

大阪労働局発表  
平成29年 8月 9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

### <平成28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～

大阪労働局（局長：田畑 一雄）では、誰もが活躍できる良質な雇用機会を確保するため、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、“業務の見える化”を図っております。

つきましては、平成28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

全国のハローワークを11のグループに分け、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、別紙をご覧ください。

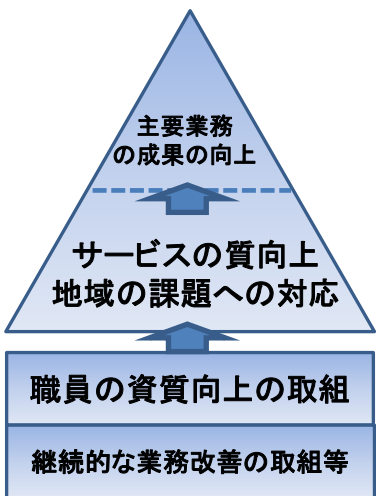
#### 2 大阪府内16ハローワークの総合評価の結果等

詳細は、別添の就職支援業務報告をご覧ください。

ハローワークの機能強化を図るため、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を、平成27年度から一体的に実施。

### PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- 従来の取組(就職率等を指標にしたPDCAサイクルによる目標管理)を拡充し、業務の質の指標を追加。
- 地域の雇用の課題を踏まえ重点とする業務に関する指標を追加。
- 中長期的な就職支援の強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進。



短期的な成果の向上だけでなく  
中長期的な業務の質向上・業務改善を図り  
就職支援を強化

### 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

- 業務の成果や目標達成状況等を定期的に公表  
→ 主要指標の実績を毎月、年度後半の取組強化のための分析を年度末に、総合評価を年度終了後に公表
- 業務の成果や質、職員の資質向上・業務改善の取組等の実施状況をもとにハローワークの総合評価を実施。  
→ 労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークをグループに分け、その中で比較し評価
- ハローワークごとに実績・総合評価及び業務改善の取組等をまとめ、労働局が公表。  
  - 重点的に取り組んだ事項、業務改善を図った事項、業務改善が必要な事項、総合評価、基本統計データ、指標ごとの実績及び目標達成状況などを公表
- 労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。



### 評価結果等に基づく 全国的な業務改善

- 評価結果等をもとに本省・労働局による重点指導や好事例の全国展開等を実施。
  - ① 評価結果等をもとに労働局・ハローワークに対する問題状況の改善指導
  - ② 改善計画を作成、本省・労働局が重点指導(評価期間終了後)
  - ③ 好事例は全国展開(評価期間終了後)  
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

# 総合評価の構成

ハローワークのマッチング機能の総合評価は、全ハローワークで共通する指標による評価と、ハローワークごとに地域の特性等を踏まえ重点的に取り組む業務や継続的な業務改善等に関する評価を総合的に勘案して実施。

## 総合評価を実施

※所重点指標は、ハローワークごとに、評価対象とする業務・取組を選択

### 全ハローワークで共通する評価 (全所必須指標)

#### (1) 主要指標による評価

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指標に基づく評価

- 就職件数
- 求人充足件数
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

#### (2) 補助指標による評価

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指標に基づく評価

- 満足度調査
- 紹介成功率
- 求人に対する紹介率
- 求職者に対する紹介率

### ハローワークごとの重点的な取組の評価 (所重点指標・所重点項目)

#### (1) 所重点指標による評価

ハローワークのマッチング機能に関する重要業務のうち、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として取り組む業務に関する指標に基づく評価

- 障害者の就職件数
- 正社員求人数
- 生活保護受給者等の就職件数 など

#### (2) 所重点項目に対する評価

中長期的なマッチング機能向上のための、職員の資質向上の取組や継続的な業務改善の取組等の実施状況の評価

- 職員による事業所訪問の実施
- 求職者担当制の実施
- 職員による計画的なキャリア・コンサルティング研修の受講
- 好事例を導入した業務改善を実施 など

# 総合評価の方法

総合評価は年度単位で実施する。年度終了後に、ハローワークごとに、年度合計の指標・項目の実績をポイント化し、それを合算して、評価する。

①年度当初に定めた目標への達成状況を基に、指標ごとに、予め定められたポイント数の範囲内で、ポイントを付与する。

A指標の目標達成率



A指標のポイント数



〇〇ハローワークの  
A指標のポイント

※目標達成状況によるポイントは、所重点項目を除く各指標(主要指標・補助指標・所重点指標)について計算。

②業務実績が例年より上回った場合に、ポイントを付与する。

※主要指標について、過去3年間の実績と比較し、過去3年間の平均を上回る場合にポイントを付与。

③所重点項目の実施状況を基に、ポイントを付与する。

※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ポイントを付与。

①～③のポイントを合計し、ハローワークごとに、総ポイント数を計算する。

類似するハローワークからなるグループ内で、総ポイント数等を比較し、評価する。

※労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分類。

※評価は本省で実施し、評価結果を労働政策審議会に報告。

※評価結果は、ハローワークにおいても、実績値、業務改善事項、総合評価結果(4段階)等をまとめて公表。

# 平成28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。  
平成28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

- 各グループの平均値を基準とし、グループごとに、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1は平均値の90%未満、グループ2～5は平均値の85%未満のポイントとなったものを類型4に区分

## 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	標準的な成果
堺	良好な成果
池田	標準的な成果
茨木	標準的な成果
門真	良好な成果

グループ3	総合評価結果の評語
枚方	標準的な成果

グループ4	総合評価結果の評語
岸和田	良好な成果
泉大津	標準的な成果
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

# ハローワーク大阪東 就職支援業務報告（平成28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

当所では、「充足数」の目標達成を最重要と考え、特に重点的に進めることとしました。一方で、求職者が減少する中、新たな求職者の利用増加を図ることを目的として、管轄内の6区役所（中央区、城東区、鶴見区、東成区、生野区、天王寺区）とコラボした就職面接会を行いました。ハローワークのご利用を待っているだけではなく、管轄内の各区役所との連携のもと、「ハローワークが求人事業所を引き連れて区役所にやってくる」という形で就職面接会を開催し、区民に対する就職の機会を設けるとともに、管轄内企業の求人充足の促進と新たな求職者の利用増加を図ることを目的に実施しました。結果、参加者656人中、87人を就職に結びつけることが出来ました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

失業給付の受給手続きをされた方に対する就職支援の強化として、失業認定日（4週毎に失業の申告を行う日）に職業相談部門への誘導を行っていますが、曜日ごとの誘導人数に差があり、待ち時間にもアンバランスが生じていたため、失業認定日の振り分けの見直しを図り、均一的に窓口へ誘導できるよう、改善を行いました。

また、気持ち良く利用者を迎えるため、始業前において、窓口清掃、整理整頓を促すアナウンスを実施しています。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

利用者満足度調査の結果を踏まえ、所内の「案内表示、陳列、ポスター掲示」の部分を重点的に見直します。各種案内パンフレット等の陳列物については、無秩序に陳列されている場合も多く、利用者からみて分かりにくい状態となっているため、今一度、利用者目線に立ったわかりやすい「案内表示、陳列、ポスター掲示」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

