

厚生労働省

千葉労働局発表

令和元年 8 月 29 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 中村 芳明

職業安定監察官 石毛 宗一

(電話)043-221-4081

報道関係者 各位

## 平成 30 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 (別添 2)

| 総合評価             | ハローワークの名称                        |
|------------------|----------------------------------|
| 非常に良好な成果         | 該当所なし                            |
| 良好な成果            | 千葉所、市川所、松戸所、千葉南所                 |
| 標準的な成果           | 銚子所、館山所、木更津所、佐原所、<br>茂原所、船橋所、成田所 |
| 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 3「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、令和元年度の目標達成と、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。

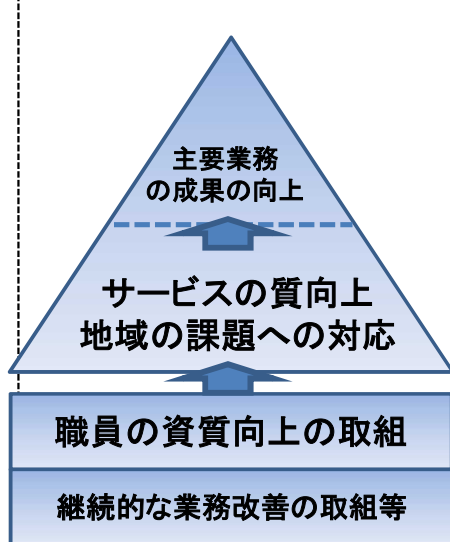
# ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組 (ハローワーク総合評価)の概要

別添1

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

- 従来の取組(就職率等の**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  
中長期的な業務の質向上・業務改善を  
図り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、その中で比較し評価
- ハローワークごとに総合評価結果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
- 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、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、10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。

# 平成30年度における総合評価結果総括

別添2

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、4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得る)。
- 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。

| 総合評価の標語 |                  | ハローワーク数 |     |
|---------|------------------|---------|-----|
|         |                  | 全 国     | 千葉局 |
| 類型1     | 非常に良好な成果         | 12      | 0   |
| 類型2     | 良好な成果            | 212     | 4   |
| 類型3     | 標準的な成果           | 213     | 7   |
| 類型4     | 成果向上のため計画的な取組が必要 | 0       | 0   |
|         |                  | 437     | 11  |

【参考】

| 評価グループ | 満点   | 平均点  |
|--------|------|------|
| 1G     | 1214 | 1069 |
| 2G     | 1211 | 1051 |
| 3G     |      | 1069 |
| 4G     | 1199 | 1033 |
| 5G     |      | 1044 |
| 6G     | 1198 | 1045 |
| 7G     |      | 1061 |
| 8G     |      | 1054 |
| 9G     | 1199 | 1075 |
| 10G    |      | 1065 |
| 11G    |      | 1095 |

# 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

- 就職者数
- 求人充足数
- 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

- 求人・求職者に対する満足度
- 求人・求職者に対する紹介率

## 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・所重点項目)

### (1)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として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
- 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、正社員に結び付いたフリーター等の件数
- 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
- 介護・看護・保育分野の就職件数
- 生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数 など

### (2)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
- 個別求職者担当制の実施
- 業務改善を図った取組の共有
- 他所と連携した広域労働移動の取組
- 地方公共団体との連携の推進
- 各種業務研修の実施

## 別添 3 : 「就職支援業務報告」

# ハローワーク千葉 就職支援業務報告（平成30年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

#### ① 各指標に対する取組

- ・当所では、「就職件数」の目標達成を重点的な取組みと捉え、求人の提案等プラス1紹介の拡大、面接対策セミナー・ガイダンスの実施、雇用保険受給者等に対する求職者担当者制の実施、初回来所者や求人情報提供端末利用者等に対する相談窓口への誘導の強化に加え、SNSによる就職支援情報等の発信、市ホームページへの求人情報掲載、ハローワーク空白地を利用した小規模企業説明会・就職面接会等の開催に積極的に取り組みました。
- ・また、人手不足分野における求人充足対策として、「人材サービスコーナー」を拠点にして、「魅力ある職場づくり」に向けた支援の取組みと連動して、業界団体との連携により就職面接会・合同相談会（15回開催）、事業所見学会（7回開催）、セミナー（20回開催）等、求人充足サービスに積極的に取り組みました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・当所では、若手職員を中心とした「ワーキングチーム」を機動的に活用して、業務・サービス改善方策の検討を具体的に行い「業務改善推進会議」に提案するなど、中長期的な職員の人材育成に取り組みました。
- ・若手職員等の資質向上を図るため、「職員研修実施計画」に基づき、雇用環境均等室との連携による「働き方改革研修」や地方自治体との連携による「長期療養者支援向上研修」等、共同研修を積極的に実施しました。
- ・職員の相談技法の向上を図るため、キャリアコンサルティング技法等の意識醸成や資格取得を目的として、有資格者2名（2級キャリアコンサルティング技能士）を講師として、6名に所独自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

- ・ハローワークガイドの内容や所内の掲示板等について、「きれい・見やすい・分かり易い」をコンセプトに随時、「ワーキングチーム（職場環境改善）」で検討し、利用者サービスの改善に取り組みました。
- ・1階「受付」を「総合受付」に改組し、全業務部門職員及び相談員により計画的に受付業務を行うこととし、相談窓口の混雑緩和や求職者の待ち時間縮減などサービス改善に取り組みました。
- ・管内情勢を踏まえ、求人充足対策業務の方向性を戦略的に検討するため、所長・次長・主任雇用指導官及び各統括官を構成員として「求人充足戦略会



議」を設置しました。また、職業相談部門と求人部門の連携をより深め、充足会議の更なる効果的運用が図れるよう、少人数制の求人充足チーム（女性、高齢者及び長期療養者の3チーム）を立ち上げ、週2回以上の会議開催により、進捗分析を踏まえた未充足求人のフォローアップに積極的に取り組み、マッチングの充実強化に努めました。

