

厚生労働省  
千葉労働局発表  
平成30年8月30日

【照会先】  
千葉労働局職業安定部職業安定課  
職業安定課長 小出 明弘  
職業安定監察官 常住 房夫  
(電話)043-221-4081

報道関係者 各位

平成29年度ハローワークのマッチング機能に関する業務の  
総合評価の結果をまとめました  
～地域特性等を活かし、一層のサービス向上に取り組めます！！～

全国のハローワークにおいては、ハローワークの機能強化を図るため、従来のPDCAサイクルによる目標管理を拡充し、ハローワークのマッチング機能に関する業務の総合評価、評価結果に基づく業務改善を、平成27年度から一体的に実施しています。(別添1)

1 ハローワークの総合評価結果

標語	ハローワーク
非常に良好な成果	該当所なし
良好な成果	千葉所、銚子所、館山所、木更津所、船橋所、成田所、千葉南所
標準的な成果	市川所、佐原所、茂原所、松戸所
成果向上のため計画的な取組が必要	該当所なし

2 ハローワークの取組状況

各ハローワークでは、「特に重点的に取り組んだ事項」、「サービス改善・業務改善を図った事項」及び「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」等を、別添2「就職支援業務報告」としてまとめました。今後、総合評価の結果を踏まえ、平成30年度の目標達成と、中長期的な業務の質の向上や継続的な業務改善の強化に取り組んでまいります。

(注) 各ハローワークの就職支援業務報告の2(総合評価)については、「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4段階の評価になっております。

# 平成29年度における総合評価結果総括 別添 1

厚生労働省による全ハローワークについての、各評価(類型)は下表のとおりとなりました。  
 千葉労働局管内ハローワーク(11か所)の評価結果は、7か所のハローワークで良好な成果となりました。

- 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  
 (満点について、目標達成率が100%以上の場合は満点を超える場合があります。)
- グループ平均値の80%未満(※)を類型4  
 ※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。

	標語	ハローワーク数	
		全国	千葉局
類型1	非常に良好な成果	10	0
類型2	良好な成果	197	7
類型3	標準的な成果	227	4
類型4	成果向上のため計画的な取組が必要	3	0
		437	11

【参考】

評価グループ	満点	平均点
1G	1230	1078
2G	1227	1063
3G		1088
4G	1215	1043
5G		1054
6G	1214	1069
7G		1064
8G		1077
9G	1215	1073
10G		1065
11G		1081

## 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指標のポイント化係数



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業務実績が設定した目標を達成した場合等に、ポイントを加点する。  
※主要指標・補助指標・所重点指標について、目標を達成した場合等にポイントを加点。

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。

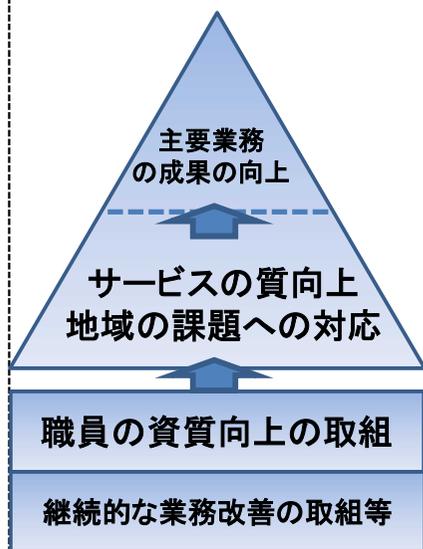
類似するハローワークからなるグループ内で、総ポイント数等を比較し、評価する。  
※労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分類。  
※評価は本省で実施し、評価結果を労働政策審議会に報告。  
※評価結果は、ハローワークにおいても、実績値、業務改善事項、総合評価結果(4段階)等をまとめて公表。

# 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）

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

- 現行の取組（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、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(求人者)
- 満足度調査(求職者)
- 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、正社員就職件数
- 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

### 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、「充足件数」の目標達成を重点的な取組みとして捉え、画像情報の活用による「わかりやすい求人票づくり」（実績 286 件）、賃金情報等の提供による条件緩和指導、求人票記載以上の情報収集した内容を記載した「求人マッチングシート」の取組（実績 216 件）を実施した。
- ・人手不足分野における充足対策として、「人材サービスコーナー」を中心として、「魅力ある職場づくり」（雇用管理改善）と連動させ、事業所アンケートを実施し、事業所ニーズを把握の上、就職面接会・合同（相談）会（13 回開催）、事業所見学会（10 回開催）、セミナー（17 回開催）等の各種支援を各業界団体との連携により実施し、求人充足サービスに積極的に取り組んだ。

##### 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、「ワーキングチーム」を設置し、総合評価の具体的な改善方策の検討を行い業務を改善するための所内会議（「業務改善推進会議」）に提案をさせている。
- ・所内に設置された研修企画検討委員会において、「職員研修実施計画」を策定し、各種研修を実施した。特に、「雇用管理研修」「改正職業安定法研修」「発達障害者の特性研修」については基準・均等行政、地方自治体との共同研修として実施した。
- ・キャリアコンサルティング資格取得に係る意識の醸成及び資格取得を目的とした独自研修を実施しており、有資格者 2 名を講師として 5 名に研修を実施した。