当所の強みである魅力ある管轄内企業の求人を積極的に活用し、近隣ハローワークとの合同就職面接会の実施など、当所で受理した求人を能動的にマッチングさせました。

また、求職者の減少に伴い、新たな求職者の利用増加を目的とした管轄内の各区役所とコラボした就職面接会を実施し、併せてハローワークのPR促進にも努めました。

## 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

求職者が減少している中、ハローワークで待っているだけではなく、管轄内の6区役所（中央区、城東区、鶴見区、東成区、生野区、天王寺区）と連携し、利用増加を図ることを目的とした面接会を実施し、併せてハローワークのPR促進にも努めました。（参加者656人、就職87人）

また、当所の強みである管轄内企業の求人を活用し、管轄を超えた近隣ハローワークとの合同就職面接会を実施し、当所で受理した求人を能動的にマッチングさせました。（参加者338人、就職44人）

さらに、求人票の表現内容の充実を図るため、求人者用のリーフレット「雇いま専科！」を作成しました。（業務改善コンクール表彰第2位）利用者からは「言葉だけで説明されるよりも分かりやすい」と好評でした。

## 4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数 (常用)	充足数 (常用、 受理地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人 に対する 紹介率	求職者 に対する 紹介率	生活保護 受給者等 の就職件数	障害者 の就職件数	学卒ジョブ サポーター の支援による 正社員 就職件数	公的職業 訓練の 修了3ヶ月 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 就職率	新規高等学校 卒業者の 就職内定率	障害者の チーム支援 による 就職件数
実績	6,538	19,399	3,042	90.6%	98.0%	13.8%	29.4%	18.6%	454	672	693	706	67,937	3,007	56.5%	99.4%	129
目標	6,850	21,000	3,260	90.0%	90.0%	13.5%	31.3%	18.1%	342	644	560	630	66,929	3,478	46.0%	98.0%	76
目標達成率	95%	92%	93%			102%	94%	103%	133%	104%	124%	112%	102%	86%	123%	101%	170%
(参考) 過去3年度平均	7,266	22,936	3,151														

※ 「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

# ハローワーク梅田 就職支援業務報告（平成28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

当所では、よりきめ細やかな就職支援を行うため、「担当者制による職業相談の充実」を図りました。

また、人手不足感が高まる中、求職者の応募意欲を喚起するとともに、求人充足を図るため、就職面接会を積極的に実施しました。

平成28年度は面接会を1,206回開催し、469人が採用されました。参加者からは、書類選考を行う求人企業が多い中、面接の場で自身をアピールすることができて良かったとの声をいただくなど、とても好評でした。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワーク梅田に登録された方へイベントや面接会の案内をご自宅へ郵送する等のサービスの強化を行いました。

また、ハローワークを利用したことがない方に対する情報発信を強化するため、ホームページの充実を図りました。

さらに、雇用保険を受給されている方を対象にフロアの待合場所で「再就職手当アニメーション」を放映し、早期に再就職をすることのメリットをわかりやすく説明し、就職意欲の喚起を図りました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

・事業所サービスの強化の取組として、職員が事業所を訪問し、ハローワークの取組やサービスを周知するとともに、求人者のニーズの把握に努め、必要な提案等を行い、求人の充足に取り組めます。

・雇用保険を受給中の方が来所される際には、気軽に窓口をご利用いただけるよう案内を徹底し、一人ひとりの状況をお聞きしながら、再就職がスムーズにできる取組を行っていきます。

・昨年度に引き続き、ハローワーク梅田に就職登録をされた方へ、面接会やセミナー等、個々のニーズに応じたイベントの案内をご自宅へ郵送し、ハローワークの利用促進に努めます。

### （4）その他業務運営についての分析等

ハローワーク梅田は、新規の登録をされている方のうち、在職中の方の割合が他のハローワークに比べて高いため、昨年9月から実施している「在職者の方専用担当者サービス」を今年度も引き続き、実施します。

また、平成29年度は、在職者の方を対象としたセミナーを開催し、在職の方に向けた多様な就職支援サービスの取組を行います。



## 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 特記事項

当所では、求人者と求職者とのマッチングを図るため、付属施設（大阪新卒応援ハローワーク、大阪わかものハローワーク、外国人雇用サービスセンター、ハローワーク in 西淀川）も含め、毎日のように就職面接会等を実施しております。

年末年始を除くすべての土曜・日曜・休祝日に求人情報の閲覧と職業紹介を行っており、平日にご利用できない在職中の方を対象にした「就職セミナー」を毎月第3土曜日に開催し、好評いただいております。交通の利便性も相まって、ご家族連れの方、大阪府外の遠方の方にも多くご利用いただいております。

求人情報提供パソコンで求人情報を閲覧していただくだけでなく、さまざまな求人情報誌を作成し、区役所や商業施設等のあらゆる場所で配架しています。さらには、その内容をホームページに掲載するなど、常に情報発信の充実に努めています。

## 4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数 (常用)	充足数 (常用、 受理地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人 に対する 紹介率	求職者 に対する 紹介率	生活保護 受給者等 の就職件数	障害者の 就職件数	学卒ジョブ サポーターの 支援による 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	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 就職率	一体的実施 事業(一般型) 「ハローワーク in 西淀川」の 就職件数	ピックアップ 対象求人の 充足率
実績	13,936	16,327	3,369	100.0%	98.4%	9.7%	26.4%	24.1%	672	735	10,351	91.8%	64,327	8,247	51.5%	669	42.3%
目標	15,452	17,040	3,400	90.0%	90.0%	9.4%	29.5%	24.9%	672	681	8,405	88.3%	57,035	9,965	46.0%	600	30.0%
目標達成率	90%	96%	99%			103%	89%	97%	100%	108%	123%	104%	113%	83%	112%	112%	141%
(参考) 過去3年度平均	16,702	18,501	3,378														

※ 「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

# ハローワーク大阪西 就職支援業務報告（平成28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

当所では、ハローワークの認知度を高め、利用促進を図るため、以下の項目について、特に重点的に取り組みました。

・自治体が主催するイベントへの参加や、商業施設でのイベントの開催、自治体と連携した就職面接会などの開催を通じて、ハローワーク外での広範な広報を行い利用者の拡大に努めました。主なイベント：「大正ものづくりフェスタ 2016」、「おやこ夏まつり、おやこ春まつり」「ディセントワークフェア障害者就職面接会」「ものづくり企業就職面接会 in 大正」「チアフルワークフェスタ」「保育士就職面接会」「なんばから女性活躍応援就職イベント第1弾、第2弾」等

（新規求職者数（常用） 33,924件 目標達成率 107%）（就職件数（常用） 9,170件 目標達成率 96%）

・再来所を促す取組として、利用者のニーズが高い内容の各種セミナーを開催し積極的に案内するとともに、希望条件に合った求人情報の提供を電話により行いました。利用者からは、「厳しい就職状況の中で、迅速且つ適切な連絡をしていただき、非常に感謝しています。」などの評価をいただいています。（セミナー開催回数 162回 参加者数 2,967名）