（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

- ・若年層の就職件数が低迷している中、就職氷河期世代の正社員就職が課題となっているため、今年度は「求人充足戦略会議」について、3つの充足チームに新たに「若年（就職氷河期世代）チーム」を追加して、支援サービスを拡充することとしました。
- ・新規求職者が減少傾向の中、利用者を増やす取組が課題となっているため、マザーズハローワーク、ハローワークプラザ、ふるさとハローワーク等、各施設の利用メリット等を広く発信できるよう、「ワーキングチーム（広報）」で検討し、効果的な周知広報の構築に取り組みました。
- ・プレジョブミーティング（企業説明会、面接会）について、求職者の参加を増やし、マッチング向上に資することが課題となっているため、今年度から求人部門と同フロアでの開催に変更したことに伴い、面接等の実施状況の把握が容易になったことから、求職者ニーズを踏まえた条件緩和の提案や雇用管理改善を効果的に展開し、マッチングイベントの質を高め、求職者の参加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

- ・新規求職者が前年度比6.4%減となり、就職氷河期世代を含む若年層の低下が目立っていることから、リーフレット・SNSによる周知広報のほか、「ちば地域若者サポートステーション」、「千葉市子ども・若者総合相談センター」との連携強化により「わかもの支援窓口」の利用促進に積極的に取り組むこととします。
- ・一方、新規求職者の減少傾向の中、就職件数も減少傾向で推移しているため、雇用保険受給者の自己就職等の分析を行い、求職者ニーズを踏まえた良質求人の確保に取り組むとともに、重点支援対象者は希望者全員を双方向の担当者制とし、一層の適格紹介を行うこととします。

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<br>(受理地) | 雇用保険受<br>給者早期再<br>就職件数 | 満足度<br>(求人者) | 満足度<br>(求職者) | 求 人 に 対<br>する 紹 介<br>率 | 求職者に<br>対する紹<br>介率 | 障害者の<br>就職件数 | 学卒ジョブサ<br>ポーターの支<br>援による正社<br>員就職件数 | マザーズ事業<br>における重点<br>支援対象者の<br>就職率 | 正社員求<br>人数 | 正社員就<br>職件数 | 介護・看護・<br>保育分野の<br>就職件数 | 生涯現役窓口<br>での65歳以上<br>の就職件数 |
|-------|-------|---------------|------------------------|--------------|--------------|------------------------|--------------------|--------------|-------------------------------------|-----------------------------------|------------|-------------|-------------------------|----------------------------|
| 実績    | 6,306 | 7,682         | 3,051                  | 94.6%        | 96.9%        | 17.2%                  | 16.8%              | 641          | 1,054                               | 96.3%                             | 32,002     | 2,703       | 651                     | 333                        |
| 目標    | 6,353 | 8,090         | 2,828                  | 90.0%        | 90.0%        | 20.0%                  | 18.6%              | 580          | 991                                 | 92.1%                             | 34,973     | 2,904       | 632                     | 251                        |
| 目標達成率 | 99%   | 94%           | 107%                   | —            | —            | 86%                    | 90%                | 110%         | 106%                                | 104%                              | 91%        | 93%         | 103%                    | 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

# ハローワーク市川 就職支援業務報告（平成30年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

#### ① 各指標に対する取組

当所では、就職件数及び充足数の目標達成を最重点事項とし、求職者の3分の2以上が管外へ就職する現状から広域的なマッチングが重要であると考え、千葉局内近隣所（千葉所、松戸所、船橋所、千葉南所）に加え隣接する東京局墨田所及び木場所とも連携し、京葉地域全体を対象とした「京葉わかもの就職面接会」、「えどがわ中高年齢者就職面接会」を7所共催で開催しました。「京葉わかもの就職面接会」において34人、「えどがわ中高年齢者就職面接会」において31人の採用となりました。

また、求人の6割以上が管外からの充足であることから、特に多くの充足が期待される船橋所に対し、週刊求人情報誌を毎週提供して求職者への配布を依頼するとともに、松戸所、千葉南所及び船橋ワークプラザに対しては、毎週、求人情報を提供して求人充足に取り組みました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

紹介・求人部門の若手職員等を対象にして、生活困窮者に対する支援スキル向上のための研修を毎月実施するほか、利用者に対する支援スキル向上に資するため、発達障害者の支援や「働き方改革」を学び活かすための研修を実施しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

雇用保険受給者の早期再就職を図るため、2回目以降の失業認定日における全員相談に向けて、初回認定日の全員相談時のアンケートにより把握した職業相談、窓口利用状況を積極的に活用し、特に「求人検索システムは利用したが窓口は未利用」と回答した相談窓口利用に積極的でない受給者に対して、求職条件とマッチングした求人票を同封して来所勧奨文を郵送するサービスを開始し、窓口の利用促進を図りました。併せて、2回目以降の失業認定日において、職業相談窓口へ誘導し、「認定日就職活動チェックシート」への記入を通じて、就職活動状況を自ら振り返ることにより、早期再就職への意欲喚起を図りました。

### （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

広域的なマッチングを更に強化するため、前年度に実施した就職面接会や求人情報の提供に加え、人手不足分野を対象とする「職場ツアー型面接会」を隣接する東京局のハローワークと共同で実施します。

また、人手不足感が強まる求人者から適格なマッチング紹介が求められている中で、前年度においては正社員求人の確保と正社員就職につ

いてわずかながら目標に到達することができなかったことから、事業所訪問による求人内容の見直し提案や画像情報をはじめとした会社情報の積極的収集、個別ブースを活用した会社説明・面接会に積極的に取り組みます。

#### (4) その他業務運営についての分析等

高年齢者の活用が重要な課題となっていることから、紙ベースの「高齢者向け求人票ファイル」を作成し、玄関正面に備え付け、求人情報を提供するとともに、生涯現役支援コーナーでの予約制によるきめ細かな個別支援により、65歳以上の就職件数が増加し、目標以上の成果を上げ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 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

|       | 就職件数  | 充足件数<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 満足度<br>(求人者) | 満足度<br>(求職者) | 求人に対する<br>紹介率 | 求職者に対する<br>紹介率 | 障害者の<br>就職件数 | マザーズハ<br>ローワーク<br>事業におけ<br>る担当者制<br>による就職<br>支援を受け<br>た重点支援<br>対象者の就<br>職率 | 正社員<br>求人数 | 正社員<br>就職件数 | 生涯現役支<br>援窓口での<br>65歳以上の<br>就職件数 |
|-------|-------|---------------|--------------------|--------------|--------------|---------------|----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|----------------------------------|
| 実績    | 3,035 | 2,435         | 2,386              | 98.0%        | 92.6%        | 17.5%         | 13.0%          | 317          | 99.7%                                                                      | 11,539     | 1,405       | 89                               |
| 目標    | 3,031 | 2,422         | 2,297              | 90.0%        | 90.0%        | 18.6%         | 15.1%          | 316          | 92.1%                                                                      | 11,779     | 1,432       | 87                               |
| 目標達成率 | 100%  | 100%          | 103%               | —            | —            | 94%           | 86%            | 100%         | 108%                                                                       | 97%        | 98%         | 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

