

大阪労働局発表

令和3年12月17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

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2年度総合評価の結果等の発表>

～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。

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“業務の見える化”を図っております。

今般、令和2年度の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成果、総合評価の結果、ハローワークが実施した各種の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及び別紙2のとおり発表いたします（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となります）。

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 大阪府内16のハローワークの総合評価の結果等

(1) 令和2年度における総合評価の結果

大阪府内のハローワークは、労働市場の状況等により全国で11に分けられたグループのうち、1～5のグループに属しています。令和2年度においては、総合評価（4段階）のうち、（類型2）良好な成果（大阪府内の14のハローワーク）、（類型3）標準的な成果（大阪府内の2のハローワーク）という総合評価結果となっております。詳細は、別紙1をご覧ください。

(2) 就職支援業務報告

令和2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2をご覧ください。

2 「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」概要

全国の11のグループにおいて、業務の目標に対する達成状況等によりポイント化を行い、グループ内での相対評価を実施し、その評価結果等を踏まえて、継続的な業務改善を行う取組です。

これは、ハローワークが、マッチング業務の成果や評価結果、業務改善の状況等を利用者に分かりやすく公表することにより、透明性を高め、ハローワークに対する信頼性の向上を図ることを目的とするものです。

詳細は、別添をご覧ください。

令和2年度における総合評価の結果

総ポイント数をもとに、グループごとに各ハローワークを4段階で評価。
 令和2年度の大阪労働局管内各ハローワークの評価は下表のとおり。

評価基準

- 各グループごとに平均値を基準とし、平均値以上を類型1・2、平均値未満を類型3・4に区分
- 目標達成率100%を満点とみなし、満点以上を類型1に区分
 (満点については、目標達成率が100%以上の場合は満点を超える場合があり得る。)
- グループ平均値の80%未満(※)を類型4に区分
 ※規模が大きい1Gは平均値の90%未満、2～5Gは平均値の85%未満と、基準を高く設定。

大阪労働局管内各ハローワークの評価

○総合評価（4段階）の評価類型

類型	総合評価結果の評語
類型1	非常に良好な成果
類型2	良好な成果
類型3	標準的な成果
類型4	成果向上のため計画的な取組が必要

グループ1	総合評価結果の評語
大阪東	良好な成果
梅田	良好な成果
大阪西	良好な成果
阿倍野	良好な成果

グループ2	総合評価結果の評語
淀川	良好な成果
布施	良好な成果
堺	良好な成果
池田	良好な成果
茨木	良好な成果
門真	良好な成果

グループ3	総合評価結果の評語
枚方	良好な成果

グループ4	総合評価結果の評語
岸和田	標準的な成果
泉大津	良好な成果
藤井寺	良好な成果

グループ5	総合評価結果の評語
泉佐野	良好な成果
河内長野	標準的な成果

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

After コロナ、With コロナを見据え、充足数・就職件数向上などのため、外部機関との連携を強化しました。

① 事業主団体、経済団体との連携

・事業主団体が主催する勉強会に参画し、労働行政の施策を説明（「行政として知らせたい内容」だけでなく、「事業所が知りたい内容」についても）しました。

② 管内地方公共団体（区役所）との連携

・区役所担当者を一堂に会した会議を主催し、労働行政と区行政の連携を要請しました。その結果、各種区役所事業（東成区サステナブル企業認証事業、生野区キントーン事業（子育て支援に関わる機関との情報共有）、天王寺区広報誌の特集掲載）において連携を図ることができました。

③ 労働基準監督署との連携

・事業所向け広報誌（B r i d g e）を創刊（令和2年7月）し、労働情勢や労働施策を管内事業所に周知を行いました。
・労働基準監督署と総務省近畿相互通信局（テレワークサポート事業）と連携し「中小企業の為のテレワークセミナー（令和2年12月16日）」を開催しました。

④ 関係機関（「大阪働き方改革推進支援・賃金相談センター」、「介護労働安定センター大阪支部」）との事業連携

・求人フォローアッププログラム：大阪働き方改革推進支援・賃金相談センターと連携した求人担当者制により、求人充足から働き方改革までをカバーした支援を実施しました。
・介護事業所サポートプログラム：大阪働き方改革推進支援・賃金相談センター及び介護労働安定センター大阪支部と連携し、大阪の特徴である小規模介護事業所の労働環境の改善（働き方改革の推進）により、求人充足と職場定着を図りました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

◆ 所内若手職員で構成する業務改善推進委員会において「CS（顧客満足）」、「ES（従業員満足）」、「業務の見直し（印鑑一つから）」の三本柱を検討しました。

- ・当所ホームページの抜本的な見直しを行い、スクロールせずに情報がわかる仕様（バナー方式）へ変更しました。今後も更なる見直しを実施していきます。
- ・3密対策（感染防止対策）のため、オリジナル動画（説明音声入り）を使用した初回講習会、Webセミナー（大阪マザーズHW等と共催）などを開催しました。Webを活用したセミナーについては、令和3年度においてもさらに充実を図って参ります。

（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

- ◆求職者サービス、求人者サービスとも、能動的な事業（積極的に外に打って出る施策）が実施できず、受動的かつ小規模（人数制限等）な対策に終始しました。当所の特徴である求人者に対する充足サービスや特化コーナー事業（下記（4）参照）をコロナ禍と両立させるのが課題となりました。
- ◆決められた定員事情の中、能動的な事業を丁寧に行うためには、更なる業務の簡素・合理化が重要であり、「業務改善推進委員会」を所長の諮問機関と位置付け、更なる検討内容の強化を図って参ります。令和2年度と同様「CS（顧客満足）」、「ES（従業員満足）」、「業務の見直し（印鑑一つから）」を3本柱にしつつ、特に、「業務の見直し」はハード面だけではなく、事業面（ソフト面）についても、費用対効果が低いものについて、廃止を含め提案していきます。

（4）その他業務運営についての分析等

◆令和2年度の事業占有（大阪局内シェア）

- ・新規求職者数：6.8%
- ・新規求人数：14.5%
- ・就職件数：6.5%
- ※参考：管内人口シェア（7.7%）

（分析）

- ・大阪労働局における求人倍率に、当所の求人数が多大な影響を与えています。そのため、求人の「総量確保」と「充足」を目指します。
- ・求人の総量確保については、事業主団体や経済団体との連携により新型コロナ禍においても好調な事業所を把握し、Afterコロナを見据えた求人確保を行います。
- ・求人の充足対策については、引き続き求人フォローアッププログラム（求人担当者制）による個別支援を実施します。
- ・求職者への就職支援については、特化コーナー（就職氷河期、シニア、マザーズ、人材確保対策）の支援メニューの体系化と個別担当者制による支援メニュー化により、特に、雇用保険受給者支援の強化を図ります。

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 特記事項

マザーズコーナーでの支援強化

- ・仕事と子育ての両立できる求人について、マザーズコーナーで受理。マザーズコーナースタッフが直接求職者の気になるポイントなどの聞き取りを行うなど、マッチングにつなげました。
- ・マザーズコーナーの広報強化を行いました。区報への掲載、ケーブルテレビでの周知等マザーズコーナーの広報の強化を図りました。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険 受給者 早期再就職 件数	紹介率	ハローワーク の職業紹介 により、正社 員に結びつい た就職氷河 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 職数	人材不足分 野の就職件 数	生涯現役支 援窓口での6 5歳以上の就 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	障害者のチ ーム支援に よる就職率	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
実績	4,138	11,513	2,832	130.0%	451	50,673	1,676	962	214	608	65.0	381	103.1
目標	4,740	14,500	2,830	151.0%	299	61,753	1,934	1,099	235	600	47.2	349	92.6
目標達成率	87%	79%	100%	86%	150%	82%	86%	87%	91%	101%	137%	109%	111%

※ 「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

【オンラインを活用した各種業務の実施】

・令和2年9月14日～18日に全国初のWeb面接ウィークとして、Web面接会を1日1社ずつ5日間実施しました。タブレット端末を使用し、応募者は当所内の面接ブースにて、採用担当者は当所に来所いただくずに、事業所にいながら面接を行っていただきました。その前週には、今後増えつつあるWeb面接に対応するため、求職者向けWeb面接対策セミナーを実施しました。

・コロナ禍で来所をためらう求職者に対応するため、令和3年1月にはノートパソコンを活用したWeb職業相談、ウェビナー機能を活用したWebセミナーを早々に計画し実施しました。実施にあたっては、Webセミナーの受付方法や実施方法について研修を実施し、職員のWebに関するスキルの習得にも努めました。「人材確保対策コーナー」「マザーズコーナー」「35歳からのキャリアアップコーナー」の各専門コーナーで実施しているセミナーについても、各担当職員が主担となりWebセミナーとして実施しました。

・新規求職者の支援に向けてYouTube動画（「面接対策セミナー」、「人材確保対策コーナーのお仕事発見シリーズ初めての業界セミナー」）を作成し、配信を行いました。

・大阪外国人雇用サービスセンターでは、コロナ禍により、例年実施している大規模面接会が中止となったため、代替イベントとしてYouTubeを活用した「外国人留学生WEB企業説明会」を開催しました。結果、8,000回を超える動画視聴、全国で453件の職業紹介に至りました。また、Web面接が増えていることから、令和3年2月からZOOMを使った面接練習を実施しています。