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・人材不足分野である介護職の就職促進の強化を図るため、介護施設見学会及び介護セミナーを行いました。
- ・職業訓練の受講を検討している利用者、また、ハローワークを利用したことが無い方へも職業訓練について知っていただくため、委託訓練校の個別ブースを設けた『学校説明会&訓練セミナー』を行うとともに、区役所、コンビニ等への広報を積極的行いました。
- ・ハローワークへの期待度が高いシニア層への再来所勧奨、就職支援のため、「シニア面接会」（月1回以上開催）への電話による参加勧奨を行いました。
- ・最新の求職者ニーズが高いと思われる求人情報を提供するため、ホームページへの掲載を行いました。
- ・利用者の視点に立ったサービスの向上のため、「所内CS相互チェックシート」の活用による所内点検を始めました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

- ・既卒3年以内の未就職者への就職支援を強化するため、交通至便なハローワークプラザ難波のセミナールームにおいて面接指導セミナーを開催します。
- ・利用者アンケートで、求人者への人材確保サービス・求職者支援サービスがわかりづらいとの意見が多かったため、ハローワークサービスの見える化を図るため、利用者にわかりやすいリーフレットへ変更を行います。

(4) その他業務運営についての分析等

・今後も新たなハローワーク利用者の拡大、再来所率の増加を優先課題と捉え、地域ニーズに沿ったハローワークとしての役割をPRするため、自治体への協力依頼、連携した取組みを継続していきます。難波地域にあるハローワークプラザ難波と大阪マザーズハローワークにおいても、引き続き女性求職者を中心とした支援メニューの充実を図り、自治体と連携した事業の取組みや利便性を活かした利用者の拡大を図っていきます。

・紹介件数が対前年度比で▲14.1%と大幅に減少しました。求職者のニーズが高いと思われる求人の確保に加え、求人担当者制を敷くことにより知り得た情報を紹介担当者と共有し、求職者の方に対して電話による求人情報の提供を継続的に行うことで紹介件数の増加を図り、就職件数の目標達成へ繋げていきます。

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

・ハローワークプラザ難波「女性活躍応援コーナー」と大阪マザーズハローワークでは、すべての女性の就職支援施設として、女性向けセミナーやイベント等を開催し、利用促進を図っています。また、セミナー終了後には、事前アンケートを踏まえた最新求人情報を受講者に提供するとともに、相談窓口へ誘導し、職業相談を行った後、職業紹介に繋げるといった就職支援を行っています。

(セミナー開催回数 52回、参加者数 764名、窓口誘導率 76.1%、紹介率 19.5% )

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数 (常用)	充足数 (常用、 受接地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人 に対する 紹介率	求職者 に対する 紹介率	生活保護 受給者等 の就職件数	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 結びつけた フリーター等の 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	介護・看護・ 保育分野の 就職件数	両立支援 求人への 就職件数	障害者の チーム支援 による 就職件数
実績	9,170	12,903	1,763	95.7%	100.0%	14.2%	32.0%	22.7%	493	343	1,994	97.9	41,998	4,952	969	406	68
目標	9,590	14,080	1,790	90.0%	90.0%	11.5%	32.7%	25.5%	420	325	1,433	88.3	40,728	5,535	1,030	268	63
目標達成率	96%	92%	98%			123%	98%	89%	117%	106%	139%	111%	103%	89%	94%	151%	108%
(参考) 過去3年度平均	10,359	15,271	1,771														

※ 「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

# ハローワーク阿倍野 就職支援業務報告（平成28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

昨年度に引き続き、雇用保険受給者の早期再就職のための支援に力を入れる一方で、平成27年度に目標達成率が74%と低かった、「ハローワークの職業紹介により、正社員に結び付いたフリーター等の件数」の向上を目的として、ミニ面接会参加の事業所情報の充実や、若年求職者に対する求職者担当者制による個別支援などの就職支援を積極的に行いました。

結果「雇用保険受給者早期再就職件数」は目標達成率103%、「ハローワークの職業紹介により、正社員に結び付いたフリーター等の件数」については目標達成率128%と大幅に改善しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートで、「掲示物等が分かりにくい」などのご意見を複数いただき、セミナーの一覧表の貼り出しや、パンフレット類の整理、ポスターの刷新などの改善を行いました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

利用者アンケートで、就職支援サービスについて期待度と満足度との乖離が大きく、中でも事業所情報について「窓口で求人票以上の情報が得られない」などのご意見も頂戴したため、平成29年度は全職員による事業所訪問を行う等により企業や求人の情報をしっかりと収集し、職業相談・紹介窓口における情報の共有化の徹底を図りながら、効果的な情報提供を行ってまいります。

### （4）その他業務運営についての分析等

人手不足である福祉・介護分野のマッチングについては、福祉人材コーナーを中心に積極的に職場見学会・面接会を開催（年間36回）し、目標には2ポイント及ばなかったものの「介護・看護・保育分野の就職件数」に寄与しました。

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

管内の各区の内、本庁舎のある阿倍野区以外については、ハローワークの常設窓口（平成 26 年 2 月～住吉区、平成 26 年 3 月～西成・東住吉区、平成 28 年 11 月～住之江区）及びハローワークコーナー（平成 28 年 9 月～平野区）を区役所内に設置し、各区役所と連携しながら生活保護受給者等に対するきめ細かい就職支援を行った結果、「生活保護受給者等の就職件数」、「一体型実施事業（生保型）の就職件数」について目標を達成することができました。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数 (常用)	充足数 (常用、 受理地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人 に対する 紹介率	求職者 に対する 紹介率	生活保護 受給者等 の就職件数	学卒ジョブ サポーター 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 フリーター等 の件数	公的職業 訓練の 修了3ヶ月後 の就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	介護・看護・ 保育分野の 就職件数	障害者の チーム支援 による 就職件数	一体的実施 事業(生保型) の就職件数
実績	11,686	9,601	3,452	98.0%	99.1%	14.1%	25.7%	21.4%	1,231	681	2,671	961	31,082	5,983	1,682	125	499
目標	12,198	10,200	3,360	90.0%	90.0%	13.1%	28.7%	21.5%	1,096	850	2,090	750	32,161	6,875	1,720	123	282
目標達成率	96%	94%	103%			108%	90%	100%	112%	80%	128%	128%	97%	87%	98%	102%	177%
(参考) 過去3年度平均	13,253	11,087	3,287														

※ 「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

# ハローワーク淀川 就職支援業務報告（平成28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

当所では、就職件数・充足数の向上のため、マッチングの機会を増やすべく、就職面接会の開催に積極的に取り組みました。所外では、吹田市での保育士を中心とした「吹田で就職面接会」、近隣の5か所のハローワークと共催して「阪神間No.1 オンリーワン企業就職面接会」等を新たに開催したほか、ハローワークが企業と人が出会うきっかけの場となるよう、所内での「ミニ面接会」の開催にも力を入れました。所内においては、毎月介護事業所の面接会を開催するとともに、応募しやすい条件の求人の事業所に参加を勧奨した結果、36回開催、32件の就職実績となり、前年度の就職実績14件を大きく上回ることができました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートでは、所内掲示物・案内表示について、わかりにくい・雑然としている等の意見が多かったため、フロア内の掲示物の整理、再作成等を行いました。エントランスについても、展示物を整理し、庁舎案内板も内容を見直した上で再作成し、来所された方に印象良く、迷われることがないように改善を図りました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