#### （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、ハローワークの提供するサービス窓口が分からないとの意見があったため、ハローワークの提供するサービスの窓口・内容が利用者に的確に周知されるよう 1 階フロア内及び通路掲示板、2 階給付課内の目立つ場所に案内を掲示するとともに、ハローワークガイドの内容が求職者にわかり易いように随時見直しを行い、受付・相談時のサービスメニューの説明、求人検索機での案内等利用者サービスの改善に取り組んだ。
- ・職場環境改善のワーキングチームにおける検討結果を反映し、掲示板等について利用者目線を意識し掲示方法の改善を行った。

### (3) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

- ・求人充足会議は概ね毎日開催したが、職業相談部門で把握された求職者ニーズの反映が不十分であった。  
求人・求職の動向や管内の状況など所全体を見渡した戦略的会議を開催する必要があると思料されることから、「求人充足戦略会議」（月1回）を開催している。また、職業相談部門と求人部門の連携をさらに深めるための仕組み作りを行うべく、求人充足チーム「求人充足チームマッチング会議」を複数設置し、週2回以上開催することにより、求人・求職の担当者の密接な意見交換に基づく的確なマッチングの展開を図っている。
- ・プレジョブミーティング（企業説明会、面接会）については参加者を増やす取組が課題である。（実施回数213回、参加者400人）  
参加メリットや今後の参加希望の有無に関するアンケートを掲載した「リーフレット」を作成するとともに、アンケートや過去に実施した当該ミーティングにおける傾向と実績の分析を行い、初回講習会や各種セミナー時の参加者に対してフィードバックするなどの取組を行う。
- ・人材サービスコーナーについても利用者を増やす取組が課題である。（支援対象者数実績：福祉468人、建設127人、運輸188人、警備76人）  
利用者確保のためアンケートによる求職者誘導の他、職業相談窓口での相談や雇用保険手続き相談で、コーナー対象職種の経験者又は興味を示した求職者に対してハローワークカードにコーナーの案内カードを添付し次回相談を促している。  
また、有資格者への積極的なアプローチ、新卒応援ハローワークとの連携による新卒者（既卒3年以内含む）への周知・登録、求職者向けセミナー（建設）の拡充を行う。

### (4) その他業務運営についての分析等

- ・求職者が前年度比2.4%減少する中、アウトプット指標（紹介件数等）を意識し、就職に至る過程を強化する。
- ・県内全所を対象とした「なんとしても紹介件数を伸ばす」プロジェクトに基づき、窓口、初回講習会及び庁内掲示を通じた支援メニュー案内、求人情報提供端末利用者に対する声かけ、求人情報提供端末の初期画面による窓口利用の周知、メッセージペーパー活用について着実に実施するとともに、窓口が空いている時間帯での情報提供端末利用者への全体的な声掛けに積極的に取組む。
- ・求人の提案に加えて、更なるサービスを行う「プラス1紹介」の対象者を増やす取組（新規求人数の13.5%から15.0%）や面接対策セミナーの対象者を増やす取組（対象者90人から150人）に加え、潜在的なハローワーク利用者を増やす取組（自己就職者の分析を行い求人開拓に結び付け利用者を増やす取組、人材サービスコーナーでのSNS発信）を実施する。

## 2 総合評価（※）

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

### 3 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受 給者早期再 就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	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	マザーズ事業 における重点 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
実績	6,594	8,279	3,010	95.0%	98.0%	20.0%	18.6%	895	580	1,285	101.1%	33,034	3,011	279
目標	6,779	8,409	2,960	90.0%	90.0%	21.3%	20.2%	781	522	1,143	89.4%	32,426	3,010	150
目標達成率	97%	98%	102%	—	—	94%	92%	115%	111%	112%	113%	102%	100%	186%

※ 「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最重点と捉え、広域マッチングが必要と考え、千葉局内近隣所に加え、隣接する東京局墨田所及び木場所と連携し、京葉地域を対象とした「えどがわ中高年齢者就職面接会」「京葉わかもの就職面接会」を7所共催で開催しました。

併せて、多くの充足が見込まれる船橋所に対し、求人情報誌を週刊で作成し、より多くの求職者の目に触れるよう配布を依頼しました。

また、職業相談窓口の利用勧奨を積極的に行い、求職者の状況等を踏まえ、求人提案に加えて、更なるサービスを行う「プラス1紹介」や情報提供など、積極的・能動的マッチングに取り組みました。

さらに、障害者の就職件数において、前年度より紹介件数は減少（▲15.4%）したものの、就職件数は前年を上回っており、支援機関等との連携によるチーム支援を徹底したことから、ミスマッチが縮小した成果といえます。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

各種窓口での対応に必要な知識を習得するため、職業相談窓口担当者を対象とした「発達障害に関する職員研修（外部講師）」、職業相談窓口担当者及び求人受理担当者を対象とした「派遣事業等研修」を実施し、職員の資質向上を図りました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者における利用者アンケートにおいて、「プライバシー配慮」の満足度が低かったため、相談窓口と待合席の間に衝立を設置し、相談環境の改善に取り組みました。

併せて、職業相談窓口の「敷居を低くする」ため、求人検索機の利用方法の説明や求人内容の簡易な確認などでも相談窓口の利用を勧奨し、次の相談・紹介に繋げるよう、サービスの改善を図りました。

また、求人者における利用者アンケートにおいて、「説明が分かりにくい」との意見があったことを踏まえ、専門用語を多用しないで、分かりやすい表現で説明するよう、窓口職員に徹底しました。

(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

雇用保険受給者の早期再就職のための2回目以降の認定日における全員相談について、現在は限定した実施となっておりますが、さらに対象者を増加させるための体制・手法を確立するため、職業相談部門と雇用保険給付係の一層の連携強化を図ります。