# ハローワーク銚子 就職支援業務報告（平成30年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

#### ① 新規求職者を増やすための取組

ハローワークを利用したことがない求職者に向け、独自ポスターを作成し、管内自治体への掲出依頼等により、利用PRに努めました。  
また、管内自治体で安定所及び相談室が設置されていない匝瑳市にて一日ハローワークを実施しました。

#### ② 高齢者の雇用対策

一億総活躍社会の実現に向け、佐原所、茨城局常陸鹿嶋所と連携し、「ウエルカム65オーバー生涯現役企業求人」の確保に取り組み、面接会を2回開催しました。

#### ③ 障害者の雇用促進

チーム支援を柱に障害者支援機関との連携強化に注力しました。  
特に障害者就業・生活支援センターとの連携を核に、特別支援学校や精神科医療機関との連携を積極的に進めました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

#### ① 遠方の方の利便性を考慮し、匝瑳市にて一日ハローワークを試行的に実施しました。

#### ② 高齢者が安心して応募できる「ウエルカム65オーバー生涯現役企業求人」の確保に取り組みました。

#### ③ 精神科医療機関内のデイケア利用者のため出張相談を実施しました。

### （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

- ・好評につき匝瑳市における一日ハローワーク、精神科医療機関への出張相談は次年度も継続開催します。
- ・障害者合同面接会の参加者の利便向上に向け、求職者の参加しやすい場所での複数開催へ変更します。

### （4）その他業務運営についての分析等

新規求職者の減少とそれを上回る紹介件数の減少のなか、職種、賃金等求人条件面でのミスマッチ解消に努め、新規求職者の増加とリピーターの確保に向けた取組を継続していきます。

## 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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 満足度<br>(求人者) | 満足度<br>(求職者) | 求人に対する<br>紹介率 | 求職者に対する<br>紹介率 | 障害者就職<br>件数 | 学卒ジョブサ<br>ポーターの<br>支援による<br>就職件数 | 正社員<br>求人数 | 正社員<br>就職数 |
|-------|------|---------------|--------------------|--------------|--------------|---------------|----------------|-------------|----------------------------------|------------|------------|
| 実績    | 2150 | 1545          | 445                | 100          | 96.3         | 19.8          | 20.5           | 112         | 121                              | 4499       | 1090       |
| 目標    | 2241 | 1611          | 472                | 90.0         | 90.0         | 22.8          | 21.3           | 105         | 127                              | 4290       | 1182       |
| 目標達成率 | 95%  | 95%           | 94%                | —            | —            | 86%           | 96%            | 106%        | 95%                              | 104%       | 92%        |

※ 「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

# ハローワーク館山 就職支援業務報告（平成30年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

#### ① 各指標に対する取組

当所では、主要三指標の目標達成のため、求人充足支援及びマッチング支援に重点を置き毎月1回以上を目標に面接・説明会を開催する取組を行いました。

複数の企業を一堂に会して実施する合同面接会としては、「わくWORK」9回、「ジョブサポート in たてやま」1回、「南房総のお仕事さがし in 東京」1回開催し、延べ142事業所、求職者373人が参加、うち就職者が63人と、大きな成果がありました。「ジョブサポート in たてやま」及び「南房総のお仕事さがし in 東京」では、管内全ての自治体（館山市、鴨川市、南房総市及び鋸南町）と密接な連携の下に共催し、「わくWORK」では鴨川市役所、南房総市役所の場所を借りるなど各自治体の協力を得ながら実施しました。

また、都合により「わくWORK」に参加できなかった事業所などに対しては、フォローアップとして、1社単独の「わくWORKぷち」を機動的に実施（2回）したり、新規施設の立ち上げ時など、事業所見学が有効と判断した場合には「わくWORK見学ツアー&面接会」を実施（3回）し、合計して求職者が23人参加、うち就職者が6人と一定の成果を上げました。

参加事業所からは「対応が大変良かった。ここまでしてくれるとは。」など、参加求職者からは「求人にはない情報が得られたので参考になった。企業の雰囲気などがわかってよかった。」などの声もいただいております。

このほか、雇用保険受給者への早期再就職支援を図るため、初回のみならず2回目以降の全員相談及び給付制限中の来所勧奨を実施。相談においてはマッチング求人やセミナー・面接会のなどの情報提供に努め、“手ぶらで帰さない”サービスを意識して対応しました。

#### 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、職員研修を1回実施しました。

また、職業相談部門の職員の管内事業所に対する理解を深めるため、1社単独での説明・面接会「わくWORKぷち」を同部門が主体的に運営することで、意識を高め、管内求人の充足及び事業所・求人の理解促進を図りました。具体的には、事業所訪問により、画像情報の収集や、対象求人の内容をより詳細にヒアリングして、求職者に参加勧奨やアピールするためのリーフレットや求人情報をまとめた資料を作成し、事業所訪問で収集した情報をもとに、マッチングした求職者への情報提供（リーフレットや資料の郵送）を行う等により、窓口での相談においても、より主体的に参加勧奨の呼びかけ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

「わくWORK」アンケートでは、「直接話すことで経験のない職種でも可能性があることがわかった」、「就労時間など話を聞いてみないとわからないことが聞けた」のように、参加された求職者の方から評価いただいたところですが、所の体制上実施できる回数が最大月１回であり、また会場の都合上から参加事業所数が限られる中、参加の意向に応じられない状況もありました。所内で「わくWORK」の在り方について検討することにより、機動的かつ柔軟に実施ができる１社単独の「わくWORKぷち」、「わくWORK見学ツアー＆面接会」を実施することとし、合同説明面接会「わくWORK」に参加できなかった求人者については、「わくWORKぷち」、「わくWORK見学ツアー＆面接会」をご案内し、求人者のニーズに対応するよう努めました。