平成29年4月からのマザーズコーナー開設に合わせ、職業紹介・相談窓口のレイアウト変更を行い、それぞれの求職者の方のニーズに合わせた支援をお待たせすることなく十分に実施できる体制を整えます。その上で、求人部門と職業相談部門の間で情報交換を密に行い、個々の求人・求職の情報をしっかり把握した上で、きめ細かなマッチングを進めていきます。

### （4）その他業務運営についての分析等

「大学生をはじめとする若者及び子育て女性等を中心とした就職支援を必要とする方等の就職促進及び市内企業等での活躍促進」を図るため、平成28年5月に吹田市と雇用対策協定を締結し、「吹田で就職面接会」等の事業を行いました。平成29年度も7月5日開催の新卒・若者を対象とした企業説明会「吹田魅力発見企業フェスタ」をはじめ、吹田市と協力し、地域のニーズに合った協定事業を実施していきます。

## 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

子育て世代の支援事業については、「図書館でハローワーク」「仕事と保育の情報セミナー」等のセミナーや「お子様連れの方対象の雇用保険説明会」等、継続的に実施してきたところです。平成29年度についても、マザーズコーナー開設を機に、セミナー・面接会等のイベントを連続して行い、地域への発信力を高め、ハローワーク淀川の利用促進に繋げていきます。また平成28年度から始めた子連れで参加できる情報交換型のセミナー「マザーズサロン」等、職員のアイデアを活かした子育て世代向けの事業を今後も行っていきます。

## 4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数 (常用)	充足数 (常用、 受理地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人 に対する 紹介率	求職者 に対する 紹介率	障害者の 就職件数	学卒ジョブ サポーターの 支援による 正社員 就職件数	公的職業 訓練の 修了3ヶ月後 の就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	新卒者等 (既卒・中退者 含む)の ハローワーク 紹介での 正社員 就職件数	一体的実施 事業(生保型) の就職件数
実績	5,731	8,871	2,927	97.9%	96.5%	15.8%	24.9%	16.5%	518	668	573	37,225	2,923	186	158
目標	6,728	9,980	3,200	90.0%	90.0%	14.5%	28.0%	17.4%	514	520	457	36,102	3,906	120	132
目標達成率	85%	89%	91%			109%	89%	95%	101%	128%	125%	103%	75%	155%	120%
(参考) 過去3年度平均	7,339	10,751	3,296												

※ 「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

# ハローワーク布施 就職支援業務報告（平成28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

新規求職者が大幅に減っていく中、当所は平成28年12月にハローワークプラザ布施駅前を統合し、庁舎をイオン布施駅前店の4階に移転しました。移転にあたって、新たな利用者の獲得を図るため、広報活動や利用勧奨について特に力を入れてまいりました。

各市の広報誌、駅・郵便局等の公共機関や地元商店街へのポスターの貼り出し、フリーペーパーへ移転記事の掲載、駅前電光掲示板や地域情報サイトを使ってのPR等、あらゆるチャネルを利用して移転広報を行いました。

また、平成29年1月には、移転記念イベントとして「就活福袋 イベント10連発」と銘打って、利用者への周知・PRを兼ねたセミナーや講演会を実施しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

全職員に対して業務改善アンケートを取り、お客様サービスの視点における改善箇所についての洗い出しを行いました。

それにより提起された要改善事項を一件ずつ解決していくことにより、利用者満足度調査による求人者満足度は平成27年度の94.8%から平成28年度は98.2%に改善しました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

平成28年度は、正社員への就職件数が目標に対して78%という低い達成率となりました。

そこで、平成29年度におきましては、事業所から求人を受ける際に、正社員を雇用するメリットについてリーフレットを使用する等により積極的に説明し、できる限り正社員求人へ切り替えていただくよう働きかけを徹底していきます。

一方、若年の求職者にも、正社員で就職するメリットをお伝えするとともに、より安定したお仕事に就いていただけるよう、個別担当者制などの職業相談に力を入れていきます。

### （4）その他業務運営についての分析

平成27年度に好調であった雇用保険受給者の早期再就職件数が、平成28年度は目標数を9.2%下回りました。

今後は雇用保険受給者の再就職の向上に向けて、新しい求職者向けセミナーを企画する等、積極的な取り組みを展開していきます。



## 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

当所管内は全国でも有数の中小モノづくり企業の集積地となっており、その地域性を活かした取り組みを進めてまいりました。

特に、製造業に特化したモノづくり面接会の開催や、モノづくりの現場で女性の活躍を目指した「モノづくり女子セミナー&面接会」を実施する等、モノづくり企業の人手不足の解消を図るための取り組みを実施してきました。

平成29年度はさらに工夫を凝らして、東大阪・八尾のモノづくり企業が元気になる事業に取り組むことにより、地域から信頼されるハローワークを目指します。

## 4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数 (常用)	充足数 (常用、 受理地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人 に対する 紹介率	求職者 に対する 紹介率	生活保護 受給者等 の就職件数	障害者の 就職件数	学卒ジョブ サポーターの 支援による 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	正社員 就職件数	雇用保険 受給者のうち 特に緊要度の 高い方の 就職件数	「お勤め求人」 の充足数
実績	8,591	9,725	3,178	98.2%	97.0%	17.5%	30.7%	17.5%	503	518	887	89.7%	4,721	576	342
目標	9,697	10,100	3,500	90.0%	90.0%	16.3%	32.9%	19.5%	468	469	921	88.3%	6,068	576	240
目標達成率	89%	96%	91%			107%	93%	90%	107%	110%	96%	102%	78%	100%	143%
(参考) 過去3年度平均	10,312	10,856	3,609												

※ 「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

# ハローワーク堺 就職支援業務報告（平成28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

当所は堺市1市を管轄しており、堺市との連携を密に地域ニーズに応じた取組を行っています。特に、同市との共催により管内事業所10社が参加したシニア就職面接会では参加者125名のうち16名が採用となるなど、ハローワークとしてのマッチング機能の向上に努めました。また、雇用保険受給者の方の早期再就職支援に重点的に取り組み、個別担当者制による支援を積極的に行うなど、雇用保険受給者の就職目標件数を達成することができました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者の方が、初めて求人情報提供パソコンを利用される際に、希望職種を検索しやすくするため、求人検索項目の見直しを行うとともに、分かりやすい利用方法を受付に設置しました。また、お仕事探しのフロアは合同庁舎の1階にあり、他官庁への来庁者の往来も多いことから、1階エントランスに求人票の展示スペースを新たに設置し、広くハローワークの求人票を知っていただくとともに、応募につなげるための改善を行いました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

求人部門において求人担当者制を強化し、求職者にとって分かりやすい表記となるよう求人票の記載内容の充実を図ります。また、求人部門と職業相談部門が更なる連携を図ることにより、より詳しい情報提供ができる仕組を構築するとともに、ミニ面接会・会社説明会を定期的で開催することで、企業と求職者のマッチングの機会を増やし、就職数・充足数の向上に努めます。

### （4）その他業務運営についての分析等

当所は、大阪府内最大の雇用保険受給者数を有しているため、失業手当の支給担当窓口と職業相談窓口が連携し、雇用保険受給者の方の早期再就職に向けた取組を行ってきました。最初の失業認定日でのきめ細かな職業相談、個別担当者制による支援など、雇用保険受給者の方の状況・ニーズを確認した支援等について引き続き取り組んでまいります。