また、福祉・運輸・警備を中心とした人手不足職種においては、ミニ面接会形式を多用したマッチングの取組により利用事業所、参加求職者の増加を目指し、人材確保対策の充実を図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

新規求人数は増加傾向にあります。特に正社員求人や雇用期間の定めのないパート求人の確保が急務であり、求職者の希望に即した求人の確保が求められており、求人充足会議において求職者の希望や傾向を共有しながら、求人開拓、求人要件緩和指導や求人票記載内容の充実などにより、求人の質的確保・向上に注力していきます。

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 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	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	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 就職数	雇用保険受 給資格者の 安定所就職 率
実績	3,052	2,424	2,319	99.0%	98.0%	18.6%	15.1%	316	331	11,185	1,448	10.6%
目標	3,383	2,650	2,487	90.0%	90.0%	20.5%	16.8%	310	292	11,084	1,539	12.2%
目標達成率	90%	91%	93%	—	—	91%	90%	102%	113%	101%	94%	87%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

### 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、就職件数及び充足件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、以下の取組を実施しました。

・職業紹介の入り口となる「より応募いただける求人」を確保するため、所独自パンフレット「応募したくなる求人へ」や賃金情報・バランスシートを活用し、事業主に対して求人票の作成支援を行いました。また、求人充足の効果的推進を図るため、新規受理求人のほとんどを担当者制で行い、求職者が応募しやすい求人条件緩和等の助言や画像情報の収集・提供に力を入れました。

・紹介数を増やすためには相談件数を増やすことが必要と考え、求人情報の検索のみで相談窓口を利用いただけない来所者に対して、窓口利用の声掛けや求人票掲示板及び求人検索コーナー周辺へのハローワーク支援メニューを記した「職業相談カード」の配置等により、相談窓口への誘導・勧奨に積極的に取り組みました。また、雇用保険受給者の早期再就職支援として、認定日毎の全員相談、給付制限中の認定応当日における来所勧奨による職業相談を実施しました。

・紹介件数を増やすため、求職者担当者制による職業相談、求人の提案に加えて、更なるサービスを行う「プラス1紹介」及び初回の失業認定日におけるマッチング求人の提供に取組むほか、「60歳以上歓迎求人コーナー」を見やすい場所に移設し、高齢者の相談窓口の利用促進に取り組みました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取り組み

職員の資質向上のため、労働基準監督署による労働法制の研修を1回実施しました。また、監督署が同一庁舎内にあることから、労働基準法等の疑義が生じた場合は、逐一相談できる体制が確保されています。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

新規求職者数が減少傾向で推移し人手不足感が強まる中で、初回講習会とは別にハローワーク活用セミナーを毎月第2・第4水曜に開催し、求職者に向けた就職支援サービスメニューの周知により相談窓口の利用勧奨を行っていますが、様々なサービス（窓口での求人閲覧・提供、求人内容の詳細・応募状況の確認、求職者担当者制の実施、応募書類の添削、面接指導など）がわかりやすいようにリーフレットの見直しを行い

ました。また、利用者アンケートの意見を踏まえ、エレベーターホールに掲示した案内図などの改善を図りました。

(3) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

求人検索後における窓口利用の声掛けについて、その実効ある取組みを推進するため、マニュアルを作成し、相談件数、紹介件数の改善に取り組むこととします。また、「職業相談カード」について、求職者の目につきやすいところに複数配架しているものの、相談窓口の利用者が少なく、十分な効果が得られてないことから、その内容の見直しを図り、相談窓口への誘導の強化に取り組めます。

管内人口の減少に伴う労働力不足を補うため、管内の自治体や経済団体と連携し、潜在的な求職者の確保と、多様な働き方に関する企業の理解促進に取り組むほか、求職者が減少傾向にあることから、窓口利用者を一層大切にすることで、リピーターを増やし、就職支援サービスの充実を図り、就職促進に取り組むこととします。

(4) その他業務運営についての分析等

障害者の就職件数が目標を大きく上回ったことは、障害者就業・生活支援センターを基軸とした関係機関とのチーム支援による効果的取組みの成果と考えています。今後は、障害者及び企業に対するチーム支援の一層の効果的推進に取り組むとともに、定着支援の強化に注力します。また、精神障害を抱える求職者の増加に対応するため、精神医療機関との連携を一層推進していくこととします。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	求人に対し る紹介率	求職者に対 する紹介率	生保等 就職件数	障害者 就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	
実績	2,311	1,669	488	100.0%	96.9%	22.8%	21.3%	43	104	4,113	1,281	
目標	2,393	1,717	470	90.0%	90.0%	25.3%	22.6%	42	91	3,965	1,221	
標達成率	97%	97%	104%	—	—	90%	94%	102%	114%	104%	105%	

※ 「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、就職件数及び充足件数の目標達成を最重要と考えており、そのためには求人者サービスの充実が求職者サービスに繋がる必要があると捉えて、求人者の採用ニーズを的確に把握し、求人票の各欄への反映、求職者ニーズに見合う求人条件の緩和指導、選考方法の面接への変更提案、求人者、求職者の双方の意向を踏まえた充足会議の充実・強化を図ること、更には事業所の画像を積極的に入手し、求人票とのセット掲載による求人充足サービスなど様々に取り組んでまいりました。

また、今年度からリニューアルした「わくWORK説明・面接会 in 館山、鴨川」、「わくWORK見学ツアー&面接会」を年間13回開催し、特に人手不足感のある医療・福祉分野等を中心とし、また、子育て中の女性、高齢者等にも応募し易い事業所などの参加事業所48社、参加者159人を集め、14人の就職の成果を上げました。