【人材確保対策コーナーにおける職業理解の促進】

・人材確保対策コーナーにおいて、人手不足分野の職業理解を深めるためのセミナー・体験イベントを開催しました。令和2年8月7日には「警備を体験！体験型合同面接会」、8月17日には「送電線工事の仕事について知ろう！学ぼう！セミナー」を開催し、後日送電線工事の研修センターにて体験会を実施しました。また、9月17日には「住宅建築・溶接の仕事について知ろう！学ぼう！セミナー」を開催し、後日現場見学と作業体験を実施しました。

11月30日には「建設のおしごとミニ体験会」を開催し、型枠大工・左官・重機オペレーター・塗装の作業体験を実施しました。これらのセミ

ナーや体験会で職業理解を深めていただくと共に、求人情報を提供し応募につながる取組を実施しました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

【組織改革と利用者サービス強化】

- ・雇用保険受給手続きで来所された方の誘導を適切に行うため、新たに雇用保険給付課の前に0番受付を設置し、手続き内容や必要書類の確認を行うとしたことや、受付専門相談員の配置を行い総合案内業務の専門化を図ったことにより、当所の多岐に渡る各専門コーナーへの的確な誘導、利用者サービスの向上に努めました。
- ・新たに「雇用保険受給者の方の職業相談窓口」を設置して、雇用保険受給者の緊要度やニーズを早期に把握し、個別支援や各専門コーナーで支援することにより就職件数の向上に努めました。
- ・職業訓練受講希望者の相談窓口を1本化し、訓練受講前から修了までの一貫した相談支援を行う体制にしました。
- ・大阪外国人雇用サービスセンターでは、利用者の増加を踏まえて、カウンターを2席増やすとともに、待合いスペースを拡張しました。

【職員の資質の向上】

- ・「オンライン活用のための研修」を実施し、Web職業相談や、Webセミナーの開催に向け、スキルの習得を行いました。
- ・土日祝、夜間担当の職員が新システムに対応した職業相談・紹介を実施するため、担当職員について「職業紹介研修」をOJTにより実施しました。

(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

【オンライン業務の積極的展開】

- ・コロナ禍における取組として開始したオンライン業務を拡充します。具体的には個別支援の対象者を中心に来所によらない職業相談・紹介やWeb面接練習ができることを周知し、Web職業相談を拡充します。また、当所が主催するセミナーを、来所による参加とZoomによる参加のハイブリッド形式で開催することで、参加される方の希望に応じた参加方法が選択できるようにします。

【雇用保険受給者の早期就職への取組】

- ・新たに設置した雇用保険受給者の職業相談窓口での支援方法等を適宜検討・見直すことで、早期に雇用保険受給者の就職に関する希望条件等を明確化し、求人情報提供、応募勧奨から紹介就職につながるように取り組みます。

【各種支援施策の周知徹底と利用促進】

・コロナ禍において拡充されたトライアル雇用制度や住居・生活支援窓口における相談・支援等についての周知を図るとともに、就職氷河期世代を対象とした特定求職者雇用開発助成金等の対象者に対する制度の説明を丁寧に行い、利用促進を図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

【部門間連携の強化】

・職業相談部門と事業所サービス部門との連携による求人担当者制においては、対象とした事業所の求人について 52.2%という高い充足割合を達成しました。また面接会についても、Web 面接を含め 289 回開催しました。今後も積極的に求人担当者制を活用し、職業相談部門と事業所サービス部門との事業所訪問を実施し、その求人の特色やアピールポイント等の情報収集を行います。また、毎朝開催する会議において職業相談部門と事業所サービス部門のより一層の連携に努めます。

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 特記事項

・令和3年1月からのオンライン活用を見据えて早々にオンラインプロジェクトチームを設置し、いち早くオンラインセミナーを開始するためマニュアル等の整備とオンライン研修を実施しました。

・セミナーだけではなく雇用保険受給者に対する初回講習もオンラインで実施し、ハローワークの利用促進や早期再就職に向けた意欲喚起を図っていきます。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受 給者 早期再就職 件数	紹介率	ハローワー クの職業紹 介により正 社員に結び ついた就職 氷河期世代 の不安定就 労者・無業 者の件数	生活保護受 給者等の就 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	就職支援ナ ビゲーター の支援によ る正社員就 職件数	公的職業訓 練修了3ヶ月 後の就職件 数	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	7,314	9,364	3,226	178%	1,001	352	680	105.1	271	4,982	455	59,078	3,607
目標	10,500	12,650	3,265	192%	1,002	348	675	92.6	266	9,050	505	59,095	5,522
目標達 成率	69%	74%	98%	92%	99%	101%	100%	113	101	55%	90%	100%	65%

※ 「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

【各指標に対する取り組み】

令和2年度はコロナ禍により新規求人数が大幅な減少となったことから、電話及び事業所訪問等により求人開拓を行いました。

出先機関である大阪マザーズハローワークでは令和元年度から開始した「在職者専用就職支援サービス」を発展的に終了させ、令和2年4月から在職者以外の求職者まで対象者を拡大しました。

【マザーズハローワーク利用促進に向けての取り組み】

イベントとしては、令和元年度は1週間連続だったマザーズWEEKのイベントを、令和2年度は「マザーズ&女性応援月間」として1ヶ月間連続でイベントを開催しました。

また、令和2年度に新たに開始したイベントとして、9月から毎週木曜に職業訓練実施校が個別に訓練内容を案内する「ハロトレスクールサロン」を開催しました。また、地方自治体等の外部機関と連携したイベントとして大阪府、大阪市、阪神電気鉄道株式会社、大阪ガス株式会社と共同主催にて「スキルアップサロン」を4回実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

【多様な人材の活躍推進】

多様な人材の活躍推進として、氷河期世代向け、高年齢者向けの対象者の特性を踏まえた各種面接会を行いました。高年齢者への就職支援強化としては、令和3年1月からプロジェクターにスマホ画面を映す「スマホで楽々お仕事探し」セミナーを開始し、定期的を開催しました。

【人材確保対策】

大阪労働局初の試みとして令和3年3月に大阪マザーズハローワークをホストとしてハローワーク大阪東、ハローワーク阿倍野ルシアス庁舎、ハローワーク門真のマザーズコーナーやハローワーク阿倍野の人材確保対策コーナーと連携してオンラインで各ハローワークを結び、人材不足分野であるタクシー業界のパネルディスカッションを広域で開催しました。

【大阪府内の各マザーズコーナーの活性化】

大阪府内の各マザーズコーナーの活性化を図るために、令和2年12月から希望するハローワークに対して大阪マザーズハローワークの講

師による出張セミナーを開始しました。

(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

【オンラインによる業務について】

コロナ禍においてオンラインによる業務は今後必要になってくるため、Z o o mやS k y p e等オンラインによる業務に対応できるよう研修等を通じて職員及び相談員のスキルアップを図るとともに、計画的にオンラインセミナー等を実施していきます。

また、オンラインによる各ハローワークを結んだセミナーを、来年度はハローワークプラザ難波にある地方就職支援コーナーや農林漁業就職支援コーナー、福島就職支援コーナーを活用して大阪府内にとどまらず全国を繋げて開催することを検討しています。

【人材確保対策推進事業の取組】

人材確保対策推進事業の推進としては、令和2年度に実施することができなかった管内の学校への職業講話時に人材確保対策コーナーの担当者から対象業種の説明を行い、将来の職種選択に向けて広く興味を持ってもらえるよう取り組んでいきます。

(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拡大の影響】

新型コロナウイルス感染症の影響を受け、令和2年4月から5月まで大阪マザーズハローワークは閉庁を余儀なくされ、その後も緊急事態宣言の発出等により土曜閉庁も行われました。大阪マザーズハローワークにとって集客に繋がるイベントについて、中止や少人数での実施とせざるをえない状況となりました。

緊急事態宣言中等は職員による事業所訪問を控えていた時期があり、求人担当者制や面接会開催を行う上での情報収集が限定されました。

学卒求人、特に高卒求人においては24.1%（令和3年3月末現在）減少し、中でも飲食・アパレル関係の求人が大きく減少したことから、当該職種を希望した未内定の生徒が多く、例年以上に相談等そのフォローに力を注ぎました。

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 特記事項

令和2年度は人材不足が深刻な分野に対して重点的に人材確保支援を行う窓口「人材確保対策コーナー」が設置され、事業所サービス部門や職業相談部門との連携を図りながら、面接会・セミナー・事業所訪問等に取り組みました。例年開催する介護合同就職面接会と保育士就職面接会に加え、建設関係では建設業界セミナーを10月と2月の年2回、建築のお仕事ミニ体験会を12月に開催、運輸関係では大阪マザーズハローワークと共催でタクシー業界セミナーを実施しました。また、従来から行っていた介護関係のミニ面接会を継続して行う一方、新たに介護従事者の裾野を広げる取組として介護のお仕事入門セミナーを2月に行うなど、今まで以上に人材確保対策推進事業を実施しました。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険 受給者 早期再就 職件数	紹介率	生活保護 受給者等 の就職件 数	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	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	4,062	7,003	2,004	122.0%	432	360	223	751	263	97.5%	32,738	1,819	109
目標	6,100	9,710	1,659	144.0%	398	435	339	527	234	92.6%	39,720	2,751	98
目標達成率	66%	72%	120%	84%	108%	82%	65%	142%	112%	105%	82%	66%	111%