また、管内の企業は中小・零細企業が多く、人材不足が深刻な状況にあるため、マッチングの機会を積極的に提供していきます。

## 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

当所では、介護・医療・保育など福祉分野での就職を希望する求職者に対してきめ細かな支援を行う「福祉人材コーナー」を設置しています。人材不足と言われる当分野において、人材を求める施設と求職者双方のニーズに応えるため、求人受理担当、職業相談担当及び職業訓練担当部門がチームを組み積極的な支援に取り組んできました。施設見学会・説明会・面接会等により実際の出会いの場を設けるとともに、未経験者を対象とした介護セミナーの定期的開催、ナースセンター等関連機関との連携も重視し、平成28年度は1,515件の就職につながりました。今後も引き続き積極的な支援を行っていきます。

## 4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数 (常用)	充足数 (常用、 受理地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人 に対する 紹介率	求職者 に対する 紹介率	障害者の 就職件数	学卒ジョブ サポーターの 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 フリーター等の 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	刑務所出所者等 就労支援事業 における 就職件数
実績	9,679	9,244	3,433	91.7%	97.3%	17.2%	26.8%	17.9%	504	679	2,328	89.0%	24,423	5,031	52
目標	10,565	9,930	3,400	90.0%	90.0%	15.9%	29.0%	18.9%	490	580	1,750	88.3%	22,695	5,909	32
目標達成率	92%	93%	101%			108%	92%	95%	103%	117%	133%	101%	108%	85%	163%
(参考) 過去3年度平均	11,445	10,566	3,469												

※ 「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

# ハローワーク岸和田 就職支援業務報告（平成28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

当所では、新規求職者が減少している中、求職者サービスの提供に重点をおき、利用される方個々に担当者を決めて、個別に就職活動におけるアドバイスや利用者のニーズに基づいた情報提供など、きめ細やかな職業相談を行ない、新たな利用者の確保と就職件数などの業務実績の向上に取り組んできました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

窓口利用者からの要望に基づいて「最寄駅より徒歩10分以内」の求人展示コーナーを設置し、定期的に地域の変更を行いながら求人情報の提供を充実させました。また、求人情報提供パソコンのメニューに、書類選考なし・採否結果3日以内の求人を抽出して「即面接求人」ボタンを新設し、利用者のニーズに合った求人検索がしやすいよう工夫を行いました。これにより、スムーズな求人検索を可能にし、スピーディーな就職の実現につなげてきました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

職業相談部門と求人部門が連携し、求職者・求人者、双方の情報を収集・共有することにより、就職支援と人材確保の向上を図っていきます。

### （4）その他業務運営についての分析等

地方自治体などと協力して、職業相談やセミナーの開催などの就労支援や就職面接会を開催して、地域の雇用対策を推進しました。

## 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

雇用環境の改善が進む中で、当所には毎月1,000名程度の新規求職者が来所されます。その方々の多くは岸和田・貝塚の地元での就職を希望されます。その方々のニーズにお応えするために、我々はお一人おひとりに担当制によるきめ細やかな就職支援を行いつつ、求人情報提供パソコンへの「即面接求人」メニューの設定、管内主要駅から近い企業の求人展示、地元自治体などと協力した就職面接会の開催など、早期に就職したい方々のために、ニーズに基づいた利用しやすいサービスの提供を心がけ、職員一人ひとりが取り組んでまいりました。その結果、一定の成果を上げることができましたが、今後さらに地域の皆様に信頼されるハローワークをめざし、引き続きより良いサービスの提供に努めてまいります。

## 4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数 (常用)	充足数 (常用、 受理地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人に 対する 紹介率	求職者に 対する 紹介率	障害者の 就職件数	学卒ジョブ サポーターの 支援による 正社員 就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	一体的実施 事業(生保型) の就職件数
実績	4,154	3,451	1,346	94.1%	94.4%	21.7%	29.1%	20.6%	184	285	9,383	2,187	168
目標	4,430	3,470	1,292	90.0%	90.0%	20.1%	32.5%	21.5%	182	329	8,053	2,656	132
目標達成率	94%	99%	104%			108%	90%	96%	101%	87%	117%	82%	127%
(参考) 過去3年度平均	4,861	3,801	1,304										

※ 「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

# ハローワーク池田 就職支援業務報告（平成28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

当所では、目標を達成するために、より多くの求職者に窓口を利用していただき、当所の求人に応募してもらうことが最重要と考え、特に雇用保険受給者に対して、それぞれの希望に合わせた求人情報を準備し提供しました。また、広報についても積極的に取り組み、所独自のポスター、チラシなどを作成して周知に努めるとともに、自治体の広報誌等への掲載依頼を行いました。

当所の付属施設である「ハローワークプラザ千里」においても求人情報の提供やセミナーの実施など利用者の就職に向けての支援を実施しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートにより庁舎の案内が分かりにくいとのご意見があったため、庁舎の案内版をわかりやすいものに変更しました。また、ホームページのレイアウトをわかりやすく整理しました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

平成29年度から「福祉人材コーナー」を新設し、人手不足が深刻な介護・看護・保育職の求人充足支援に取り組んでいきます。

また、求人を早期に充足させるため、事業所訪問により求人票記載以外の情報を収集し紹介に活かせるよう取り組み、今まで以上に職業相談窓口と求人受理窓口との連携を強化することで、求職者・求人者のそれぞれのニーズにあった提案ができるように努めていきます。

### （4）その他業務運営についての分析等

新規求職者が減少し、求人数が増加していることから求職者の早期再就職、求人の早期充足に向けた支援が課題となっています。そのためミニ面接会の開催、就職支援セミナーの充実等、利用者のニーズに合わせた積極的な業務運営に努めていきます。

## 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

雇用保険受給者の認定日、認定時間を性別、年齢別に細分化することにより、窓口の混雑緩和、職業相談時間の確保が図れたことに加えて、認定日毎の雇用保険受給者の態様に応じた求人情報提供、就職面接会、就職支援セミナーを実施することができました。

## 4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数 (常用)	充足数 (常用、 受理地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人に 対する 紹介率	求職者に 対する 紹介率	障害者の 就職件数	学卒ジョブ サポーターの 支援による 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	正社員 求人数	正社員 就職件数	介護・看護・ 保育分野の 就職件数	障害者の チーム支援 による 就職件数
実績	5,691	4,606	2,176	97.0%	97.2%	16.7%	25.2%	18.5%	373	292	90.8%	14,478	2,431	983	121
目標	6,358	5,030	2,400	90.0%	90.0%	15.1%	29.1%	18.7%	297	250	88.3%	13,483	3,218	1,050	87
目標達成率	90%	92%	91%			111%	87%	99%	126%	117%	103%	107%	76%	94%	139%
(参考) 過去3年度平均	6,898	5,498	2,402												

※ 「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

# ハローワーク泉大津 就職支援業務報告（平成28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

新規求職者が減少傾向にある中、ハローワークの職業相談窓口における求職者支援の強化に取り組みました。当所の職業相談部門では、わかもの、マザーズ、訓練、生活保護の各相談コーナーを設置し、求職者担当者制による個別支援を強化してきました。また、ハローワークを利用されない求職者に向けて、新たな求職者の増加を図るため、ハローワーク泉大津庁舎移転1周年記念イベントとしてプロジェクトチームを作り、求職者だけではなく幅広い層の方を対象としたバラエティに富んだ7種類の特別セミナーを10月に連続開催しました。この特別セミナーでは全体で250名の参加があり、管内自治体の広報誌等も利用して幅広くハローワーク事業について周知を図ることができました。