一方、職業相談窓口においては、千葉労働局が推進している「なんとしても紹介件数を伸ばすプロジェクト」に基づき、「プラス1紹介」をはじめ、提案型紹介など積極的に取り組んだことで就職件数は、概ね前年度と同数を維持いたしました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から若手人材を中心に部門間研修を年3回行い、他部門の業務についても理解することで電話や窓口でお客様をお待たせしないよう初期対応を円滑に行えるようにしました。

#### （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「待ち時間が少し長い」とのご意見をいただき、全員がご意見を共有するとともに、お客様への接遇改善として職員研修を実施し、接遇をはじめ声掛け、的確な誘導等を積極的に行うよう意志統一を図りました。また、「求人情報提供端末機の案内がわかりにくい」というご意見をいただき求人情報提供端末内の「検索ボタン」「お知らせ」「特化ボタン」など全面的にリニューアルを行い、求職者からは「探しやすくなった」求人者からも「応募が増えた」など求職者求人者ともに大変好評となっております。

#### （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

管内労働市場は高齢化が非常に高く、また、子育て世代のパート希望者が多いため、求人情報提供端末において、その求人を対象とした特化ボタンをリニューアルしたことで、応募者の増加（就職件数・充足件数増加）につなげていけるよう広報をしていきます。

求職者が「安定所に来てよかった、また安定所を利用したい」と思ってもらえるような情報提供「手ぶらで帰さない」取り組みが重要と考え、求人票の提供、面接会・セミナー等のイベント情報等の提供など役立つ情報を持って帰ってもらうことを徹底しました。

平成30年度も「館山市雇用対策協定」をはじめ、3市1町（館山市・鴨川市・南房総市・安房郡鋸南町）の地元自治体との連携を強力的に推進することとしております。特に7月27日「ジョブサポート in たてやま」、10月26日「南房総のお仕事さがし in 東京」のイベントに関しては、UIJターンとしても自治体の期待が大きく、前年度以上の参加者となるよう改善を図ることとしています。そのためにも地元自治体との更なる連携による周知広報活動の強化、地元新聞である房日新聞へのイベント開催記事掲載依頼など確実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

管内労働市場では若年者が少なく、高校生の地元就職・大学生等のUIJターンに力を入れることも重要となります。平成30年3月に安房地区で初めて「ユースエール認定企業」に認定を受けました。ハローワークでは、当該事業所に対し積極的に認定事業所として「労働環境が良い」「人材教育に積極的」「新卒等の若者を募集」など、優先的かつ大々的にPRを行うこととしております。併せて、ユースエールについて管内各企業にPRをし、安房地区において2件目、3件目とつないでいくこととしております。

## 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 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	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	生活保護の 就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数		
実績	1,881	1,731	404	97.3%	99.0%	18.1%	24.7%	50	4,905	826		
目標	1,994	1,839	380	90.0%	90.0%	20.2%	25.4%	42	4,962	823		
目標達成率	94%	94%	106%	—	—	90%	97%	119%	99%	100%		

※ 「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、管内の有効求人倍率が千葉県全体を上回る高水準で推移していることから、求人充足対策を最重点と捉え、職員等による事業所訪問を積極的に展開し、求人者ニーズの把握や事業所画像情報等の収集に取組み、求人部門、職業紹介部門の連携の下、求人マッチング戦略会議（求人充足会議）を週3回開催するなど、求人・求職のマッチングを効果的に推進してきました。
- ・ 平成30年4月1日からの障害者法定雇用率の引き上げを見据え、管内事業所に対する雇用率達成指導や管内4市と連携した「障害者就職面接会」の開催など、障害者の雇用対策に積極的に取組みました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・ 事業所をより深く理解することで、職員の専門性を高め、マッチング・スキルの向上につなげるため、職員の事業所訪問を計画的かつ積極的に行いました。また、職員研修を年4回（「公正採用に関する知識」、「改正職業安定法等」、「発達障害者の理解と就労支援」、「求人受理とその後の求人事業所の関わり及び求職受理と職業相談」）開催し、職員の資質向上に取組みました。

#### （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、求人票の記入方法等のアドバイスやマザーズコーナーの窓口相談に関し、好評価をいただきましたが、一方、求人者から「面接不参の方がいるので紹介後のフォローをお願いしたい」、求職者から「窓口の待ち時間を改善してほしい」などの意見も散見されたため、求人者への担当者制支援や求職者への予約担当者制支援を増やすなど、利用者サービスの改善に取組みました。

#### （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

雇用情勢の改善が続く中、企業の人手不足への対応強化が求められており、多様な働き手の参画が課題となっています。このため、「マザーズコーナー」による子育て女性等への就職支援や65歳以上の高齢者に対する「生涯現役支援窓口」の設置による再就職支援のほか、木更津市等の地方公共団体と連携した「UIJターン事業」等による人材確保対策の取組みを充実・強化することとしています。

(4) その他業務運営についての分析等

新規求人数が増加傾向の中、求人全体の約4割を占める「医療、福祉」分野の人材確保対策が重要課題となっており、そのため、求職者の目につきやすい入口付近に「福祉施設コーナー」を設置し、事業所画像情報等の「PRシート」を掲示するほか、千葉県福祉人材センターと連携した出張相談に取り組むなど、求人充足支援サービスを積極的に推進することとしています。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