※ 「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

○求人の確保

コロナ禍等の影響もあり求人数が減少していたため、事業所に対し、電話による現況確認を実施しました（9月から3月にかけて計3回）。その結果、31社から新たに80人分（求人件数42件）の求人の申し込みを受け付けることが出来ました。また、それぞれ実施時点におけるコロナ禍の影響を受けている業種、受けていない業種の分析を行うことが出来ました。

○新型コロナウイルス感染症拡大防止

アクリル板の設置、空気の循環・換気、アルコール消毒などのハード面での対策のほか、3密防止の観点から、電話による相談・紹介及び郵送による求人情報の提供など、利用者の来所を伴わないサービスを強化するとともに、来所による相談では同一時間帯に相談時間の予約が集中しないように工夫し、面接会などのイベントでは、少人数の定員設定や完全予約制での実施などに取り組みました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

感染防止のため不要不急の外出を控える状況のため、自宅でハローワークの情報にアクセス出来るようホームページの充実に取り組みました。具体的には、文字が多く見づらいと意見のあった、トップページを見やすくリニューアルし、コロナ禍により来所者の減少が大きかった職業紹介コーナー（ルシアス庁舎）やあべの・わかものハローワークのページでは、特に安心して窓口をご利用いただけるよう、実施している新型コロナウイルス感染防止対策の写真を添えるなど、詳しく掲載しました。そのほか、マザーズコーナーのページでは、「就活体験談」や「事務のおしごと情報」などの情報を追加し、情報のボリュームアップに取り組みました。

(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

令和2年度におけるセミナー、面接会などのイベントは、コロナ禍の影響で少人数制での実施となったものの、100を超えるイベントを実施することが出来ましたが、緊急事態宣言等の影響により、当初計画していた実施数の約6割にとどまる結果となりました。

今後は、コロナ禍の影響を受けないオンラインでのイベントの拡充に取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

緊急事態宣言の発出などに伴って、一部施設の臨時閉庁を実施したため、紹介件数・就職件数などに大きな影響がありました。

<臨時閉庁期間>

- ・ルシラス庁舎 4月11日～5月24日
- ・あべのわかものハローワーク 4月11日～5月24日
- ・しごと情報ひろば平野 4月11日～5月31日
- ・しごと情報ひろば天下茶屋 4月11日～5月31日

※2回目の緊急事態宣言は、ルシラス庁舎、あべのわかものハローワークにおいて、1月16日～3月12日の間の土曜日を閉庁

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

生涯現役支援窓口では、年齢不問や70歳以上の方の採用実績がある求人などをピックアップし情報提供するとともに、求人票を紙で閲覧出来る専用ファイルを設置した閲覧ブースを設けるなど、ニーズに応じた就職支援を行っています。今回、シニア層より好評いただいているこの閲覧ブースを倍増いたしました。こうした利用者目線の取組により、65歳以上の就職件数の目標達成に繋がったと考えています。

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職 件数	紹介率	ハローワーク の職業紹介 により、正社 員に結びつ いた就職水 河期世代の 不安定就業者・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 職件数	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 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
--	------	---------------	------------------------	-----	---	------------	-------------	-----------------------	----------------------------------	---	--	-------------------------------	--

実績	6,793	6,031	3,412	133.0%	574	27,860	3,115	732	247	877	721	510	94.0%
目標	8,700	7,250	3,226	152.0%	741	32,432	3,853	754	237	908	1,245	465	92.6%
目標達成率	78%	83%	105%	87%	77%	85%	80%	97%	104%	96%	57%	109%	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

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）・「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、魅力的な事業所PRシートを作成したうえで、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6回開催し、参加事業所数：25社、参加求職者数：108名、就職件数：9件でした。また「よどがわ☆はたらくDay」は15回開催し、参加事業所数：16社、参加求職者数：92名、就職件数：20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、コロナ特例に係る雇用調整助成金・緊急雇用安定助成金について理解を深める「雇調金関係研修」を4回に分けて実施しました。また、令和2年11月には未経験業務の知識を習得する「若手職員交流研修」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

待ち時間や滞在時間の短縮を図るため、失業認定窓口と教育訓練給付窓口において、必要な提出物を予め準備する旨を記載したクリアファイル（「認定日のみなさまへ」・「教育訓練給付金の手続きでお越しの方」）を用意するとともに、待合に設置したモニターにて提出物の準備を促すパワーポイント資料をスライド上映しました。

また、ホームページの充実を図るため、トップページのボタンの配置を見直し、見やすい画面構成としたうえで、「雇用保険（失業給付）受給に関するQ&A」・「雇用保険資格取得、離職証明書、育児・高年齢・介護給付金Q&A」・「求人申込関係Q&A」、「ハローワーク淀川チャンネル」、「雇用保険給付及び職業訓練窓口の混雑予想」等を新たに掲載しました。

（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

人材不足分野の支援強化が課題となっており、令和3年度から設置の「人材確保対策コーナー」について、介護・看護・保育等の人材不足分野を支援するため令和2年11月に運用を開始し、介護就職デイ面接会・保育士就職面接会・警備関係の会社説明会を開催しました。今後

もさらに多くの求職者にご利用いただけるよう、他のハローワークの取組なども参考に、コーナーの運用や周知方法について改善を図ることとします。

また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、Z o o mを活用した求職者向けの就職支援セミナー、就職面接会・「よどがわ☆はたらくD a y」の他、事業主向けの各種セミナー、障害者の職場定着支援を図るための「精神・発達障害者しごとサポーター養成講座」等、様々な支援メニューについても、オンラインを活用し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

年度当初、全職員・相談員を対象とした「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管理表の掲示、P D C A通信を毎月配布し、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、一丸となって取組みました。

実績については、新型コロナウイルスの影響もあり、当所管内の主要産業である飲食・宿泊業の業績が不振であったため、正社員求人数（33, 822件・84.7%）は目標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、求人開拓や求職者のニーズに沿った正社員求人の確保に努め、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。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

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」を開設し、積極的にサービスメニュー（窓口の案内、職業訓練、面接対策等）の周知（配信回数：17回）を行いました。また「ハローワークよどがわY o u T u b eチャンネル」では、混雑が予想される日に、雇用保険給付課の失業認定窓口の呼出し番号が分かるよう呼出し番号の映像を配信しました。併せて3階ホールを待合会場として開放し、フロア内の3密を防ぐよう努めました。

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点からZ o o mを活用し、令和2年10月「吹田市わかものオンライン就職説明会」（視聴者数：16名）、令和3年2月「介護の魅力発信！セミナー」（参加者数：24名）、翌3月「よどがわ☆はたらくD a y」（参加者数：4名、就職件数：

2件)を開催しました。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	ハローワーク の職業紹介に より、正社員 に結びついた 就職氷河期世 代の不安定就 労者・無業者 の件数	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	公的職業訓練 修了3か月後 の就職件数	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	3,577	5,581	3,015	114%	465	566	507	380	33,822	1,520	266
目標	4,450	7,110	3,006	127%	196	557	500	315	39,926	1,940	175
目標達成率	80%	78%	100%	89%	237%	101%	101%	120%	84%	78%	152%

※ 「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

（地方自治体との連携）

・令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、様々な感染拡大防止対策（マスク着用、消毒液やアクリル板の設置、会場の換気・スペースの確保、検温の実施等）を講じつつ、管内地方自治体と共催で多くの事業に取り組みました。八尾市とは7・9・1月に地域のコミュニティセンター3か所において「1 day マザーズコーナー」を計3回実施し、10月に「就職フェアやお・かしわら2020」、11月には「八尾市障害者就職面接会」を実施しました。また、東大阪市とは11月と12月に子育て世代を対象に「ハッピーJOB サークル」を計3回、12月に「障害者就職面接会」、1月に「女性・シニア活用のために取り組むべきこと」をテーマとした事業所向けセミナー、2月に若年者層を対象に「J0部活」を計4回、3月には「東大阪モノづくり企業合同就職面接会」をそれぞれ開催する等、地域住民や管内事業所のニーズに応じた様々なイベントを開催しました。令和3年度には、八尾市・東大阪市との連携を更に強化して、昨年度実施したイベントに加え、新たに「就職氷河期世代」「子育て世代」「高齢者」等多様な層を対象に就職面接会等の就活イベントを実施していきます。

（求人担当者制の取組み強化）

・事業所サービス部門と職業相談部門が一体となり、「求人担当者制」に取り組みました。3ヶ月の期間を定め、両部門で構成した6組のペアが連携して求人充足に向けた支援を実施するもので、具体的には月2回開催される充足会議の場でペアの構成及び担当する事業所（各7社）を選定し、求人充足に向けての方針を協議した上で担当するペアで事業所訪問を行い、求人票に記載している内容以上の詳細な企業・求人情報を収集し、「伝えるシート」を作成しました。ペアが収集した情報は職業相談部門内で共有し、求職者に対して積極的に情報提供を行い、適格紹介に努めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

・令和2年度は当初から、新型コロナウイルス感染症の蔓延により発出された緊急事態宣言により外出自粛が求められたことで、求職者がハローワークに来所することが難しい中、潜在的求職者の掘り起こし及び利用促進を目的として、新たに開設された大阪労働局 YouTube チャンネルに、当所で作成した「ハローワークの役割」と「ハローワーク布施ご利用ガイド（お仕事をお探しの方へ）」の2本の動画を投稿し、多くの方に視聴していただきました。また、当所のホームページや従来から活用している広報媒体である地域コミュニティサイト「まいぷれ東大