またハローワークへの交通アクセスが不便な和泉市については「1日ハローワークIN和泉府中」を計3回実施し、和泉市と連携を取りながら、イベントの周知を行うことで合計97名の参加者にハローワークの利用勧奨や求人情報の提供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

利用者満足度調査では、求人者97.0%、求職者99.1%と高い満足度でした。全職員が顧客満足度を意識したより良い窓口サービスを目指して努力してきた成果であったと思われます。またお客様の声から書類選考の求人が多く、すぐに面接してくれる求人が少ないとの要望があり、求人者からは応募者がなかなか来ないとの相談もあったため、求人情報提供パソコンのメニューに「早期マッチングのための特化ボタン」を導入し、「即面接求人」を検索しやすいよう設定しました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

引き続き、高い顧客満足度が得られるように取り組んでいきます。現状に甘んじることなく、職員一人ひとりが小さな工夫を重ねてより良いサービスを目指したいと思います。今年度は求人情報の見せ方、提供の仕方を工夫していきます。求職者ニーズの高い求人や条件緩和等を行った求人を選定し、ポップ（コメント）をつけて正面玄関前の展示ボードへ張り出します。また、職種、地域などターゲットを絞った求人情報誌を適宜発行し、広く配布します。

### （4）その他業務運営についての分析等

求人充足数の減少が続いており、対策が急がれます。その要因として2つのことが考えられます。1つは当所から交通アクセスが不便な和泉市の求人充足率が悪いことです。特にテクノステージ和泉（産業団地）と和泉中央駅を中心としたトリヴェール和泉の求人充足対策を進めていきたいと考えています。2つ目は地元志向の高い求職者に対して適格な求人を提供できていないことが考えられます。求職者のニーズに合った



求人確保のため、正社員求人や新規求人の開拓を積極的に行います。求職者の方が応募してみようと思うわかりやすい求人票の作成や求人者と十分なコミュニケーションを取り、求人が充足するように支援する充足サービスなど求人部門と職業相談部門が連携を取りながら進めていきたいと考えています。

## 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 特記事項

当所ではマザーズコーナーにおける就職支援が好評です。子育て中の求職者は子連れで職業相談を受けられますが、子どもの様子にも気を配りながら、細やかな就職支援サービスを提供しています。特に求人に応募する際は応募書類の添削と面接についてのアドバイスを行っています。お子様連れの求職者の場合は時間をかけずに効率よく応募書類作成指導を行うなどの工夫をしています。

## 4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数 (常用)	充足数 (常用、 受理地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人 に対する 紹介率	求職者 に対する 紹介率	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	正社員 就職件数	未充足求人の フォローアップ として実施する、 受理後2週間 経過後の 求人充足サービス による充足数
実績	3,641	2,843	1,370	97.0%	99.1%	18.8%	25.7%	19.7%	145	257	98.3%	1,865	286
目標	4,183	3,280	1,500	90.0%	90.0%	19.0%	28.6%	20.0%	210	244	88.3%	2,461	270
目標達成率	87%	87%	91%			99%	90%	99%	69%	105%	111%	76%	106%
(参考) 過去3年度平均	4,407	3,658	1,501										

※ 「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

# ハローワーク藤井寺 就職支援業務報告（平成28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

当所管内では福祉・介護職の求人が大きな割合を占めており、前年度に引き続き「介護パッケージプログラム」(vol. 2)を実施しました。職員が管内の介護事業所を訪問し事業所の状況やアピールポイントを職員間で共有するとともに、求人情報提供パソコンにて公開しています。また、介護職の求職者情報を定期的に提供し、事業所のリクエストに基づき求職者へ求人情報を送付することで、マッチングを重視した取組みを展開し、事業所からは、「直接求職者にアプローチできる機会を得た」と高い評価をいただきました。また、昨年引き続き介護の日に施設見学会・面接会を開催、管内自治体を実施する介護講習の受講者への求人情報の提供を実施しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

庁舎の老朽化・狭隘により雇用保険説明会や初回講習、セミナーを外部の会場を使用して開催しておりました。また、庁舎の所在地も管内の東に偏っており利用者に不便をおかけしておりました。平成29年3月21日に庁舎を柏原市内から管内中心部の藤井寺市内に移転するとともに、庁舎内に面接会場を確保、南河内地域で初めてマザーズコーナーを開設するなど大幅なサービス改善を実施しました。

また、平成28年5月に大阪労働局と柏原市・柏原市商工会が雇用対策協定を締結したことで、自治体や企業ニーズに見合った事業展開を図り、これまで以上に市・商工会と連携を深めることができました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

平成29年度から新たに求人・求職サポート部門として一つの部門で求人受理・職業紹介を行うこととし、求人内容や求職者ニーズの情報共有を密に行い、求人・求職の担当制による能動的なマッチングを推進します。

### （4）その他業務運営についての分析等

平成28年度は職員全員による事業所訪問を実施するとともに、ミニ面接会（管理選考）を20回実施、8件の就職に繋がりました。平成29年度も管内の事業所訪問により求人の詳しい内容や事業所情報を収集し就職支援に役立てるとともに、所内でのミニ面接会にも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 特記事項

平成28年5月に大阪労働局と柏原市、柏原市商工会が雇用対策協定を締結し、地域における若者や女性、就職困難者等に対する情報提供、教育啓発、就職支援等に市・商工会と共同して取り組んできました。

平成29年度は、新たに設置された柏原市との一体的施設である「アゼリア柏原ハローワークコーナー」を中心に、三者で引き続き地域の雇用情勢や実施すべき対策について密に意見交換を行い、就職面接会の開催、WEB版就職フェア、セミナー等地域のニーズに応えられる事業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 (常用)	充足数 (常用、 受理地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人に 対する 紹介率	求職者に 対する 紹介率	生活保護 受給者等の 就職件数	障害者の 就職件数	正社員 就職件数	介護系公的訓練 修了者の 訓練修了3ヶ月後 の就職率	職員が訪問した 介護事業所 からの充足率
実績	3,813	2,843	1,452	94.5%	99.0%	18.0%	19.3%	18.1%	155	328	1,973	80.3%	17.3%
目標	4,270	2,920	1,400	90.0%	90.0%	17.6%	29.5%	18.7%	126	311	2,511	75.0%	20.0%
目標達成率	89%	97%	104%			102%	65%	97%	123%	105%	79%	107%	87%
(参考) 過去3年度平均	4,635	3,115	1,473										

※ 「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

# ハローワーク枚方 就職支援業務報告（平成28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

- ・当所では、「職業相談・紹介窓口の効率的な運用」と「マザーズコーナーの利用促進」の取組を重点的に進めることとしました。これまで一律に職業相談窓口で、求職者の新規登録を行ってきましたが、待ち時間が長くなることにより、窓口利用の敬遠、利用者サービスの低下が懸念されたため、職業紹介窓口・訓練相談窓口等、各求職者が希望するサービスを提供する窓口で新規登録を実施するように変更し、待たせずに職業相談・職業紹介等、利用者の希望に素早く応えることができました。
- ・また、マザーズコーナーの利用促進を目的として、本来は集団で行う初回講習をマザーズコーナーの窓口で個別に説明する方式に変更し、相談しやすい環境と支援内容を理解してもらうとともに、求職者のニーズを的確に把握し、マザーズコーナー利用者への支援を効果的に行いました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・利用者満足度調査の結果を受け、所内のチラシやパンフレットの配架の見直しを行いました。また、初めて来所した方が窓口の場所と支援サービスがはっきりわかるよう「部門ごとの案内チラシ」を作成し受付前に配架しました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