木更津市と連携し、昨年度に引き続き、東京新卒応援ハローワークを会場とした「木更津市UIターン事業」を実施し、都内大学等の学生及び若年者層を中心に地元企業及び木更津地域の魅力を発信しました。

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	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	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	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担当者の就職率	正社員求人数	正社員就職件数
実績	3,106	2,767	1,071	95.7%	96.6%	19.8%	17.9%	147	93.5%	16,514	1,670
目標	3,000	2,749	1,070	90.0%	90.0%	22.0%	19.6%	144	89.4%	14,519	1,665
目標達成率	104%	101%	100%	—	—	90%	91%	102%	105%	114%	100%

※ 「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、求職者が大きく減少する中で、雇用保険受給者の早期再就職実現の目標達成を最重要と考え、雇用保険説明会から職業相談・紹介関係を分離して十分な時間を取り、所独自リーフレット「ご活用ください 再就職手当！！」の活用により、再就職手当のメリット、支給見込み額の算定等を説明するなど初回講習の充実を図るとともに、認定日毎に全員相談を行い、就職実例を記載したリーフレットの配付及び就職支援メニューの説明や求職条件にあった求人の提案及び訓練関係の案内等により早期再就職を促しております。

また、障害者の雇用促進の取組みとして、障害者就業・生活支援センターとの連携を密にし、合同面接会、職場適応指導を行うとともに、地方自治体からの要望により、精神障害者を対象とした出張カウンセリングを年2回実施しました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、労働局から講師を招き、「働き方改革、女性活躍促進法」及び「改正職業安定法」に関する研修を開催し、業務に必要な法制度の知識付与による職員の資質向上に取り組みました。また、職員の資質向上、キャリアアップに向けて、労働局主催の研修を受講した職員による伝達研修（「発達障害者を知る」、「精神障害者雇用トータルサポーターの活用」等）も年6回実施しました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートでは、「まあ分かりやすい」「まあ親切である」などの意見があったことから、満足度を上げるため、求人者に対しては、管内雇用情勢の説明のほか、求人条件の見直しや雇用管理改善に係る助言支援を丁寧に行うとともに、条件変更後の求人をリフレッシュ求人として、地域別・職種別等に掲示方法を改善し、掲示板へ掲載するなど、求人者支援サービスの充実に努めました。また、求職者に対しては、就職支援メニューの分かりやすい説明、見やすい案内表示のほか、玄関入口付近の掲示板や陳列棚の拡充に取り組みました。

#### （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

雇用保険受給者を中心とした就職支援サービスや求人充足支援サービスの改善を図るため、地域ニーズ等を踏まえ、求職者が参加し易い内容

に面接会の見直しを行い、「地元で働くフェア（説明・面接会）」に名称変更し、年10回以上開催することとしています。また、新たに雇用情報誌（労働市場情報等）を作成し、「地元で働くフェア」の案内を含め、所内「PRスポット」への掲示や地方自治体及び関係団体等と連携した情報発信に取り組むこととしています。

（４）その他業務運営についての分析等

当所管内は人口流出や少子高齢化が進んでいる過疎化地域であることから、平成30年度は「地元就職・Uターン就職」をコンセプトに、管内市町、関係団体及び地元企業と連携して、「地元で働くフェア」などのイベントを実施していきます。また、学卒求人説明会での地元企業と就職担当教諭との「名刺・情報交換会」や高校2年生を対象とした「香取地区合同進路セミナー」を開催し、生徒に対して、地元中小企業の魅力や事業所情報等を発信し、新規学校卒業者のミスマッチ解消と早期離職の防止に取り組むこととしています。

2 総合評価（※）

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	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	正社員 求人数	正社員 就職件数		
実績	1,231	919	309	96.2%	97.0%	21.1%	20.9%	65	2,467	630		
目標	1,330	950	336	90.0%	90.0%	23.4%	22.1%	64	2,321	660		
目標達成率	93%	97%	92%	—	—	90%	95%	102%	106%	95%		

※ 「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、学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数及び生活保護受給者等の就職件数の目標達成を最重点項目と捉え、以下の取組を積極的に実施しました。

##### 【学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数】

学卒ジョブサポーターの支援については、大学・高校との連携を深め、定期訪問による求人情報の提供及び面接指導等により、就職希望者の早期把握による就職支援を実施し、平成29年度では332件の正社員就職の成果を上げるなど、目標を達成することができ、特に面接指導においては好評価をいただいております。

##### 【生活保護受給者等の就職件数】

生活保護受給者等の就職促進については、地方自治体との連携関係を構築し、自治体のケースワーカー・就労支援員との連携協力の下、支援対象者を選定し、支援状況等の共有を図り、就職・定着支援に取り組んできました。また、地方自治体等関係機関との連携では、長生・夷隅地域生活保護受給者等就労自立促進協議会により事業運営に関する情報共有、茂原市等との連絡調整会議により支援状況等の情報共有を図ってきました。さらに、就労支援では、市役所での出張相談（月1回）や、「ひとり親全力サポートキャンペーン」として、市役所内に臨時窓口を開設し、対象者の確保、相談支援等を実施しました。これらの取組により、就労支援対象者56件の就職により目標を達成することができました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

ミーティング時に、各種会議、経験交流会に参加した職員から、マッチング力アップに資する内容を職員・相談員に伝達・指示することにより、資質向上に向けた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

利用者アンケートでは、「掲示しているポスターが見えにくい」、「リーフレット等の配置がわかりにくい」などの意見が多かったため、ポスターについては重点的に周知の必要なものを利用者目線で見やすくなるよう工夫し、掲示するよう改善しました。また、リーフレット等につきましては、同種のをまとめ、見出しを付けて配置するなどの工夫を行い改善しました。