## （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

説明・面接会では、小規模安定所である当所の人員では、準備、当日の運営、フォローアップなどきめ細かく実施していくことに限界もありますが、運営の効率化を図るほか、自治体との連携を更に強めていくことで、昨年度以上に効果的に実施してまいりたいと考えております。

具体的には、主として当所２階会議室を会場として実施すると、収容面積が狭いため４～５社が限界ですが、館山市を中心として３市１町との連携に基づく「ジョブサポート in たてやま」を年１回開催から２回開催へ増やすとともに、館山市との連携による「介護就職デイ面接会」、鴨川市との連携による「わくWORK in 鴨川」、南房総市との連携による「わくWORK in 南房総」、３市１町との連携に基づくＵＩＪターン希望者を対象とした「南房総のお仕事さがし in 東京」と併せ、全て自治体との連携に基づく外部会場での開催とすることとしました。これにより、１０社以上の事業所の参加が可能となるほか、自治体の協力の下で効率的な運営が可能となります。また、自治体でのＨＰや広報誌などを通じて、普段安定所を利用しない層についても、周知を図ることができると考えております。

わくWORKを中心とした説明・面接会を求人充足支援及びマッチング支援における当所の柱として位置づけ、戦略的に事業展開できるよう、求人援助部門と職業相談部門が密接に連携を図っていく必要があることから、求人充足会議を効果的に活用し、両部門が一体となって企画・運営を行う体制を構築します。

## （４）その他業務運営についての分析等

当所は、千葉県最南端、房総半島の先端に位置し、館山市、鴨川市、南房総市、安房郡鋸南町の３市１町を管轄。求人充足は管内就職による比率が約９割以上と高く、また、就職率（就職数／新規求職者数）が約５０％となっています。このことから求人者、求職者のハローワークに対する期待度は大変高い状況にあります。そのため、今後も館山市との雇用対策協定に基づき、各種イベントを積極的に開催するなど、自治体と密接に連携を図り、求人者・求職者支援を展開してまいります。



現在、当所管内におけるユースエール認定企業は1社ですが、積極的に説明・面接会に参加いただき、求職者に対して、認定企業として積極的PRしているところです。さらに管内事業所の認定を2件目、3件目と増やしていけるよう、管内各企業に周知してまいります。

## 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 マッチング関係業務の成果（主なもの）

|       | 就職件数  | 充足件数<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 満足度<br>(求人者) | 満足度<br>(求職者) | 求人に対する<br>紹介率 | 求職者に対する<br>紹介率 | 生活保護<br>受給者等の<br>就職件数 | 正社員<br>求人数 | 正社員<br>就職件数 |
|-------|-------|---------------|--------------------|--------------|--------------|---------------|----------------|-----------------------|------------|-------------|
| 実績    | 1,816 | 1,702         | 395                | 91.3%        | 98.1%        | 16.1%         | 22.8%          | 51                    | 4,792      | 744         |
| 目標    | 1,862 | 1,718         | 399                | 90.0%        | 90.0%        | 18.1%         | 24.7%          | 38                    | 5,318      | 807         |
| 目標達成率 | 97%   | 99%           | 98%                | —            | —            | 88%           | 92%            | 134%                  | 90%        | 92%         |

※ 「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

# ハローワーク木更津就職支援業務報告（平成30年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

#### ① 各指標に対する取組

当所では、主要指標の目標達成が最重要であると考え、特に、求人と求職者のマッチングを最重点と捉え、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、予約制のミニ面接会及び求人担当者制による個別求人の充足支援に取り組みました。

#### 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、前年度に引き続き職員の事業所訪問を計画的かつ積極的に行いました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人者からの利用者アンケートでは、支援サービスの満足度のうち、「求職者のより多くの紹介」、「求職者の厳選による紹介」の項目で期待度より満足度が低かったことから、事業所担当者制による積極的なマッチングに取り組みました。

### （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「生涯現役支援窓口」における高齢者雇用に積極的な求人情報の提供及び個々のニーズに合わせた担当者制による再就職等支援のほか、求人全体の約4割を占める「医療、福祉」分野の人材確保のため、千葉県福祉人材センター及び千葉県ナースセンターと連携した出張相談の活用による人材確保の取組を充実・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

管内の4市と連携した障害者面接会の開催及び木更津市内のA型事業所の開設もあり、障害者の就職件数が、186件（前年度比126.5%）と大幅に増加しました。

## 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

平成 30 年度は、木更津市と連携した U I J ターン説明会の開催日を土曜日に見直したほか、会場を都内から市庁舎内に変更して開催し、移住相談、管内企業への就職相談に加えて、木更津市役所及び千葉県警察本部の説明ブースも新たに設置したこともあり、前年度の参加者数 18 名を大きく上回り、85 名の参加者となりました。

## 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<br>(受理地) | 雇用保険<br>受給者早期再就職<br>件数 | 満足度<br>(求人者) | 満足度<br>(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 | 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    | 2,927 | 2,580         | 1,051                  | 95.6%        | 98.4%        | 18.1%     | 17.0%      | 330                               | 95.3%                                      | 17,081 | 1,520   |
| 目標    | 2,914 | 2,624         | 1,042                  | 90.0%        | 90.0%        | 19.8%     | 17.9%      | 392                               | 92.1%                                      | 16,687 | 1,591   |
| 目標達成率 | 100%  | 98%           | 100%                   | —            | —            | 91%       | 94%        | 84%                               | 103%                                       | 102%   | 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

# ハローワーク佐原 就職支援業務報告（平成30年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

#### ① 各指標に対する取組

当所では、就職件数の目標達成を重点的に進めることとし、説明・面接会の開催、庁舎内PRスポットでのハローワーク情報（賃金情報）や2 Weeks（求人情報）等の作成掲示及び雇用保険受給者の認定日毎の全員相談、担当者制を含めた再来指定などの取組を行いました。

特に平成30年度から始めた面接会「地元ではたらくフェア」は6月から3月まで9回連続開催し、平均利用者が17.6人、うち就職者が14人と、大きな効果があり、地域開催とした共催の多古町、東庄町、神崎町からは、事業継続・拡充を要望されています。