- ・今年度の介護分野のセミナーは先輩職員からの体験発表や施設の責任者からの説明等を中心に行いました。セミナーには参加していただきませんが、実際の応募にはなかなか繋がらない状況でした。
- ・来年度は実際の施設を見学し、不安や疑問に思っていることを少しでも解消するための「特別養護老人ホーム見学バスツアー」と「介護セミナー」を同時開催し介護現場の理解を深めてもらい応募に繋げていきます。開催回数も年間4回を目標に、多数の参加者を募っていきます。

### （4）その他業務運営についての分析等

- ・当所管内の4割を占める福祉分野の求人の充足対策として、同分野の画像情報をはじめとする事業所情報収集等、求職者にアピールできる求人票作りに取り組めます。月4回開催予定のプレミアム面接会のうち2回は福祉分野の面接会を開催し、引き続き人材不足分野の充足対策に取り組んでいきます。

## 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

- ・人材不足分野である保育職の人材確保において、例年、保育士の求人がピークを迎える2月頃に保育士就職面接会を実施していましたが、平成28年度から保育士試験が年2回となることを受け、1回目試験の新たな保育士資格取得者をターゲットに、8月から9月にかけて、セミナー・職場体験・面接会を連続して実施し、有資格者と求人者のマッチングの促進を図った結果、求人者・求職者双方から好評を得ることができました。
- ・また、平成28年12月には大阪労働局と寝屋川市が「雇用対策協定」を締結し、平成29年1月には国と地方自治体が一体的に実施する施設として「寝屋川シティ・ステーションハローワーク枚方職業紹介コーナー」を開設しました。今後も地方自治体を含め関係機関と連携し、利用者サービス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 (常用)	充足数 (常用、 受理地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人 に対する 紹介率	求職者 に対する 紹介率	生活保護 受給者等の 就職件数	障害者の 就職件数	公的職業 訓練の 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 就職件数	介護・看護・ 保育分野の 就職件数	高齢者 (60歳以上) の就職件数
実績	7,680	4,993	2,622	90.2%	99.1%	16.1%	27.1%	20.1%	526	395	598	91.3	3,825	1,358	1,325
目標	8,300	5,140	2,900	90.0%	90.0%	15.6%	29.4%	20.4%	462	367	575	88.3	4,673	1,300	1,352
目標達成率	93%	97%	90%			103%	92%	99%	114%	108%	104%	103%	82%	104%	98%
(参考) 過去3年度平均	8,927	5,583	3,028												

※ 「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

# ハローワーク泉佐野 就職支援業務報告（平成28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

当所では、「わかもの就職支援」を特に重点的に進めることとし、「わかもの支援窓口」での担当者制を中心とした就職支援、学卒ジョブサポーターによる定期的な学校訪問による管内学校との連携等による就職支援を実施した結果、平成28年度の学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数は目標を大きく上回る結果となりました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

progressプロジェクトにおいて提案のあった事項について改善を図りました。具体的には、求職者の待合スペースの「情報提供コーナー」を更に充実させ、高齢者向け求人ファイルの展示、面接会求人のPR、ピックアップ求人の展示、若者応援宣言企業の展示、各種求人情報紙の設置等実施し、紹介につながる良質求人の露出を高めました。

※「progressプロジェクト」とは、毎年、全職員・相談員から業務改善にかかる提案を募り、それらに前向きに検討し取り組む、ハローワーク泉佐野独自の取組です。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

progressプロジェクトを継続実施し、全職員・相談員の意見をボトムアップで集約の上、業務改善推進会議でサービス改善が期待できる事項について前向きに検討し、早期に実施していきます。

### （4）その他業務運営についての分析等

雇用保険受給者の早期再就職に係る見立てを確実に実施し支援するとともに、一般求職者の見立ても同時に行うことで、全求職者への就職支援を強化した結果、紹介成功率（常用）は25.0%、就職率（常用）は37.5%と大阪府内のハローワークの中で最も高い水準となりました。

## 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

- 高卒就職希望者を対象とした「泉南地域の合同求人説明会」の開催（平成28年7月29日）  
 泉南3所連絡協議会（ハローワーク泉佐野・ハローワーク岸和田・ハローワーク泉大津）主催により大阪府内で初開催。当所は平成28年度協議会主担所として、当事業の企画、立案、施行を主体的に実施しました。その結果、平成28年12月末時点の説明会に参加した管内高等学校内定率が81.3%（前年同期69.3%）と早期の就職決定、職業意識の形成に繋げることができました。
- 職業訓練学校による、合同説明会の実施（平成28年12月26日）  
 ハローワーク岸和田・ハローワーク泉大津・ハローワーク和歌山（他県）との共催により「泉佐野 de 職業訓練学校・合同説明会」と題し、訓練学校9校（29コース）による説明会を実施、参加者43名、相談件数81件でした。参加者からは「一度に複数のコース説明を効率的に聞くことができた」「当初考えていたコース以外の説明も聞けたことで、自分の中の選択肢の幅が広がった」など、参加して良かったとの声を多数いただき、訓練学校からは、今後も開催を希望するご意見を多数いただきました。

## 4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数 (常用)	充足数 (常用、 受理地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人に 対する 紹介率	求職者に 対する 紹介率	障害者の 就職件数	学卒ジョブ サポーターの 支援による 正社員 就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	障害者の チーム支援 による 就職件数
実績	4,163	3,524	1,424	100.0%	98.3%	25.0%	29.8%	20.2%	280	335	7,129	2,049	79
目標	4,207	3,600	1,500	90.0%	90.0%	20.9%	30.7%	21.9%	214	300	6,869	2,292	60
目標達成率	99%	98%	95%			120%	97%	92%	131%	112%	104%	89%	132%
(参考) 過去3年度平均	4,472	3,812	1,508										

※ 「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

# ハローワーク茨木 就職支援業務報告（平成28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

当所では、特に地方自治体や他のハローワークと連携した企業説明会及び合同就職面接会を計12回実施しました（合計来場者数627名、うち就職者数63名（平成27年度は8回実施。来場者数571名、うち就職者数50名））。加えて、当所単独での面接会を計6回実施しました（合計来場者数162名、うち就職者数27名（平成27年度は2回実施。来場者数82名、うち就職者数5名））。

また、高槻市と共同運営する「ワークサポートたかつき」や高槻市生活福祉支援課に隣接する就職支援「たかつき」（ハローワークコーナー）において、就職面接会等を通じて地方自治体との連携をより一層進めた結果、利用者の拡大や就職件数の増加に繋がりました。