(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

建設、介護、警備、運輸業などの分野を中心に人材不足が顕著となっており、新規求職者が減少する状況において職業相談・紹介件数を増やすため、自治体・地域の関係機関との連携により、就職支援メニューの周知・広報に取組み、求職者の確保を目指すとともに、求人者・求職者のニーズに合わせた職場見学、就職面接会等の開催などにより、就職件数の改善に取り組めます。

(4) その他業務運営についての分析等

平成30年度は、障害者雇用率が2.2%に引き上げられたことから、未達成企業の増加が見込まれ、障害者センター、障害者就業・生活支援センター等地域の関係機関、医療機関等とのチーム支援により、未達成企業への障害者就労支援を強化し、障害者の雇用率達成に取り組めます。特に、障害者を雇用したことのない、0人雇用企業に対しては、重点的な指導・支援を徹底し、障害者雇用率の達成に努めます。

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

新規学卒者の就職後における職場定着支援の一貫として、地方自治体と連携して、管内企業への新社会人を対象に「新社会人スタートアップセミナー」を開催し、社会人としてのマナー・心構え等の講話や交流会に取組み、下記のとおり好評を得ており、その定着に努めます。

・参加者：新社会人としてマナーやコミュニケーション能力が大切であることを学ぶことができ、また、異業種の同期入社の方々と交流ができ、自分以外の意見を聞くことで新しい考え方を発見することができた。

・就職先企業：社員の資質向上、定着に効果があり、次年度以降も継続実施してもらいたい。

#### 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	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	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	正社員求人 数	正社員就職 件数	
実績	3,033	2,205	814	99.0%	96.2%	22.0%	21.2%	56	332	4,839	1,397	
目標	3,177	2,146	725	90.0%	90.0%	24.2%	23.2%	55	328	4,085	1,498	
目標達成率	95%	103%	112%	—	—	91%	91%	102%	101%	118%	93%	

※ 「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、雇用保険受給者の早期再就職促進の取組が最重要と考え、プロジェクトチームを設置し、「初回認定日職業相談シート」により求職者ニーズの的確な把握に努め、マッチングの強化に取り組みました。また、給付制限中に来所日を設定し、相談窓口への誘導を図り、積極的な職業相談・紹介に努めました。その結果、早期再就職件数の目標を達成することができました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な人材育成を図る観点から、若手職員に対し中堅職員がそれぞれの部門の研修を実施しました。職業紹介関係の職員には採否結果の分析や管内労働市場の概況についてなどの研修を行いスキルアップを図りました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

サービス改善・業務改善のために行っている利用者満足度調査において、窓口案内が不適切とのご意見もあったため、案内表示の見直しなど改善を行いサービス向上に努めました。また、求人情報提供端末機利用者の職業相談への誘導等声掛けを行っていますが、帰ってしまわれる求職者も多いため、ビル共用通路へ求人票掲示板を配置し、正社員求人、パート求人を貼り出すとともに求人票を手にとれるようにし、併せて給付課への配置も行い、求職者サービスの向上を図りました。さらに、職業相談窓口等の番号発券機を更新し、PC・スマホからの待ち人数を確認できるようにするなど、混雑緩和・サービス改善を行いました。

#### （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

目標である就職件数に達しなかった要因の一つとして、当所有効求人の約3割が医療・福祉分野の求人で占めており、福祉分野の求人充足が図れなかったことによるものと考えられます。そのため、福祉分野等の人材確保を重要課題とし、今年度より福祉人材コーナーを拡充した「人材サービスコーナー」により、担当者による個別支援及び施設見学・面接会やセミナーを開催するなど福祉分野の支援サービスを充実強化するとともに、福祉以外の人材不足分野（運輸、警備、建設）も併せて支援サービスの充実を図っ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

雇用情勢が改善傾向で求人数も増加しており、正社員求人より非正規職員の増加がみられるところではありますが、正社員就職の促進を図るため、求人の提案に加えて、更なるサービスを行う「プラス1紹介」や来所勧奨型紹介を年間約8,000件行うなど、能動的マッチングを積極的に行い、多くの正社員就職の件数をあげることができました。今後も正社員就職の促進を図るため、より多くの正社員求人への紹介を行っていくことといたします。

また、ジョブパーク柏において、「柏わかものハローワーク就活セミナー」(45歳未満対象)を開催し、働くために知っておくべき労働法などの理解を深めることで就職のための支援を図りました。

## 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

### <精神障害者の就職促進に関する取り組み>

年々増加している精神障害者の雇用について、精神障害者雇用トータルサポーターを中心に「医療機関と公共職業安定所の連携による就労支援モデル事業」を実施しました。支援対象者を募る説明会、支援対象者になり得るかを判断する可否面接等の支援前の段階からトータルサポーターが関与することで、その後の支援をより効率的に実施することが可能となり、支援対象者18人のうち16人を就職に結びつける成果をあげました。また、個々の状況を十分に考慮した求人検討によるミスマッチの解消、就職後の相談にも柔軟に対応して実施した定着支援及び職場の同僚の障害理解を高めるための取り組みである「しごとサポーター養成講座」の実施等により、16人の就職者全員が在職中(平成30年7月13日現在)という高い定着率を実現しています。