阪」に加え、新たな広報周知の媒体作りに取り組み、管内地方自治体に働きかけた結果、フェイスブックや公式アプリに面接会などの情報を掲載す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

・令和2年度は新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言等の発出により、毎月実施しているセミナーや面接会等を中止せざるを得ず、求職者や事業所に対し必要な支援を行えない状況が多々ありました。令和3年度においても、引き続き新型コロナウイルス感染症の影響により事業活動の制約が想定されますが、参集が難しい状況下においても、コロナ関連離職者をはじめとする求職者の就職機会を確保するため、Zoom等のオンラインツールを効果的に活用した支援の実施に向けて取り組んでいきます。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」において、求職者及び事業所のニーズの把握に取りかかっており、その結果から支援対象者や支援の方法等を検討し、オンラインツールを活用した支援方法の確立に取り組んでいきます。

(4) その他業務運営についての分析等

・当所においては、平成25年度より毎年「業務カフェテリア研修」を実施しています。

上記研修は、各課・部門の若手職員等の育成のため、現在担当している業務について自ら講師として説明を行うことにより、プレゼンテーション能力の向上を目指し、また受講する職員・相談員も担当以外の業務を学ぶことにより様々な知識を習得し、簡易な質問等についてもワンストップで対応する等、利用者サービスの向上を目的に実施しています。

令和2年度においても1月6日～8日の3日間実施し、5名の講師に対して延べ182名が参加しました。「①離職票と育児休業給付について」「②新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた雇用保険失業等給付の取扱いについて」「③雇用調整助成金等について」「④職業訓練制度について」「⑤専門援助の業務について」の5テーマから希望するテーマを複数選択し受講することができ、効果として職員・相談員の更なる専門性の向上を図ることができました。

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 特記事項

当所では、令和3年2月から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）を設置しました。今後、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をはじめ、就職面接会やセミナー等を開催し、就職支援のための様々な取り組みを行ってまいります。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	生活保護受給者等の 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	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件 数
実績	5,235	5,511	3,242	122.0%	402	395	378	94.3%	25,536	2,506	207
目標	6,680	6,950	3,203	139.0%	375	275	314	92.6%	32,245	3,007	204
目標達成率	78%	79%	101%	87%	107%	143%	120%	101%	79%	83%	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

○令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染状況により、従前から実施してきた堺市との共催事業を含む大規模イベントの中止が続きました。そのような中で、堺市と連携を深めてきた、生活の柱となるべき雇用に関するハローワークのサービスを途切れることなく提供するため、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を図りながら、より地域に密着したサービス提供に努めました。

具体的には10月から、地域住民の方々に身近な堺市内7区役所において小規模ながら就職支援セミナーを開催することで、堺市、区役所との重層的な連携体制の構築とサービスの提供を行いました。開催実績としては、堺市内7区役所で計画を進め、7区中6区で6回開催し、延べ139人の方々に受講いただきました。（残りの1区は、緊急事態宣言発出のため中止となりました。）

○当所では、求職中の方の多様なニーズに応えるために、若年者、就職氷河期世代、シニア世代、人材不足分野、育児と仕事の両立希望者など多様な就職支援セクションを設置しています。求職中の方に対して個別の就職支援や求人情報提供などを積極的に進める他、事業所の方々に各セクションで聞き取った求職中の方の声を伝え、求人とのマッチングを強化してニーズに合った合同面接会・ミニ面接会を71回開催し438名の方々に参加いただきました。

○また、6月からこれらのニーズを踏まえ、各セクションの求人担当者とマッチング担当者が就職・求人の充足に向けた情報収集・交換、求人票のブラッシュアップを行う「朝一充足会議」を開催（会議開催数132回）し、合同面接会へ参加する事業所への訪問などにより、職員が事業所から直接情報収集し、より効果的なPR・参加勧奨を行うことができました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

○アフターコロナ・ウィズコロナの状況においてハローワークサービスの充実を進めるために、ステイホームの中での就職活動に対する支援として、ZOOMを活用したオンラインでの就職支援セミナー（ウェビナー）を開催しました。具体的には、大阪キャリア形成サポートセンターとの協力事業として、11月～2月にZoomによる「応募書類の書き方オンラインセミナー」、「面接対策オンラインセミナー」を3回開催し、187名の求職中の方に受講いただきました。また、ハローワーク堺の単独開催として3月にZOOMによる「ハローワークで求人を探そう！」を開催し、74名の求職中の方に受講いただきました。

このような取組を進めることにより、アフターコロナ・ウィズコロナに対応したウェビナー講師・運用担当者の育成、リモート事業所見学会

への発展などサービスの充実を目指しました。

○求職中の方の多様なニーズに各セクションが効果的・効率的な対応ができるよう、スタッフのキャリアコンサルティング技能の向上、スタッフの交流及び業務の連携向上などを目指した職業相談事例研究会を5回開催し、スタッフ（28名）の育成強化を図りました。

○また、各セクションで開催するイベントでのスタッフの交流、誘導時の課題の洗い出しなども進めて、ハローワークサービスのレベルアップに取り組みました。

（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

課題：令和3年3月30日に堺市、堺商工会議所、大阪労働局の3者で「堺市雇用対策協定」が締結されました。協定締結効果の拡大を目指し、積極的にイベント開催に取り組むこととしております。また、新ハローワークシステムを活用した就職支援サービスの充実が急務となります。

○令和3年3月に堺市、堺商工会議所、大阪労働局の3者で締結された「堺市雇用対策協定」に基づき、「女性活躍推進」「若者の就職支援」「中小企業の人材確保」などの実現に向けて、各機関のノウハウ・機能を最大限に活かした連携により、円滑かつ効果的な事業を進めていきます。特に「堺マザーズハローワークの両立支援事業」、「堺市内の企業見学会（若年者就活DASH！塾）」などは、新型コロナウイルス感染症の感染状況を見ながら、当所の機能をフルに活用し、できるだけ早期に展開していきたいと考えています。

○これまでの事業を維持・継続したうえで、区役所での就職支援セミナーの定期開催や面接会の開催などに繋げて、地域の中でのハローワークの存在感を示していきたいと考えています。

○令和3年秋には、新ハローワークシステムの本格稼働による求職者マイページ、求人者マイページの運用やインターネット応募などが可能となりますが、ハローワークの業務も対面でのサービスに加えて、オンラインでのサービスの充実・強化を進めることが求められています。当所では、特に職業相談やセミナー、面接会などのオンライン化への取り組みに併せて、オンラインの利点を最大限活用しながら、課題解決サービスの提供を強化し、対面サービス、オンラインサービス両面からの就職支援サービスの展開による求人者・求職者とのつながりを意識した「顔が見える」関係を形成し、地域の中でのハローワークの存在意義を高めていきます。

（4）その他業務運営についての分析等

○管轄地域である堺市においては、市内の事業主から中長期的な課題として「従業員の確保」が挙げられており、コロナ禍でも「人材確保」が課題となっています。また、女性の就業率が44.7%（平成27年現在）と政令市の中で下位となっていることから、女性の活躍推進も課題となっております。これらの課題解決を目指すべく「堺市雇用対策協定」の締結を大きな契機として、堺市、堺商工会議所との連携を強化し、

地域のニーズに的確に対応した業務体制を構築・実施していきます。

(5) 総合評価において考慮すべき事由(天災、経済・雇用情勢の急激な変化等)

○新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、「緊急事態宣言」の発出などにより、従前から実施してきた堺市との連携事業(大規模な広報イベントなど)が中止となり、計画的な事業展開に影響が生じました。

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 特記事項

○大阪府内において大阪市に次ぐ規模(人口、面積)の堺市で、求職中の方に向け、コロナ禍において十分な感染対策を講じた上で合同就職面接会や企業説明会等、様々なイベントを実施しました。10月から開催した「堺市内7区役所開催 就職支援セミナー」で、堺市、区役所との連携体制をより深めて、堺市内での複数のショッピングモールのオープンに際しては、ハローワーク求人として公開の上、就職・充足支援を進め、多くの方々の就職に繋げることができました。

○コロナ禍で益々需要が高まるオンラインでの就職支援サービスを積極的に行っています。「オンライン就職支援セミナー」、「オンライン企業説明会・面接会」、「オンライン職業相談」等、様々な就職支援サービスがもっと利用していただきやすいよう創意工夫を継続していきます。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	ハローワークの職業 紹介により、正社員に 結びついた就職氷河 期世代(35歳～54 歳)の不安定就労者・ 無業者の件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	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	一体的 実施事業 (一般型)の 就職件数 (全数)
実績	5,719	5,885	3,103	117.0%	595	24,500	2,535	289	90.1%	138	121
目標	7,340	7,050	3,160	122.0%	739	28,502	2,960	321	92.6%	221	180
目標達成率	77%	83%	98%	95%	80%	86%	85%	90%	97%	62%	67%