更に、雇用保険受給者に対する支援を強化するため、給付制限期間中の方に対して来所勧奨を行い、早期再就職の促進を図りました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートを通じて、受付での窓口案内に改善が必要であることが明らかとなったため、受付からの誘導誤りの事例やどこへ案内すればよいか等の疑問を集約した「総合案内マニュアルQ&A追加版」を作成し、接遇全体の底上げにつなげました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

就職面接会での応募者を増やすことが課題となっていることから、就職面接会に参加される事業所に対して職業相談部門と求人部門が連携して事業所訪問を実施し、参加事業所の魅力を伝えることにより応募者の増加を図ります。また、求人受理窓口にて仕事内容の詳細等を収集し、求人票へ反映させることを徹底し、応募者の増加につなげます。

### （4）その他業務運営についての分析等

特に応募者数が少ない保育職・介護職の求人については、面接前の事業所見学を提案し、職場環境や仕事のイメージを伝わりやすくすることにより、応募者数を増やし充足数の増加を図ります。

## 2 総合評価（※）

標準的な成果



※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

### 3 特記事項

障害者の就職において、市町村と連携を密にし、面接会を開催することにより管内自治体との連携が円滑に進み効果的な支援ができたことにより高い成果が得られました。また、高槻市と連携を図り、子育て中の女性等を対象にマザーズコーナーの周知を図ったことなどにより新たな利用者の獲得につなげることができました。

### 4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数 (常用)	充足数 (常用、 受理地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人に 対する 紹介率	求職者に 対する 紹介率	生活保護 受給者等の 就職件数	障害者の 就職件数	公的職業 訓練の 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	高齢者 (55歳以上) の就職件数
実績	6,255	5,329	2,877	99.1%	95.3%	16.5%	21.6%	16.7%	394	454	403	91.9	19,926	3,122	1,484
目標	7,300	6,400	2,976	90.0%	90.0%	16.0%	25.0%	17.8%	342	406	429	88.3	19,908	3,946	1,540
目標達成率	86%	83%	97%			103%	86%	94%	115%	112%	94%	104%	100%	79%	96%
(参考) 過去3年度平均	7,799	6,841	2,944												

※ 「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

# ハローワーク河内長野 就職支援業務報告（平成28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

当所では、雇用保険受給者の早期再就職を重点的に進めることとし、雇用保険窓口と職業相談窓口との連携を図りながら、求職者担当者制による個別支援の実施や給付制限中の方の職業相談を中心に取り組みました。特に求職者担当者制については、初回認定日及び給付制限明けの認定日さらに支給終了前の認定日等の機会を捉えて、積極的に支援の提案を行うとともに、担当した求職者の方については、求人情報の提供や応募書類の指導を行いました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者満足度調査及び当所独自のサービス点検調査等で、所内全体の窓口の案内表示の統一性がないことや求人関係の掲示物や説明書きに不十分な個所が判明したことから、案内表示等の統一した様式を定めて、各課・各部門の案内表示を改めるとともに定期的な点検を継続して実施しています。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

利用者目線に立って、広報ツールの配置場所や分類整理方法を見直し、説明POPやアイキャッチャー等の工夫及び高年齢者コーナーの充実を検討していきます。また、人材不足分野である福祉介護関係職を中心に、求人担当者制による充足対策の強化を図ります。

### （4）その他業務運営についての分析等

求職者については、引き続き若年者層が減少している一方、高年齢者は前年と同水準で、45歳以上の就職件数は前年を上回りました。

## 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

求人が増加していることを踏まえて、求人充足対策会議で検討対象となった求人を中心に、充足のための支援サービスを実施した結果、求人充足数は、目標の108件を上回る166件と、目標達成率154%を達成しました。平成29年度は求人担当者制を実施し、福祉介護・運送・建築土木等人手不足が深刻となっている職種を中心に、充足に向けた支援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 (常用)	充足数 (常用、 受理地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人に 対する 紹介率	求職者に 対する 紹介率	生活保護 受給者等の 就職件数	障害者の 就職件数	学卒ジョブ サポーターの 支援による 正社員 就職件数	正社員 就職件数	求人充足 対策会議の 検討対象に 係る 正社員求人 充足数
実績	3,413	2,528	1,172	92.1%	92.7%	18.5%	29.1%	18.7%	100	239	252	1,656	166
目標	3,826	2,750	1,220	90.0%	90.0%	18.4%	28.8%	19.3%	84	234	257	2,112	108
目標達成率	89%	92%	96%			101%	101%	97%	119%	102%	98%	78%	154%
(参考) 過去3年度平均	4,119	3,073	1,221										

※ 「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

# ハローワーク門真 就職支援業務報告（平成28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

- ・当所は、大手電機メーカーの拠点があり、また大阪市のベッドタウンという立地条件から、事業所訪問によって画像情報など求人者のより詳しい情報を収集し、求職者に提供することにより、求職者サービスおよび求人者サービスの充実を図りました。
- ・また、管轄地域のうち生活保護受給世帯の多い2自治体に専用窓口の設置、運営に取り組みました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・景気が好転していくなか、ハローワーク門真を利用いただく皆様に、より良い求職活動をしていただくためには、求人情報提供の充実が必須であることから、週刊の求人情報誌の作成に併せ、管轄内各市及び沿線別求人情報誌を作成し提供いたしました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

- ・ハローワークのサービスをより身近に利用いただけるようにするために、各市・団体との連携をさらに強化し、地域住民サービスと連動した求職者サービスや、地域の経済団体と連携した求人者サービスを進めていきます。

### （4）その他業務運営についての分析等

- ・ハローワーク門真は京阪沿線に所在しており、管内の公共交通機関が京阪沿線とJR学研都市線との2つに分かれていることから、JR沿線にある出先施設の大東市地域職業相談室の有効活用を更に進めることで、地域における役割を果たしていきます。
- ・また、ハローワークの求職者の希望条件などを、求人事業所に提案していくことで、求人者および求職者へのサービスを図っていきます。

## 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

- ・求職期間が長期に渡っている方に対し、ハローワークにおける支援メニューについて十分に説明を行い、その方に合った支援を行うことで、正社員に結びついたフリーター等の件数は、1, 369件を達成し、目標を大きく上回る結果となりました。
- ・キャリアコンサルティングの手法を取り入れ、求職者ニーズに合わせた職業相談・職業紹介を行うことにより、就職へと結びつけました。
- ・求人事業所に対し、正社員求人のメリットについて説明し正社員求人の勧奨を行うことによって、目標を上回る正社員求人数を確保しました。

## 4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数 (常用)	充足数 (常用、 受理地 ベース)	雇用保険 受給者の 早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率 (常用)	求人に 対する 紹介率	求職者に 対する 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 フリーター等の 件数	公的職業 訓練の 修了3ヶ月後 の就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	雇用保険受給者 を中心とした 就職支援 プログラム事業 における就職率	マッチング会議 の対象求人 に係る充足率
実績	5,612	4,472	2,076	97.2%	97.8%	17.7%	24.3%	20.2%	382	1,369	320	17,546	3,077	89.6%	40.9%
目標	6,102	4,580	1,989	90.0%	90.0%	16.2%	27.6%	21.2%	349	830	279	16,145	3,876	83.0%	38.4%
目標達成率	92%	98%	104%			109%	88%	95%	109%	165%	115%	109%	79%	108%	107%
(参考) 過去3年度平均	6,915	5,009	2,029												

※ 「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