#### 4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給 者早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	求人者に 対する紹 介成功率	求職者に 対する紹 介成功率	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 より正規雇用 に結び付いた フリーター等 の件数	公共職業訓練 の終了後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	介護・ 看護・ 保育分 野の就 職件数	建設分 野の就 職件数
実績	10,131	6,974	4,457	93.6%	98.0%	22.1%	17.8%	850	1,301	2,503	756	91.8%	24,156	4,898	1,046	285
目標	10,910	7,078	4,180	90.0%	90.0%	25.4%	20.0%	779	1,151	2,334	784	89.4%	23,765	5,246	1,284	333
目標達成率	93%	99%	107%	—	—	87%	89%	109%	113%	107%	96%	103%	102%	93%	81%	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 各指標に対する取組

当所では、「正社員就職件数」に関する取組を特に重点的に進めるため、担当者制による個別支援を実施するとともに、若年者を対象として実施していたセミナー及びミニ面接会の実施方法を見直し、「若者就職支援セミナー」から「会社説明会」、「模擬面接」、「ミニ面接会」までの一連のイベントをパッケージ化して提供し、参加対象企業を人材不足分野に絞ったうえで、平成29年度中に3回のイベント開催をしました。

イベント実施にあたっては、外部機関と連携した広報・周知に努めた結果、若者就職支援セミナーには述べ79名の若者の参加、ミニ面接会では延べ16件の面接（紹介件数）、8名が正社員として就職（採用）に至りました。

また、就労意欲の高い高齢者への支援強化のため、雇用保険高齢一時金の失業認定日ごとにガイダンスを実施し、平成29年4月に開設した「生涯現役支援窓口」の利用促進に努め、窓口登録者に対するチーム支援を実施した結果、窓口支援を通じた65歳以上の就職件数については、目標の145件を大きく上回る333件となりました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

千葉労働局が主催するキャリアコンサルティング研修に述べ5名の職員を送り出し、職業相談技能の向上に努めるほか、各種業務研修、労働基準法や労働者派遣法、改正職業安定法に関する研修を実施し、職員の資質向上に取り組みました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワーク利用者へのアンケート調査結果を基に、2S（整理・整頓）運動の取組みを強化し、所内の整理・整頓、案内表示へ補足説明の追加、テーマ別の表示や表示方法の工夫等に取り組みました。また、サービス内容や諸課題の解決のために「業務推進会議」を設置し、「雇用保険受給者の就職促進」に向け、失業認定日における的確な全員相談の実施、失業認定コマ数の増加、職業相談部門窓口におけるサービス内容の充実、職業訓練部門との連携による適切な公的職業訓練への誘導等に取り組みました。

#### （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

新規求職申込件数が減少する中、就職件数については目標を達成することができましたが、人手不足分野の新規求人倍率は依然高い状況にあります。このため、平成30年4月から「福祉人材コーナー」を「人材サービスコーナー（福祉・建設・警備・運輸のお仕事）」に拡充することに伴い、「人材サービスコーナー」を中心に「職業訓練相談コーナー」、「わかもの支援窓口」等の所内各窓口及び関係機関・業界団体等と連携し、ツアー型面接会や企業説明会等のイベントを実施し、人手不足分野の人材確保対策に取り組んでまいります。

## 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

通勤圏内の広域労働市場におけるマッチング促進のため、千葉県内近隣所（千葉所、市川所、松戸所、千葉南所）及び東京都近隣所（墨田所、木場所）による京葉マッチング会議を開催し、面接会の周知・PR、参加企業の募集・開拓、求職者への参加勧奨、面接会当日の参加求職者への案内、参加企業へのフォローなどを協力して実施しています。

上記フレームを活用し、当所が12月1日に開催した「京葉わかもの就職面接会」では、近隣の地方自治体や地域若者サポートステーション等との連携及び対外周知・広報の徹底に取り組んだ結果、参加人数が100人を超え（107人）、採用件数23件（実数/就職率21.5%）となり、多くの若者を正社員就職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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給 者早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	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、 正規雇用 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	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 就職件数
実績	7,387	5,284	4,077	96.0%	98.3%	21.1%	16.3%	472	1,051	1,803	100.7%	20,901	3,626	333
目標	7,291	5,478	4,058	90.0%	90.0%	23.3%	17.9%	446	1,039	1,659	89.4%	20,805	3,652	145
目標 達成率	101%	96%	100%	—	—	91%	91%	106%	101%	109%	113%	100%	99%	230%

※ 「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、主要指標のうち就職件数及び雇用保険受給者の早期再就職件数を最重点目標に置き、職業相談窓口と雇用保険受給窓口との連携強化を図り両目標値とも達成することができました。特に、雇用保険受給に関する初回講習内容の充実を図るとともに、受給手続き日から初回認定日までには求人情報の提供を行い、さらに、再就職支援セミナーを見直し「企業説明会」や「職業訓練説明会」として定期的な開催を行うことにより、職業相談窓口利用件数が促進され、就職件数及び早期再就職割合が改善されました。

##### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

全職員、特に若手職員の人材育成及びスキルアップを図る必要性から、所作成の年間計画に基づく所独自集合研修（助成金関係、学卒関係、職業訓練関係、人手不足分野（介護・看護・保育）の現状について）を4回実施しました。また、紹介担当者と求人担当者が業間研修を実施し、相互理解を深めるとともに、マッチング力の強化に取り組みました。さらに、職業相談の専門性の向上を図るため、キャリアコンサルタント資格取得に向け、労働局の研修に積極的に参加しました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワーク利用者満足度調査（求人者）結果において、「支援メニューの周知・案内・説明」の満足の割合が14%台と、全国及び千葉局の平均を下回っており、今後への期待度が高かったことから、求人窓口や、求人者支援員等による事業所、事業主団体及び工業団地（事務局）への訪問により、事業主支援メニューの周知・説明を積極的に展開したことにより、満足度が98.6%（対前年比7.5P増）と改善されました。

