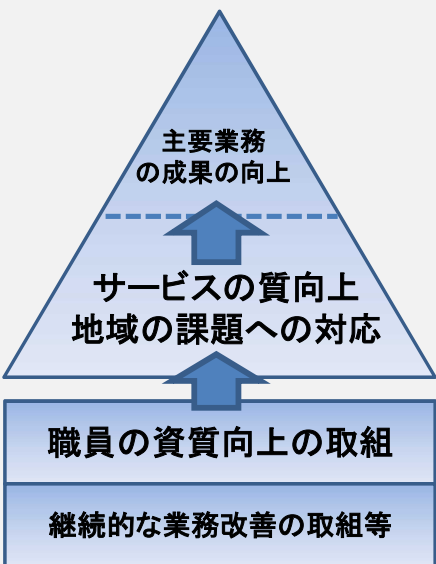
別紙2

○ハローワーク総合評価において、業務ごとの実績を把握・分析し、その状況を公表するとともに、次年度以降の業務改善につなげていくことは、ハローワークが地域における役割を果たしていく上で、必要かつ重要。

○令和3年度は、新型コロナウイルス感染症による労働市場やハローワークにおける業務への影響を踏まえ、実施方法を一部変更した上で、業務改善につなげる一連の流れは継続して実施。

業務ごとの実績把握

- ①就職件数等の**主要指標**
- ②業務の質に関する**補助指標**
- ③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**について、毎月の実績を把握し、その都度、課題の発見、分析及び業務改善を実施。
- ④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**についての取組を実施。



中長期的な業務の質向上・業務改善を図り
短期的な成果の向上だけでなく
マッチング機能を強化

取組状況の公表

- 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、ハローワークごとに令和3年度の取組結果及び業務改善の取組等をまとめ、公表。
→令和3年度においては、例年実施している「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を行う総合評価」は実施せず、ハローワークごとに、各種業務指標の年度実績について、過年度3年間の実績と比較し、当該結果につながった取組状況等について、所長による分析を実施。
- ハローワークごとの取組結果を、労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。

好事例の収集・横展開による 全国的な業務改善

- 本省において、全国的に好事例を収集し、全国展開するとともに、労働局においても好事例を取りまとめ、公表・横展開。
- ハローワークにおいて、他のハローワークの好事例を参照して業務改善を実施。



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、指標ごとの実績及び過年度3年間の実績との比較などを公表