※ 「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、雇用保険受給者早期再就職件数の目標を最重要と考え、特に重点的に進めることとしました。コロナ禍によりセミナーや面接会の中止を余儀なくされた結果、多くの方が職業相談窓口を利用され、待ち時間が長くなったため、雇用保険受給者専用窓口を創設し、「就職を急いでいる」、「じっくり相談のうえ応募する」等のご希望に応じたきめ細やかな対応を行い、相談時間の確保に努めた結果、令和2年度における雇用保険受給者早期再就職件数は2,154件となり目標を達成しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職業相談に携わる職員の業務に対する意識向上を図るため、研修や日々の職業紹介件数及び就職件数等の業務の進捗状況について職員へフィードバックにより、進捗についての意識付けを実施しています。また、マッチングの好事例の共有化や、各職員の実績（職業相談・職業紹介・求人等の情報提供・就職件数）と所内の平均値との比較を示し、実績をフィードバックすることで、職員の業務に対する意識の向上に取り組んでいます。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では、求人や面接会・セミナー等の情報の速やかな提供や求人情報検索を容易にするための有効なツールである求職者マイページの開設促進のため、求職者マイページのメリットについて、PR動画やご案内リーフレットを作成しました。令和2年9月から当所1階の大型モニターや求人検索パソコン等においてご案内し、周知に積極的に取り組んだ結果、大阪労働局内ハローワークの平均値を上回る求職者マイページの開設数となり、求職者マイページを活用した情報発信に努めております。

（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

当所では、従来、求職者へ「より良い条件の求人」や「求人票に記載していない企業情報等」について、職業相談窓口での情報提供を紙媒体により行っており、スムーズな情報提供が課題でした。このため、希望者の多い職種や、賃金、休日等について一定の基準を設け、

基準を満たす求人や高齢者が応募可能な求人を「おすすめ求人」とし、加えて、企業から得た求人票の記載内容以上の情報についても、システム上でデータ管理により求人受理に携わる職員と職業相談に携わる職員との間で素早く情報共有を行い、職業相談窓口でタイムリーに情報が提供できるよう改善を図ります。

また、求人情報を提供したものの求人応募に至らない場合は、その要因を確認した上で企業へフィードバックし、さらなる良質な「おすすめ求人」となるように努めます。

さらに、「おすすめ求人」の確保・増加のため、過去に受理したことがある求人の中から基準を満たす求人や高齢者が応募可能な求人等について、積極的に開拓していきます。

そして、コロナ禍の来所によらない求職活動を支援するため、当所では「Zoom」を活用した面接会を、回数を増やして実施していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

当所では、管内自治体に対して、施策やイベントの広報誌への掲載依頼や、管内雇用関係情報の配布依頼を積極的に行っています。市民、事業者のみならず自治体職員にも周知を図り、連携した面接会の開催など関係構築に取り組んでいきます。

当所では、雇用保険受給者に対し再就職手当シミュレーションを積極的に活用する等、雇用保険課と職業相談部門が連携して早期再就職の促進に取り組んでいきます。

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 特記事項

- 再就職に必要な技能・知識取得のため職業訓練受講を希望される方等に対し、職業訓練制度の周知広報、セミナーの開催、丁寧な職業訓練の説明に努め、職業訓練修了後の再就職を見据えた的確な職業訓練受講案内に取り組んだ結果、職業訓練修了後の就職件数目標を達成しました。
- 人材不足分野の人材確保のため、ニーズに沿った求人情報の提供、定期的な相談・面接会の開催、コロナ禍に対応した「Zoom」を活用した面接会も開催し、丁寧な個別支援によるマッチング向上に努めました。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	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	⑨正社員就 職数	⑥公的職業 訓練修了3か 月後の就職 件数	②障害者の就 職件数	⑦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	⑪生涯現 役支援窓 口での65 歳以上の 就職件数
実績	3,571	2,890	2,154	108.0%	374	12,973	1,380	238	295	102.1%	165
目標	4,280	3,520	2,131	120%	261	14,742	1,576	236	380	92.6%	148
目標達成率	83%	82%	101%	90%	143%	88%	87%	100%	77%	110%	111%

※「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

- ・緊急事態宣言解除後、十分な感染防止策を行った上で就職支援セミナー・ミニ面接会・業界説明会・シニア就職面接会を開催するなど紹介就職に向けた取組を着実に実施したことで、7月～10月および1月、3月の6ヶ月間において就職件数の目標を達成しました。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、令和2年1月以降求人数が減少し有効求人倍率も低下していることから、新規採用の相談員による求人開拓チーム（専門相談員1名、一般相談員3名）を編成し、過去にハローワークに求人申込を行ったことがあるものの直近1年間に求人申込実績がない事業所を対象に、訪問等による求人開拓を実施しました。令和2年11月～令和3年1月の実施期間において、チームによる事業所訪問を967件実施し、151件の求人を受理することができました。
- ・求人担当者制の実施については、求職者ニーズをとらえた魅力ある求人確保に力を入れ、週1回開催しているマッチング会議にて求人担当者制で支援していく求人票の内容に加えて事業所の特徴・職場環境等を求人担当者と求職者担当者（マッチング担当者）が共有した上で、マッチングに向けて求人担当者・マッチング担当者が同行しての事業所訪問を行ったり、マッチング担当者から紹介窓口スタッフへの情報提供したりする等、様々な取組を行いました。事業所訪問した場合は、仕事の現場の写真や収集した詳細な仕事内容・職場の特徴を「伝えるシート」にまとめ、所内に設けた「職員が訪問してきました！」コーナーに掲示する等、求職者に積極的に情報発信を行いました。
- ・新規事業所を中心に求人者マイページの開設促進に力を入れました。求人者マイページ機能活用のメリットを説明し、あらゆる機会に積極的に勧奨し、目標を大きく上回る801件の開設に至りました。一度開設すればその後求人を容易に申し込むことが可能となるため、求人者マイページの開設数増加がコロナ禍における求人数の確保につながりました。
- ・障害者就職面接会については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を踏まえ、完全予約制で管内各市と共催で年3回（計20社参加）実施し、障害者の就職数アップ（就職数：計11名）に取り組みました。また、当所内での面接会についても年間3回（計7社参加）実施し、就職（就職数：計9名）に結びつけることができました。

・マザーズ層への支援については、地方自治体と共催のマザーズセミナー（保育付き）を原則毎月1回以上計画し、コロナ禍により中止した月があったものの、ワークサポートたかつきにマザーズコーナーを併設して5周年の記念セミナーも企画するなどマザーズ層求職者への意欲喚起・情報提供を継続して行いました（年間17回開催）。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

・感染拡大防止のための環境整備として、求人情報提供パソコンは両隣・正面を空けてご利用いただき、館内空調がない廊下には扇風機を設置、開庁時間前にパソコンのマウス・キーボードや椅子の背もたれ部分など来所者の手の触れる部分は毎日アルコール消毒をするなど取り組んでいます。またこれらの取組を「ハローワーク茨木 おしごとの相談フロアでの取組」として掲示し、安心してご利用いただけるよう周知しています。

・就職支援セミナーはワークサポートたかつき開催分は6月、茨木所開催分は7月から再開しました。ミニ面接会は6月末から再開しました。再開に当たっては、参加者にマスク着用や体調不良・発熱がある場合の参加自粛を呼びかけるとともに、セミナールームの換気や受講者間の距離の確保など細心の注意を払っています。「面接の受け方セミナー」ではコロナ禍で大幅に増えたWEB面接の受け方にも触れ、チェックポイントの資料を独自に作成しました。

・依然として採用意欲の高い人材確保分野へ注目してもらうため、1階の廊下に人材確保分野専門の求人展示ボードを設置、併せて建設業界の案内や重機模型、保育所や求人事業所の立地場所を示す地図などを展示し視覚的な情報を多用し関心を持ってもらえるように工夫しました。また、送電線建設技術研究会関西支部と連携してのセミナーや職業体験（8・9月）、公益財団法人匠育英会と連携しての建築のお仕事体験会（11月）、高槻市介護事業者連絡協議会と連携しての介護入門セミナー（2月）など、新たに様々な団体と連携し独自の取り組みを行いました。

・新型コロナウイルス感染拡大の状況を踏まえ、事業所の新規登録を含む求人受理等、本来来所が必要な手続きに求人者マイページを活用し、電話で丁寧なヒアリングを行うことで来所を求めない形で手続きできるよう早い段階から取り組みました。リクエスト受付も電話・FAXを活用して来所を求めない形で行えるよう工夫することでサービスの提供を継続させました。

・4～5月の緊急事態宣言下においては、高まる雇用調整助成金等への需要に対応するため、アドバイザーだけでなく部門全体で対応できる

よう体制を強化し、土・日・祝の緊急相談窓口設置も行って求人者支援を行いました。

- ・令和元年度、求職者のニーズもあるA型事業所の説明会の実施を令和2年2月に計画しましたが新型コロナウイルスの影響で中止になったため、令和2年度は感染防止対策を行い年間4回開催しました。

- ・視覚障害のある求職者からの要望に基づき、早急にあんま・マッサージ等の求人票をA3判に拡大しファイル作成し閲覧できるよう設置しました。

(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

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況下において、ハローワークを利用する求職者や求人者の中には、感染リスクを避けるためハローワークへの来所を希望しない方や来所を控えざるを得ない方、また企業が実施するオンライン面接に対応できない方等が一定数おられます。これらの利用者に対しても面接等の機会を提供することを目的として、ミニ面接会をオンライン（Zoom）で開催できるようにしていきます。