また、同じく現役高校生に対する職業意識形成支援事業として「地元ではたらくフェア☆高校編」を開催しました。進学後のUターンを含め、高校生からは「将来の視野が広がった」、事業所からは「熱心に聞いてくれた、好印象を受けた」などの評価をいただきました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、労働基準監督署との共同研修「労働保険制度と雇用保険制度について」、警察署に依頼した署所合同研修「行政に対する暴力行為対策研修」、年金事務所との合同研修「年金の手続き、失業給付の手続きについて」など開催しました。

加えて、ハローワークの職業相談・雇用保険業務等においては、全職員が必要となる知識であることから、労働局が実施した研修を含め、受講者からの伝達研修等を5回実施しています。

### （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」「まあ適切である」などの意見があったため、期待度アップを図るため、求人者に対して管内雇用情勢「ハローワーク情報（賃金情報）」の提供や支援サービスの案内を行い、求人条件見直しや助成金制度、ユースエール認定制度等の説明を丁寧に行ってきました。そのうえで、求職者に対しても求人条件変更後のリフレッシュ求人を企業PRと合わせて「PRスポット」に掲載、持ち帰り可能とするなどサービス改善を行いました。また、イベント情報、職業訓練情報、就職支援メニューなどを種別・地域ごとに分類し、見やすい掲示、わかりやすい陳列にも努め、職員からお声掛けも行うこととしております。

### （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

障害者の雇用促進の取組みとして、ファミリーサポート講座、障害者雇用支援セミナー、障害者面接会（銚子所合同と成田所合同で2回実施）等開催してきましたが、地域ニーズ等を踏まえ、求職者又は事業所が参加し易い内容に見直しを行い、「地元ではたらくフェア（障害者）」とし

て、地方自治体及び障害者就業・生活支援センター等と密に連携し、窓口相談を踏まえ開催することとしています。なお、精神障害者を対象とした出張カウンセリングは好評であったことから、引き続き多古町、東庄町、神崎町で実施していきます。

#### (4) その他業務運営についての分析等

当所管内は人口減少・流出地域ですが、多くの事業所（製造業、医療・福祉等）が存在しているものの、平成30年度の地元就職率は56.8%と低い数値となっています。そのため、「地元ではたらくフェア」として、前年度実施した一般編と高校編を引き続き関係団体と連携して開催し、併せて障害者編と高齢者編（ウェルカム65オーバー生涯現役企業応援合同面接会）も実施していきます。また、年度当初の学卒求人説明会では、地元企業71社73名の参加をいただき、初めての試みとして「名刺・情報交換会」を開催しました。就職担当教諭、自治体担当者と一緒に介した場面は新鮮に映り、今後のイベント開催にはずみがついた説明会・交換会となりました。

## 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

求人及び求職者が大きく減少しているなかで、『お仕事の ご相談・ご紹介 人手不足は ハローワーク佐原へ』を封筒や庁舎などに貼付け、企業求人担当者及びお仕事を探している方に「ハローワーク佐原」をアピールし、当所利用について発信しています。

## 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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 満足度<br>(求人者) | 満足度<br>(求職者) | 求人に対する<br>紹介率 | 求職者に対する<br>紹介率 | 障害者の就<br>職件数 | 正社員求人<br>数 | 正社員就職<br>件数 |
|-------|-------|---------------|--------------------|--------------|--------------|---------------|----------------|--------------|------------|-------------|
| 実績    | 1,246 | 920           | 345                | 97.9%        | 99.0%        | 21.2%         | 20.7%          | 41           | 2,577      | 602         |
| 目標    | 1,237 | 924           | 315                | 90.0%        | 90.0%        | 21.1%         | 20.9%          | 65           | 2,517      | 614         |
| 目標達成率 | 100%  | 99%           | 109%               | -            | -            | 100%          | 99%            | 63%          | 102%       | 98%         |

※ 「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

# ハローワーク茂原 就職支援業務報告（平成30年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

#### ① 各指標に対する取組

当所では、「就職件数」の目標達成を最重要と捉え、ハローワーク支援メニューリーフレットの改訂、失業認定日における雇用保険受給者の全員相談の実施など求職者支援サービスの充実や、充足数を増加させることが就職件数の増加に繋がるとの視点から、充足会議を充実強化するほか、「ミニ面接会及び事業所説明会」（31回開催）等のマッチング支援策の強化に取り組みました。

また、地域特性を踏まえ、障害者の就職支援について、法定雇用率未達成の事業所を中心に、求職情報や助成金情報の提供とあわせ、就職面接会等能動的マッチングを強化するなど、雇用率達成指導と連動させた取組を効果的に展開しました。さらに、生活保護受給者等の就職支援については、「模擬面接」や「実際の面接後の振り返り」、「応募書類の添削」を行うなど、個々の状況に応じたきめ細かい支援を行いました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の資質向上を図る観点から、茂原労働基準監督署と「働き方改革」や労働法制に係る共同研修を実施しました。

また、全職員に対し、「LGBT」への理解促進や、利用者目線の窓口対応を行うため、接遇等の研修を実施しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワーク支援メニューリーフレットについて、利用者の立場に立った窓口支援が円滑に図れるよう、文字を大きく見やすくし、各項目の説明を分かり易いものに改善しました。また、求人情報検索システムの利用カードについて、検索システムの利用方法を「箇条書き」の表示にしていたものを「画面や絵図が入った見やすいもの」に刷新・改善しました。

ハロートレーニング（職業訓練）のリーフレットに直近の訓練コースも表示することで、制度と共にコース内容も把握できるようにしました。利用者が、一目で利用窓口を特定できるよう、窓口案内板の真下に目立つ色彩で「矢印」を設置し、円滑な案内を可能としました。

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

当所では、増加が著しい高年齢求職者のマッチング機能強化を課題とします。そこで、平成30年度から生涯現役支援窓口が新設されたことを契機に、求人・求職担当者間でより緊密な連携を図るため、生涯現役支援担当が主導的立場となって「シニア歓迎求人の開拓」「シニア向け