また、毎朝のミーティングで、管理者が繰り返し「接客・接遇の基本対応」及び職業紹介時における「管内の雇用情勢に係る情報と適格紹介」についてミニ研修会を実施し、来所者対応に活かしました。その結果、求職者ニーズを踏まえた求人の見立てができるようになり、紹介成功率が21.7%（対目標比1.7P増）と改善されました。

#### （3）今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

求人が増加し、求職者が減少傾向で推移する中、当所の特徴である「求職者は管内求人へ就職、求人者は管内求職者を採用」の割合がともに50%超である点を再検証し、地元で完結できるマッチング機会を増やさなければなりません。そのためにも成田空港関連企業をはじめとした地元企業の情報を的確に把握し、求職者への情報提供を加速させることにより充足数を改善できるよう取り組みます。特に、求人充足数・充足率

の改善を目指し、事業主団体及び工業団地との連携を強化し、情報共有を図り、求職者ニーズに即した「より応募いただける求人」の確保を推進します。

(4) その他業務運営についての分析等

福祉・建設・運輸・警備分野では人手不足が一層顕著になっていることや求職者が減少傾向にあること、また、65歳以上の求職者が増えていることから、新たに設置した「人材サービスコーナー（人手不足職種のマッチング）」及び「生涯現役支援コーナー（65歳以上の就職支援）」での担当者制による個別支援に加え、企業見学会・説明会や65歳以上を対象としたセミナーを拡充・強化します。

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

急激な経済・雇用環境の変化は見込まれませんが、成田国際空港の運用時間の延長や滑走路の整備計画等により人手不足感は強くなり、有効求人倍率は引き続き高位で推移するものと考えられます。

今後は、求職者ニーズに即した「より応募いただける求人」の確保に努め、的確なマッチングを強化・推進していきます。

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	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	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 紹介により正規 雇用に結びつい たフリーター等の 件数	マザーズハロー ワーク事業によ る担当者制によ る重点支援対象 者の就職件数	正社員求人 数	正社員就職 件数
実績	4,105	3,487	1,471	98.6%	99.1%	22.5%	17.8%	250	947	95.1%	11,429	2,009
目標	4,091	3,559	1,330	90.0%	90.0%	24.2%	18.9%	234	771	89.4%	10,434	1,971
目標達成率	100%	98%	111%	—	—	93%	94%	107%	123%	106%	110%	102%

※ 「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、ハローワークの本質である就職件数等全所必須指標の達成に最大限の努力をしてきましたが、所重点項目における「地方自治体との連携の推進」の取組についても重点的に進めることとし、管内地方自治体幹部の方々とハローワークの雇用対策等に関する意見交換を行うとともに、生活保護受給者等や障害者に対する連携した就労支援に積極的に取り組みました。

特に生活保護受給者等に対する取組では、支援対象者 389 人のうち就労者数が 284 人と当初計画していた就労目標数（223 人）を大きく上回る成果がありました。また、地方自治体との共催により障害者就職面接会を 2 回開催し、当日参加求職者 156 人のうち 20 の方が就職することができました。当該面接会については平成 30 年度も連携して開催することとしています。

また、地域住民を対象に地方自治体と連携してハローワークプラザ、ふるさとハローワークを設置していますが、それら施設の運営も順調に進み、一定の成果が得られました。

##### 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、職業相談等の経験がない若手職員をキャリア・コンサルタント研修に送り出しました。

また、発達障害に関する理解や改正職業安定法への対応について、現在の担当職務にかかわらず理解をする必要があることから、全職員を対象に外部講師による研修を実施しました。

#### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートでは、「案内表示」や「分かりやすい陳列」について、「できている」と回答した割合がともに 30% 台という結果になっていましたので、新たにパンフレットスタンドを購入し、見出しを表示するなど分かりやすくなるように改善を図りました。また、パンフレットの陳列に関しては担当の職員を指定し、毎日整理整頓を行うこととしています。

#### （3）今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

充足件数は目標値を上回ったものの、求人に対する紹介率は目標値を下回る結果となりました。このため、人材確保について求人者の期待に応えるため、ミニ面接会の開催を増やすなど、求人充足のための取組を強化することとします。

また、特に 55 歳以上の求職者が増加しているため、高年齢者対象求人の確保に取り組みます。  
さらに、窓口や庁舎環境の整理整頓に留意し、利用者の立場に立った親身な対応を心がけます。

(4) その他業務運営についての分析等

平成 29 年度は雇用保険の受給資格決定件数が前年に比べ 6.4%減少したこともあり、雇用保険受給者の早期就職件数の目標達成率が 90%という結果になりました。引き続き、雇用保険受給者の早期再就職に向け、認定日毎の相談や担当者制による支援を行います。

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 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	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	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 の就職件数
実績	5,008	3,824	1,783	97.9%	98.1%	22.8%	19.5%	284	332	698	89.6%	15,391	2,440	107
目標	4,991	3,796	1,977	90.0%	90.0%	25.5%	20.7%	222	332	504	89.4%	14,442	2,489	81
目標達成率	100%	101%	90%	—	—	89%	94%	128%	100%	138%	100%	107%	98%	132%

※ 「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