- ・求人票で把握できる情報は限りがあることから、事業所をよく知り、求人の特徴やアピールポイントを把握するため、積極的に事業所訪問を行っていきます。訪問で把握した+αの事業所情報・求人情報については、所内の「職員が訪問してきました！」コーナーに伝えるシートを掲示し、また求職者マイページ等を活用して求職者へ積極的に情報発信していきます。

- ・障害者就職面接会の参加企業については、従来からの参加企業が多いため、求職者の幅広いニーズに対応できないケースがあります。そこで、より幅広いニーズに応えられるよう新規開拓を行っていきます。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況下において、参集形式での実施ができない場合でも確実に取組を進めていけるよう外部機関とのケース会議も含めZoomの活用を行っていきます。

(4) その他業務運営についての分析等

- ・年度当初の緊急事態宣言期間中においてはワークサポートたかつき・常設窓口の閉庁、当所においても能動的な支援を減少することを余儀なくされました。また、企業の採用活動が弱まるとともに、求職者も就職活動を自粛する状況でした。これらの影響により紹介件数・就職件数は大幅に減少しました。緊急事態宣言解除後、新規求職者数は増加したものの、求人件数の減少により条件の良い求人に応募が集中し紹介就職率が低下する中、窓口での求人情報の提案や求職者担当者制による支援など丁寧な支援を着実に実施しました。

・新型コロナウイルス感染拡大により、増加する求職者に対して求人数は減少する傾向が続きました。求人数を増やすため、11月から1月の緊急事態宣言発出前まで、新たに求人開拓チームを結成し事業所訪問による求人開拓を実施したところ、求人受理の成功率が2割近くに達し、予想以上の成果を上げました。

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 特記事項

・緊急事態宣言解除後は、就職件数（常用）が計画数を上回るなどマッチング機能が比較的早く回復したと分析しています。通常サービス（就職支援セミナー・雇用保険受給者の認定日の職業相談窓口への誘導・合同就職面接会・ミニ面接会等）をできる限り早く再開したことや、職員それぞれの業務の振り返り・分析、事業提案等の取組ができたことにより、感染防止策を講じながら「通常モード」の意識で事業に取り組めたことが、結果につながったものと思われます。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	ハローワークの職 業紹介により正 社員に結びつい た就職氷河期世 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 者等の就職件 数	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	公的職業訓練 修了3ヶ月後の 就職件数
実績	4,002	3,427	2,554	116.0%	387	19,275	1,647	274	498	507	314
目標	4,570	4,020	2,622	134.0%	296	23,185	1,794	220	531	485	265
目標達成率	87%	85%	97%	86%	130%	83%	91%	124%	93%	104%	118%

※ 「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、コロナ禍において新規求職者の掘り起こしや求人開拓を行うためには、周知・広報を徹底する必要があると考え、昨年度と同様に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）を重点的に行いました。管内の自治体との共催事業について、自治体の市報やポスターへの掲示や、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出来ました（連携事業開催数12回 就職面接会・説明会参加者数95名 セミナー参加人数151名 出張ハローワーク参加数153名）。また、今年度からマザーズコーナーを設置したことに伴い、子育て世代の求職者へ周知するため、地方自治体と連携した子育て世代対象のセミナーを10月に開催しました。マザーズコーナーの支援強化とサービス向上のため、両立支援求人を業種別に分かりやすく展示するなどの工夫を行い、その結果、マザーズコーナーの担当者制による就職率（目標数値92.6% 実績93.8%）の目標達成に繋がりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所では、新型コロナウイルス感染症防止の観点から、7月まで雇用保険説明会、初回講習及び失業認定後の職業相談窓口への誘導を行っていませんでしたが、8月以降の初回認定日は職業相談窓口（再就職サポートコーナー）へ誘導し、早期再就職のメリット等を周知しました。特に、昨年度から受給資格決定時に配布し、説明していた「就職までの基本的なステップ」をより効果的に活用していただくために、初回認定日の職業相談窓口で説明を行い、就職希望時期を想定して、そこから逆算して就職に向けてのステップを計画していただくことで、求職者ニーズにあった支援メニューを案内し、早期再就職支援に努めました。

（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

当所の管轄区域は東西に広く、交通機関により来所しにくいJR学研都市線沿線の方々にもハローワークと同様のサービスが提供出来るように、大東市、四條畷市と連携して、出張ハローワークを開催しました。しかし、新型コロナウイルス感染拡大の影響で8月からの開催になりましたので、令和3年度については、早い時期からの開催を目指します。

また、守口市・門真市においては守口門真商工会議所と連携し、合同企業就職説明会・面接会を開催しました。来年度においても引き続き開催していきたいと考えています。

今後はコロナ禍の中、求人者、求職者それぞれに対してマイページのメリットを周知することで、マイページ登録者の増加を目指します。これにより、マイページ機能を使った支援メニューを積極的に実施し、就職や充足に繋げていきます。

(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拡大の影響により、当所管内において、新規求人の受理件数が前年度と比較して18%程度減少しました。このような厳しい状況下ではありましたが、事業所訪問等を出来る限り実施し、新規求人の開拓を行いました。さらに、職業相談部門と連携して得た情報（職場環境、職務内容の詳細など）を早期に求職者の方に提供することで、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成（目標1,983件 実績2,120件）につながりました。

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 特記事項

当所においては、有効求職者に占める高齢者の割合が高く、高齢者の方へのセミナーの開催、高齢者のためのミニ面接会の実施、高齢者の方が応募できる求人情報の提供など、マッチング機能の充実を図りました。この取組に重点をおくことで、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が138%という結果に繋がりました。

また、障害者の方の就職支援においても、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335件 実績337件）に繋がりました。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	ハローワークの 職業紹介によ り、正社員に結 びついた就職氷 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	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 た重点指標対 象者の就職率	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	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件 数
実績	3,437	2,772	2,120	121.0	319	16,357	1,601	93.8	337	280	198
目標	4,200	3,480	1,983	136.0	187	18,879	2,072	92.6	335	335	143
目標達成率	81%	79%	106%	89%	170%	86%	77%	101%	100%	83%	138%

※ 「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年度においては、厳しい雇用失業情勢が続く中、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を講じた上で、ハローワークに求められるサービスを低下させることのないよう業務運営を行いました。
- ・特に、令和2年度当初から、新規求人数の減少が著しかったため、過去にハローワークへ求人申込をしたことがあり、かつ直近1年間で求人提出がない事業所へ、求人申込の勧奨を行い求人の確保に努めました。
- ・介護・福祉分野や建設業等の人材不足分野の事業所に対しては、定期的な面接会を実施するなど、充足サービスを実施しました。
- ・管内の自治体との連携により地元密着型の面接会を実施するなど、コロナ禍において、完全予約制で密を避けたイベントを開催しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ハローワークを安心してご利用いただくために、新型コロナウイルス感染防止対策として、庁舎内での掲示や館内アナウンスによる注意喚起の実施、間隔を空けての待合スペースの利用依頼、飛沫防止シートや空気清浄機の設置及び職員による定期的な館内の除菌作業の実施などの措置を講じ、サービスを低下させることのないよう創意工夫して業務運営を行いました。
- ・子育て世代への支援として、自治体と連携し自治体の子育てアプリ等の活用により当所のマザーズコーナーの周知を行いました。
- ・自治体の図書館や、商業施設など、新たな施設にハローワークの周知リーフレットや求人情報誌を配架し、ハローワークの支援内容等の周知を積極的に実施しました。

（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

- ・令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、新規求人数が減少しました。また、不要不急の外出自粛や土曜日開庁の休止により新規求職者数、紹介件数、就職件数について目標件数を下回る結果となりました。
- ・令和3年度においては、管内三市（枚方市・寝屋川市・交野市）や商工会議所等との連携を強化した事業展開として、各自治体と連携した面接会、セミナー、相談会等を実施していきます。
- ・求人者・求職者マイページの登録を推進することにより、多様化する求職者のニーズに対応できるようにするとともに、マイページを活用したハローワークからの情報発信ができるようサービスの促進を図ります。

・求職者ニーズを踏まえた求人の確保として、積極的に事業所へアプローチを行い、厳しい雇用失業情勢に対応するため求人の確保に努めて参ります。

(4) その他業務運営についての分析等

・令和2年のハローワークシステム刷新により、自宅でハローワークインターネットサービスが利用しやすくなったことから、周知用チラシを作成しました。一方でパソコンによる求人検索が苦手な方にはフロアナビを配置し求人検索をフォローしています。また、高年齢求職者の増加に対応するため、シニア向け求人閲覧コーナーにはA3サイズに拡大した求人票をファイリングし、シニア向け求人情報誌を新たに作成するなど、シニア世代の求職者ニーズを踏まえた業務運営を実施しました。

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 特記事項

・令和2年度から、隣接するハローワーク（茨木所、門真所）と当所で情報連絡会議を定期開催しています。各ハローワークが実施する面接会への参加勧奨、求人情報誌の共有、沿線求人情報誌の作成など、他所と連携したサービスの提供に取り組みました。