セミナー、会社説明会の開催」「面接指導」という一連の流れを効果的、効率的にマネジメントし、マッチング強化を目指します。

今後当所としては、求人事業所をはじめあらゆる機会を通じて、高年齢者の特性や従業員として採用することのメリットをアピールしていくことで、高年齢求職者の就職促進を図り、人手不足の解消にも繋げて参りたいと思います。

#### (4) その他業務運営についての分析等

「正社員就職件数」の目標を下回ったことから、改善方策として、求人の良質化に向けた条件緩和指導に注力する一方、失業認定日毎の全員相談において、求職者個々のニーズに応じた求人情報の提供や、事業所説明会等新たな取組みを模索・実践して参ります。

## 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

職場定着の一環で、新入社員を対象に「新社会人スタートアップセミナー」を、入社半年後の社員を対象に「新社会人フォローアップセミナー」を、さらに入社2、3年目の社員を対象に「若手社員ステップアップセミナー」を開催しました。それぞれ経験年数によって異なる課題への取組みを通して、同年代との交流や資質向上を図り、職場定着の推進に努めました。

## 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<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 満足度<br>(求人者) | 満足度<br>(求職者) | 求人に対する<br>紹介率 | 求職者に対する<br>紹介率 | 生活保護受<br>給者の就職<br>件数 | 障害者の就<br>職件数 | 正社員求人<br>数 | 正社員就職<br>件数 |
|-------|-------|---------------|--------------------|--------------|--------------|---------------|----------------|----------------------|--------------|------------|-------------|
| 実績    | 2,714 | 2,011         | 715                | 98.4%        | 87.6%        | 19.6%         | 19.6%          | 58                   | 153          | 5,369      | 1,167       |
| 目標    | 2,980 | 2,107         | 730                | 90.0%        | 90.0%        | 22.0%         | 21.2%          | 51                   | 143          | 4,656      | 1,415       |
| 目標達成率 | 91%   | 95%           | 97%                | —            | —            | 89%           | 92%            | 113%                 | 106%         | 115%       | 82%         |

※ 「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

# ハローワーク松戸 就職支援業務報告（平成30年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

#### ① 各指標に対する取組

当所では、雇用保険受給者の早期再就職促進の取組が最重要と考え、プロジェクトチームで作成した「初回認定日職業相談シート」による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、給付制限中の受給者に対して、指定来所日を設定し、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、職員の資質向上として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講師の役割を担い、職業相談部門、求人部門の研修を実施しました。特に、職業紹介関係の職員には、管内労働市場の概要や採否結果の分析などの研修を行い、相談支援のスキルアップに取り組みました。

また、求人窓口、職業相談窓口では、労働基準法令等の知識が必要になることから、労働基準行政と連携して研修を実施し、業務遂行における知識・能力の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

利用者満足度調査における窓口案内が分かりづらいとの声を踏まえ、案内表示の見直しを行い、利用者サービスの改善に取り組みました。

また、求職者が減少する中、求人情報提供端末利用者等に対して、就職支援メニューや相談窓口利用のメリットを説明しつつ、窓口への誘導を積極的に行い、求職者担当者制による就職支援の強化に取り組むとともに、正面入口前のビル共用通路に掲示している求人票や給付課に配架している新着求人票について、見やすく、分かりやすいをモットーに求職者目線での情報提供サービスの改善に取り組みました。

### （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

就職件数が目標に達しなかった要因の一つとして、約5割の求人が人手不足分野（建設・福祉・警備・運輸業等）で占め、当該分野の人材確保対策が一層重要となっていることから、平成30年度から「人材サービスコーナー」における求人者・求職者支援のワンストップ化を図り、多数のイベント（企業説明会、見学会、セミナー等、計29回）に取り組み、参加者延数1,374人、面接数261人（うち採用者50人）



の成果を上げたものの、求職者ニーズに応じたマッチング支援による効果的な求人充足サービスが課題となっています。

このため、「人材サービスコーナー」を拠点として、各種イベントを通じた潜在求職者の開拓と並行して、個別支援において把握した求職者ニーズを踏まえ、魅力ある求人票作成支援や求人条件の見直し提案などのサービスを展開し、施設見学、面接会及びセミナー等効果的マッチングの推進を強化し、求人充足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

新規求職者が前年比 4%減、新規求人数が同 2.1%増と雇用情勢が改善する中、正社員就職の促進を重点指標に掲げ、雇用保険受給に対する担当者制支援の充実強化により、プラス 1 紹介や来所勧奨型紹介など能動的マッチングを積極的に推進し、正社員就職の実現に相当の成果を上げることができました。

今後においても、雇用保険受給者の早期再就職促進の取組みを重要施策に位置付け、これに正社員就職の実現の取組みを組み込み、更なる就職支援の強化に努め、正社員就職の促進に注力することとします。

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<br>(受理地) | 雇用保険<br>受給者早<br>期再就職<br>件数 | 満足度<br>(求人者) | 満足度<br>(求職者) | 求人に対<br>する紹介<br>率 | 求職者に<br>対する<br>紹介率 | 障害者の<br>就職件数 | 学卒ジョブ<br>サポーター<br>の支援に<br>よる正社<br>員就職件 | ハローワーク<br>の職業紹介に<br>より正規雇用<br>に結び付いた<br>フリーター等 | 公共職業訓<br>練の終了後<br>3 か月後の<br>就職件数 | マザーズハローワー<br>ク事業における担当<br>者制による就職支<br>援を受けた重点支<br>援対象者の就職率 | 正社員求<br>人数 | 正社員<br>就職件<br>数 | 建設分野<br>の就職件<br>数 | 生涯現役<br>支援窓口<br>での 65 歳<br>以上の就<br>職件数 |
|--|------|---------------|----------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------------|--------------|----------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------|------------|-----------------|-------------------|----------------------------------------|
|--|------|---------------|----------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------------|--------------|----------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------|------------|-----------------|-------------------|----------------------------------------|

|       |        |       |       |       |       |       |       |      |       |       |      |       |        |       |     |      |
|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|--------|-------|-----|------|
|       |        |       |       |       |       |       |       |      | 数     | の件数   |      |       |        |       |     |      |
| 実績    | 9,363  | 6,433 | 4,487 | 94.7% | 98.7% | 18.2% | 15.7% | 920  | 1,123 | 2,053 | 791  | 95.1% | 25,860 | 4,395 | 280 | 437  |
| 目標    | 10,090 | 6,635 | 4,137 | 90.0% | 90.0% | 22.1% | 17.8% | 850  | 1,020 | 2,402 | 682  | 92.1% | 25,806 | 4,881 | 285 | 347  |
| 目標達成率 | 92%    | 96%   | 108%  | —     | —     | 82%   | 88%   | 108% | 110%  | 85%   | 115% | 103%  | 100%   | 90%   | 98% | 125% |