・今後も各地域の企業情報やイベント情報等の共有を図り、連携した事業運営を実施していきます。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	ハローワークの職業紹介 により正社員に結びついた 就職水河期世代の不安定 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	障害者のチー ム支援による 就職率
実績	4,709	3,431	2,486	122.0	553	13,315	1,907	291	344	92.8	51.6
目標	6,200	3,890	2,527	146.0	368	16,190	2,390	296	333	92.6	47.2
目標達成率	76%	88%	98%	83%	150%	82%	79%	98%	103%	100%	109%

※ 「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、就職件数及び求人充足件数の目標達成を重要課題として取り組んできました。コロナ禍でも人材を求める企業との出会いの場を設けるために、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底することにより、ミニ面接会を23回、企業説明会を1回、複数の企業を集めての合同面接会を2回行いました。参加企業は合計69社、参加者合計139名、就職は20件でした。特に毎年2月に行っている岸和田・貝塚合同就職面接会実行委員会（岸和田市・貝塚市・岸和田商工会議所・貝塚商工会議所・ハローワーク岸和田）主催の合同面接会は平成6年から開催しており、広く地域の企業・求職者のマッチングの場として期待されています。

また、就職準備のためのセミナーをのべ59回行いました。参加者は合計595名でした。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

交流研修として、庶務担当の若手職員に求人受理業務、雇用保険審査給付担当の若手職員に職業相談・職業紹介業務、職業相談・職業紹介担当の若手職員に雇用保険審査給付業務をそれぞれ経験させ、ハローワーク全体の業務の理解を高めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

シニアの方向けの求人情報誌を作成し、求職者セミナーでの配布や所内に配架することにより、求人検索端末の操作が苦手な方でも求人情報に接していただけるようにしました。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、参加人数を減らして開催していたセミナーについて、開催回数を増やすことで受講機会を確保しました。いずれも工夫したことで窓口の混雑緩和と待ち時間の短縮にも効果がありました。

雇用調整助成金の取り扱いが変更になる度に来所者向けのわかりやすい資料を作成・配布し、利用を促しました。

（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

セミナー受講希望者が多いため、一部のセミナーを動画視聴形式に切り替えるなどして開催回数を増やしていますが、希望者全員に受講いただけていません。今後は動画視聴形式で受講できるセミナーの種類を増やすことにより、希望のセミナーを受講できるようにいたします。また、自宅等で受講できるWEBセミナーの開催に向けて準備を進めます。

（4）その他業務運営についての分析等

求人減少や企業の採用基準が高まる中、就職困難者である障害者の就職件数の達成率93%は、日頃から関係機関や自治体との連携を図り支援を継続的に実施した結果と考えています。

また、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、必要最低限の事業所訪問しか行えませんでした。令和3年度は感染防止対策を徹底し、積極的な事業所訪問を行い、事業所情報の収集に努めます。求人部門の職員のみでなく職業相談部門の職員も訪問することで、よりマッチング効果の高い職業相談・紹介につなげます。

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 特記事項

令和2年度は、新型コロナウイルスの影響を大きく受けた1年となりました。予定していた行事を中止せざるを得ないことも多く、例年のような業務運営はできませんでした。今後はオンライン面接会やWEBセミナーなど、感染防止対策を行いながら実施できることに取り組んでいきます。

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	正社員求人数	正社員就職件数	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	生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数
実績	2,626	2,329	1,133	119	7,853	1,210	199	160	92
目標	2,980	2,600	1,195	124	8,863	1,346	212	97	85
目標達成率	88%	89%	94%	96%	88%	89%	93%	164%	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

① 各指標に対する取組

当所では就職件数及び充足数の目標達成を重要と考え、事業所の魅力発信に工夫をしました。コロナ禍で事業所訪問を控える状況の中、電話やホームページなどで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「伝えるシート（事業所PRシート）」にまとめ、求人票と共に掲示することで、求人票の内容以上の情報を求職者に提供しました。

また、合同面接会の開催が困難な状況であったため、所内にある個別ブースを活用して、完全予約制による「ミニ就職面接会」を積極的に開催しました。その際、実施事業所のPRスライドを作成し、モニターに放映し求職者に情報提供を行いました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、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に関する技能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推進し、5名が動画を視聴しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

所内広報のリーフレットや周知案内情報について、内容と掲示スタイルを見直しました。また、掲示物に見出しを付けることでセミナー・職業訓練・面接会・求人情報・事業所向けリーフレットなど、内容別に分かりやすい掲示を行いました。

（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

緊急事態宣言発出により、これまでの手法によるセミナー、面接会及び窓口相談等の業務を縮小せざるを得ませんでした。今後、オンライン環境の活用により、職業相談・職業紹介、セミナー及び就職面接会など業務の充実を図ります。

（4）その他業務運営についての分析等

コロナ禍で、窓口での相談や紹介件数の減少により就職件数の年間目標達成率は81%となりました。また、求人数減少に伴い正社員求人数も年間目標達成率が80%と減少しました。今後は、求職者のニーズに沿った正社員求人の確保と求職者の就職意欲喚起に一層力を入

れていきます。

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 特記事項

新型コロナウイルス感染防止対策として、飛沫防止（ビニールシート設置）をしたうえで、セミナーや雇用保険受給説明会を実施しました。これにより通常窓口の三密回避を図り、来所者の皆様が安心・安全にハローワークをご利用いただけるよう取り組みました。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	ハローワークの職 業紹介により、正社 員に結びついた就 職氷河期世代の不 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 点対象者の就職率	障害者の就職件数	正社員求人数	正社員就職件数
実績	2,373	1,879	1,289	114.0%	174	100.8%	252	6,357	1,102
目標	2,900	2,330	1,294	118.0%	91	92.6%	248	7,917	1,271
目標達成率	81%	80%	99%	96%	191%	108%	101%	80%	86%

※ 「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 求人・求職者支援について

今年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で、年度当初に緊急事態宣言が発出され、面接会等のイベントが中止や延期となりました。そのような状況の中、職業相談窓口においては、オンライン自主応募等の開始を見据えて、求職者マイページの登録勧奨を行いました。

10月からは、窓口で求職者が希望する求人のキーワードや職員が実際に検索で使用するキーワードを収集し、収集したものを求人者に提案の上、求人票に反映させる取組により、求人検索の質の向上を図りました。

また、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。

求職者担当者制については、支援開始件数の年間目標を達成しました。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、目標15%に対し、実績10.7%と達成できませんでしたが、支援対象者における自所で紹介した就職率は、目標34.6%に対し、実績65.5%となっていることから、的確な職業相談・職業紹介ができていたと考えています。

求人担当者制については、雇用調整助成金や休業支援金等の相談に多くの時間を費やし、年度前半は十分な支援ができませんでした。しかし、7月からジョブ街ing（ミニ面接会）を再開した効果もあり、支援開始件数の目標72件に対して実績83件、充足割合は目標16.6%に対して実績18.3%といずれも目標を達成することができました。

② ジョブ街ing（ミニ面接会）の実施について

ジョブ街ing（ミニ面接会）は、目標実施回数10回以上・就職件数5件以上として取り組み、結果は16回実施・就職件数4件と、実施回数は達成しましたが、就職件数は達成できませんでした。人材不足分野の求人に対して、応募者が少なかったのが原因と思われるが、今後はさらに仕事内容等の情報を詳細に収集し、面接会の案内を強化し、目標達成できるように努めます。

③ 自治体と連携した合同就職面接会の開催について

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 in 柏原を開催しました。若年者から59歳まで（就職氷河期世代含む）を対象

としたセミナー&面接会、子育て世代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シニアセミナー&面接会と、世代や対象者を分けて実施し、合わせてセミナー参加者78人、面接会参加者44人、就職件数8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求職者のために、消毒液の設置数を増やし、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、密を避ける工夫をしました。

雇用保険受給者に対しては、待ち時間軽減のため、受給資格決定の手続き窓口の順番を先に審査給付係にするよう3月から変更しました。

(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2年度の新規求職者数は11,296人、対前年比3.3%増となっており、今後も増加が見込まれることから、来所した求職者、特に雇用保険受給者を窓口案内し、職業紹介につなげるとともに、引き続き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のニーズに合う取組が必要と考えております。

また、来年度のハローワークシステムにおける自主応募の開始を見据え、自身で求職活動を行う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、対面での支援が必要な求職者には窓口での支援内容などを資料により視覚的に理解できる説明をすることにより、身近に感じるハローワークを目指す取組が必要と考えております。

(4) その他業務運営についての分析等

前年度に続き、全国展開の理美容関係企業からの大量求人については、専門的な職種のため、求職者の確保、紹介が難しいことから、充足率の改善に苦慮しています。

また、コロナ禍で不要不急の外出自粛等が要請され、大規模イベントが中止となる中、所内での面接会やセミナーなどを小規模で行ったものの、参加企業選定に苦慮し、行える回数も限られました。

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 特記事項

コロナ禍において、初回講習、雇用保険説明会、セミナー、ジョブ街ing（ミニ面接会）が計画通りにできず、職業相談窓口の混雑が続きました。しかし、その来所の機会に当所作成の求人情報誌（新着求人や60歳以上でも応募できる求人を集めた情報誌）の提供を行うことに加えて、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の結果、より適合性の高い求人を求職者が選択することが可能となり、「雇用保険受給者の早期再就職件数」の目標達成率が104%、「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」の目標達成率が108%、「生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数」の目標達成率が103%という結果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、充足や就職につながる取組を行います。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職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	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
実績	2,448	1,821	1,402	116.0%	140	12,884	1,096	94.9%	108
目標	2,790	2,320	1,347	124.0%	129	12,507	1,170	92.6%	104
目標達成率	87%	78%	104%	93%	108%	103%	93%	102%	103%

※ 「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、コロナ禍で就職面接会の開催が出来ない中、コロナ感染防止を徹底し、毎月1回以上シニア、若者、両立支援等テーマを決め、ミニ面接会を開催いたしました。求職者に対して相談窓口への誘導の声かけや相談窓口でのプラスワン紹介の徹底に努めました。

また、9月から「R（リクエスト）・K（求人確保）の取組」と称し、求職者担当者が聴取した求職者のニーズに基づく個別求人開拓の取組を行いました。

（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を心掛けているところです。

令和2年度は全93件の提案があり、①総合受付での対応、誘導の統一 ②所内表示、所内掲示物の配架場所等の見直し③庁舎整備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

コロナ禍で求人数・求職者数の増加が見込まれないため、当所では、求職者担当者制・求人担当者制に取り組むことで、個別支援や充足支援の水準を向上・平準化していき、スタッフ支援が必要な利用者に対して、より良質なサービス提供に努めてまいります。一方で、求職者・求人者マイページの開設を引き続き推進し、開設により利用可能な様々な機能により利用者の利便性を高めていきます。

また、今後もプログレスプロジェクトを継続し、利用者ニーズに応えられるよう、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。

（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に伴い、管内2市1町に所在する関西国際空港の関連企業の雇用情勢に大きな影響がありました（大量雇用変動や休業・出向による雇用調整）。具体的には運輸・サービス業の求人数や、地場産業であるタオルをはじめとする製造業や飲食業の求人数も大幅な減少となりました。

2 総合評価 (※)

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

<p>○生活保護受給者等への就職支援 令和2年8月に管内3市において、児童扶養手当受給者に対して、ひとり親サポートキャンペーン「出張1日ハローワーク」を予約相談で実施し、24名の相談があり、うち20名の方を支援対象者として、就職支援を行いました。</p> <p>○「職業訓練ガイダンス in 泉佐野」の開催 令和2年10月11日に近隣のハローワーク（堺所・泉大津所・岸和田所・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10校による説明、UIJターン相談会、職業訓練セミナー等を実施した結果、86名の参加者があり、高い評価を得ました。</p> <p>○管内自治体との連携 令和3年2月15日に熊取町と連携し、町内5保育施設の就職面接会を実施し、12名が採用となりました。</p>

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職氷河期世代(35歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数	正社員求人数	正社員就職件数	生活保護受給者等の就職件数	障害者のチーム支援による就職率
実績	2,248	1,970	1,137	108.0	283	5,561	1,005	60	57.4
目標	2,580	2,500	1,151	110.0	157	7,921	1,057	44	47.2
目標達成率	87%	78%	98%	98%	180%	70%	95%	136%	121%

※ 「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

当所管内は高齢化率が極めて高い地域で、約4割を占める55歳以上の方の支援として、1階に設置した「高齢者コーナー」での高齢者向け求人の展示及びファイリングした求人の情報提供に加えて今年度新たに求人情報誌を作成しました。また、窓口においても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、相談の強化を図ることでプラス1紹介の取組強化を実施した結果、令和2年度は743名の高齢者の方（そのうち、生涯現役支援窓口で支援した65歳以上の方は118名）が再就職されました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 雇用保険受給者の早期再就職の取組

雇用保険受給者の相談時間確保のため、認定時間及び曜日の振り分け方法の見直しを行うことにより、職業相談窓口の混雑が一定の時間に集中することなく分散できました。また、当所内で行っているミニ面接会においても、雇用保険受給者が参加しやすい時間として、午前中の開催を設定するように業務を改善しました。

② 庁舎内の掲示方法の見直し

障害者専用求人を見やすくするため、拡大コピー及び条件に蛍光ペンでマーカーをして所内に掲示することで情報発信の強化を図り、子育て世代に対しては、マザーズコーナースタッフが検索したニーズの高い管内パート求人を「マザーズおすすめ求人」として窓口で提供しました。

また、ニーズの高い官公庁求人について、ファイルを作成することで閲覧しやすい環境を整え、就職につなげるよう改善しました。

③ 求人票の書き方の提案

ハローワークインターネットサービス上に表示される仕事内容は、求人票の仕事内容の3行目までが反映されるため、3行以内で仕事内容及び求職者に興味を持ってもらえるような記載方法を提案・助言する所独自のリーフレット「求人のpoint」を作成し配布することで、求人受理業務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

令和2年度は、求人充足数の目標達成率が85%にとどまったことから、以下の取組を実施します。

- ① 求人開拓として、しばらく求人を出されていない事業所に対して、電話・郵送・訪問にて求人開拓を行います。
- ② 求人担当者制を充実し、伝えるシート（事業所PRシート）を作成して庁舎内に掲示することで充足を図ります。
- ③ 紹介件数向上のため、窓口では相談に加えて求人情報の提供にも力を入れていきます。
- ④ 各自治体と連携して面接会を行います。

(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影響もあり、就職件数の目標達成率が77%にとどまりました。紹介件数が低調であることが原因と考え、各担当者ごとに業務進捗状況を振り返り改善を図るとともに、引き続き当所の約4割を占める高齢者層の支援を行います。また、各市町村の子育て支援担当課との共催による子育て世代の就職活動セミナー等を開催し、子育て世代にマザーズコーナーのPRを行い、就職件数の増加を図っていきます。

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 特記事項

当所は、パソコンが苦手な求職者のために、紙媒体での求人情報の提供（所内掲示：シニア・障害者）（ファイル：シニア・マザーズ・仕事と子育て両立求人・官公庁・事務・営業・軽作業）や、窓口での求人検索及び情報提供等のきめ細やかな対応の結果、「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」は目標達成率108%、「生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数」

は目標達成率106%、「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」は目標達成率100%となりました。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	紹介率	ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職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	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
実績	2,011	1,730	1,086	105.0	246	5,448	809	92.7	118
目標	2,600	2,030	1,086	134.0	227	6,415	1,017	92.6	111
目標達成率	77%	85%	100%	78%	108%	84%	79%	100%	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

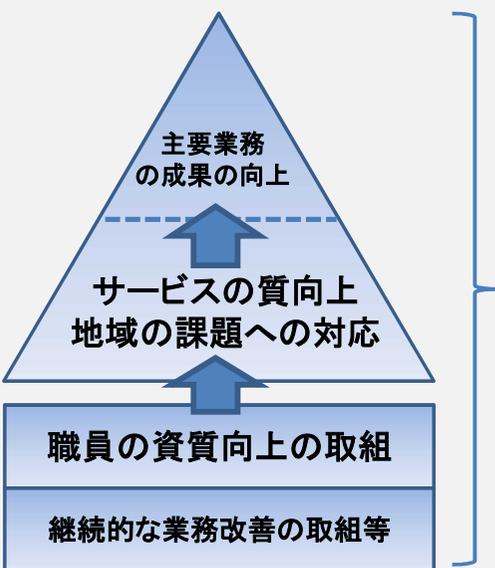
ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組 (ハローワーク総合評価)の概要

別添

ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、従来の目標管理・業務改善の拡充、マッチング機能に関する業務の総合評価、評価結果等に基づく全国的な業務改善(ハローワーク総合評価)の取組を、平成27年度から実施。

PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- 従来取組(就職件数等の**主要指標**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**を新たに設定し、目標管理を実施。



短期的な成果の向上だけでなく
マッチング機能を強化

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(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)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。

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(令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響を考慮して作成しないこととして差し支えない)、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

ハローワーク総合評価の評価指標の構成

1 全ハローワーク共通の評価指標(主要指標・補助指標)

(1)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
- 充足数
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

(2)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

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)

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件数
- 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(35歳～54歳)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等の件数
- 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
- 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業務指標

3 職員の資質向上のための取組や継続的な業務改善の取組に関する評価指標(所重点項目)

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
- 求職者担当制の実施
- 求人に対する担当者制の実施
- データベースに登録された取組(好事例)の水平展開
- 他所と連携した円滑な広域労働移動のための取組
- 地方公共団体との連携の推進
- 各種業務研修の実施

ハローワーク総合評価の評価方法

ハローワーク総合評価は、年度単位で実施し、

- ①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、
- ②年度終了後に、ハローワークごとに評価指標の実績を点数化し、同一のグループ内で相対評価を行う。

① 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)ごとに、年度当初に定めた目標への達成状況を基に、点数を付与する。

A指標の目標達成率



A指標のポイント化係数



〇〇ハローワークの
A指標のポイント

(例) A指標のポイント化係数が100点、目標達成率が105%とすると、 $100点 \times 105\% = 105点$ がA指標の点数となる。

② 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)の目標達成率が100%以上の場合等に、点数を加点する。

(例) 上記①のA指標の目標達成率は105%なので、105点に加え、15点を加点。

③ 評価指標(所重点項目)の実施状況を基に、点数を付与する。

※中長期的な観点から必要となる職員の資質向上のための取組や継続的な業務改善の取組を実施した場合に、取組ごとに点数を付与。

④ ①～③の点数を合計し、ハローワークごとに、総点数を計算する。

- 11グループのうちの同一グループ内で、ハローワークごとに、総点数を比較の上、4段階（「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」）の相対評価を行う。