※ 「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

# ハローワーク船橋 就職支援業務報告（平成30年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

#### ① 各指標に対する取組

当所では、「正社員就職件数」の取組を特に重点的に進めることとし、わかもの支援窓口を拠点として、フリーター等の正社員の実現に向けて、担当者による予約制の職業相談、面接指導等の個別支援を実施するとともに、「わかもの就職支援セミナー」から「会社説明会」、「模擬面接」、「ミニ面接会」までの一連のマッチング支援をパッケージ化して3回のイベントを開催しました。一連のイベントにあたっては、外部機関と連携した効率的な周知・広報に努めた結果、就職支援セミナーに述べ80名の若者が参加し、ミニ面接会で述べ38件の面接（紹介件数）、11名が正社員就職（採用）に至りました。

#### 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延べ5名の職員を送り出し、職業相談技法の向上に努めた他、労働基準法や労働者派遣法等に関する業務研修を実施し、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

サービス改善及び業務運営に係る課題解決のための検討の場として、「業務推進会議」を設置し、求職者担当者制・予約相談等きめ細かな個別支援、雇用保険受給者の2回目以降の失業認定日における全員相談、人材不足分野における人材確保対策、求人条件緩和の働きかけ、キャリアコンサルティング技法を活用した職業相談の取組等に関する検討を行い、担当者制支援に係る選定基準の見直しや求人充足会議における求人部門と職業相談部門による事業所情報等の共有方法見直しなど、サービス改善・業務改善に取り組みました。

### （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

求職者の減少以上に、紹介件数、就職件数の減少幅が大きくなっている現状に鑑み、「新規求職者の再来の促進」「求職者の窓口誘導の強化」を目的とした「プロジェクトチーム」を立ち上げ、所内掲示及び雇用保険説明会での説明内容、ハローワーク利用案内の見直しを行うなど、業務改善に取り組むこととします。併せて、求職登録以降のハローワークサービスの利用動向調査を行い、その結果を踏まえ、職業相談部門職員を対象にしたサービスメニューの提供や窓口支援の強化等に関する実務者研修を実施し、求職者支援サービスの質の向上に取り組むこととします。

## 2 総合評価（※）

### 標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

## 3 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、千葉局内近隣所（千葉所、市川所、松戸所、千葉南所）及び東京局内近隣所（墨田所、木場所）と京葉マッチング会議を開催し、若者等を対象とした就職面接会に係る周知広報、参加企業の募集・開拓、求職者の確保、面接会の運営等について、共同で取り組みました。

上記フレームワークにより、1月に開催した「京葉わかもの就職面接会」では、関係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により、広く効率的な取組みを展開した結果、参加求職者121人、採用者27人と、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<br>件数 | 充足件数<br>(受理地) | 雇用保険受<br>給者早期再<br>就職件数 | 満足度<br>(求人者) | 満足度<br>(求職者) | 求人に対<br>する紹介<br>率 | 求職者に<br>対する紹介<br>率 | 障害者の<br>就職件数 | ハローワークの職業紹<br>介により、正社員に結び<br>ついたフリーター等の件<br>数 | マザーズハローワーク事<br>業における担当者制によ<br>る就職支援を受けた重点<br>支援対象者の就職率 | 正社員求<br>人数 | 正社員就職件<br>数 | 介護・看護・<br>保育分野の<br>就職件数 | 生涯現役<br>支援窓口で<br>の65歳以<br>上の就職<br>件数 |
|-------|----------|---------------|------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------------|--------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------------------|--------------------------------------|
| 実績    | 6,772    | 4,700         | 4,191                  | 91.9%        | 95.3%        | 18.4%             | 14.8%              | 539          | 1,572                                         | 101.6%                                                 | 22,191     | 3,190       | 732                     | 463                                  |
| 目標    | 7,067    | 5,186         | 3,948                  | 90.0%        | 90.0%        | 21.1%             | 16.3%              | 472          | 1,702                                         | 92.1%                                                  | 22,671     | 3,516       | 786                     | 312                                  |
| 目標達成率 | 95%      | 90%           | 106%                   | —            | —            | 87%               | 90%                | 114%         | 92%                                           | 110%                                                   | 97%        | 90%         | 93%                     | 148%                                 |

※ 「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

# ハローワーク成田 就職支援業務報告（平成30年度）

## 1 所長による分析（業務運営の総括）

### （1）特に重点的に取り組んだ事項

#### ① 各指標に対する取組

当所では、就職件数及び雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成を最重要と考え、相談窓口と給付窓口の連携強化を図りました。また、管内企業の採用担当者による業界や仕事内容及び求人内容の説明を行う「再就職支援セミナー」を月1回2部制にて開催し、希望者はその場で面接も可能とすることで就職意欲の喚起を図りました。求職者からは「採用担当者から直接話が聞けて内容がよくわかった」といった声や、企業の担当者からは、「多くの方に会社説明や、求人内容の説明ができてよかった」と双方から高評価をいただきました。今後も人材不足分野をはじめ、より多く業界の説明をしてもらえる場の提供を計画しています。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

一般的な業務研修に加え、若手職員のコミュニケーション能力向上のため、企業の人事担当者との接点を増やすべく、職員による企業訪問に2回以上取り組みました。また、上記①の企業の人事担当者が講師になって行う再就職支援セミナーの取組により、民間企業の人材採用に関する考え方をよく知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

庁舎狭隘の解消策として分庁舎化（「本庁舎」「駅前庁舎」）しましたが、それぞれの庁舎で実施している支援メニューが利用者に十分周知されておらず、「本庁舎」ですべての手続きができるものと判断した利用者とのトラブル事例も散見されたことから、利用者サービスの観点から「本庁舎」を「からべ庁舎」と名称変更を行いました。また、庁舎の整理整頓、掲示物やリーフレットの配架状況を利用者目線でチェックするため「2S活動推進委員会」を設置し、点検活動を行っています。

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

「再就職支援セミナー」では、毎回多数の求職者が参加してくれるものの、採用者の割合が少ないため、当所における主要産業である空港関連企業に対する求人充足に向けた「会社説明会・面接会」の隣接所との共同開催を検討します。

#### (4) その他業務運営についての分析等

平成 30 年度は、前年度に比べハローワークの窓口利用者が減少し、相談件数、紹介件数、就職件数、充足件数と目標達成が不調に終わったことから、今年度は、窓口活性化のための取組として、被保険者期間が短く雇用保険受給資格が発生しない離職者に対して、雇用保険の適用部署と連携して、ハローワークの支援メニューを記載したリーフレットを事業主を通じて配布し、能動的な求職者開拓に努めます。

## 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 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

|       | 就職件数  | 充足件数<br>(受理地) | 雇用保険受給者<br>早期再就職件数 | 満足度<br>(求人者) | 満足度<br>(求職者) | 求人に対する<br>紹介率 | 求職者に対する<br>紹介率 | ハローワーク<br>の職業紹介に<br>より正社員に<br>結び付いたフ<br>リーター等の<br>件数 | マザーズハロー<br>ワーク事業にお<br>ける担当者性に<br>よる就職支援を<br>受けた重点支援<br>対象者の就職率 | 正社員求人<br>数 | 正社員就職<br>件数 | 生涯現役支<br>援窓口での<br>65 歳以上の<br>就職件数 |
|-------|-------|---------------|--------------------|--------------|--------------|---------------|----------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------|-------------|-----------------------------------|
| 実績    | 3,758 | 3,193         | 1,521              | 98.0%        | 99.1%        | 19.8%         | 15.4%          | 954                                                  | 101.5%                                                         | 10,271     | 1,727       | 132                               |
| 目標    | 3,936 | 3,370         | 1,376              | 90.0%        | 90.0%        | 22.5%         | 17.8%          | 812                                                  | 92.1%                                                          | 11,652     | 1,900       | 121                               |
| 目標達成率 | 95%   | 94%           | 110%               | —            | —            | 88%           | 86%            | 117%                                                 | 110%                                                           | 88%        | 90%         | 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

# ハローワーク千葉南 就職支援業務報告（平成 30 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、「地方自治体との連携の推進」の取組を重点的に進めることとし、雇用対策等における意見交換の他、千葉市との雇用対策協定及び管内各自治体との生活保護受給者等就労自立促進事業に関する協定による生活保護受給者への支援（巡回相談等）や市役所施設等における障害者への出張職業相談などを行いました。

また、地方自治体との共催により、障害者や若年者対象の就職面接会を3回開催した他、各市からの要望に基づき地域別の求人求職状況等の情報提供を行い、地方自治体との良好な関係を維持しつつ、地域に根ざした効果的な雇用対策に取り組みました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人者向けの人材確保（求人充足）サービスに対するニーズが高まっている中、求職者から見て魅力があり、わかりやすい求人票の作成を支援するため、求人受付窓口において話しやすい雰囲気づくりと法制度の的確な説明を重視して、サービスの改善に取り組んできました（平成30年10月実施の求人利用者アンケートでは「話しやすさ」76.8%（全国平均68.2%）、「制度の的確な説明」66.7%（全国52.7%）と高評価を得られた）。

また、求人充足サービス強化のため、求人充足会議を職業相談部門と求人部門のスタッフを5班に分けて週2回実施し、チーム支援により、対象求人の選定から充足施策の検討及び未充足求人のフォローアップまで一貫して取り組むよう、業務改善を図りました。この取組みにより、両部門間の連携強化はもとより、スタッフのモチベーションの向上にもつながっています。

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

求職者が減少している中、65歳以上の求職者が増加していることから、高齢者の活躍促進に向けた就職支援が喫緊の課題となっています。

このため、「生涯現役支援窓口」において、高齢者向け再就職支援セミナーの開催の他、高齢者の採用を推進している事業所の求人情報やシルバー人材センター事業（就業講習会等）の情報を積極的に提供し、就職支援の強化に取り組むこととします。

また、平成30年10月実施の利用者アンケートにおいて、フロア掲示物の「見やすい展示」「わかりやすい陳列」が「できている」と回答した割合が30%台と低調であったため、配置場所の工夫や分かりやすい見出しを付けるなど、利用者サービスの充実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

千葉局内近隣所（千葉所、市川所、松戸所、船橋所）及び東京局内安定所（墨田所、木場所）の7所により開催した「京葉わかもの就職面接会」において、就職件数 34 件の成果を上げることができました。今後においても、若者の就職機会を増やしていく必要があるため、労働市場を一にする広域エリアでのハローワーク間の連携によるマッチング強化に取り組むこととします。

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<br>(受理地) | 雇用保険受給<br>者早期再就職<br>件数 | 満足度<br>(求人者) | 満足度<br>(求職者) | 求人に対する<br>紹介率 | 求職者に対する<br>紹介率 | 生活保護<br>受給者の<br>就職件数 | 障害者の<br>就職件数 | 学卒ジョブ<br>サポーター<br>の支援によ<br>る正社員就<br>職件数 | マザーズハロ<br>ーワーク事業に<br>おける担当者<br>制による重点<br>支援対象者の<br>就職率 | 正社員求人<br>数 | 正社員就<br>職件数 | 生涯現役<br>支援窓口で<br>の 65 歳以<br>上の就職<br>件数 |
|-------|-------|---------------|------------------------|--------------|--------------|---------------|----------------|----------------------|--------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------|-------------|----------------------------------------|
| 実績    | 4,816 | 3,710         | 1,798                  | 96.7%        | 94.1%        | 19.5%         | 17.3%          | 290                  | 349          | 425                                     | 93.7%                                                  | 16,425     | 2,257       | 139                                    |
| 目標    | 4,896 | 3,689         | 1,781                  | 90.0%        | 90.0%        | 22.8%         | 19.5%          | 249                  | 332          | 404                                     | 92.1%                                                  | 15,999     | 2,394       | 130                                    |
| 目標達成率 | 98%   | 100%          | 100%                   | —            | —            | 85%           | 88%            | 116%                 | 105%         | 105%                                    | 101%                                                   | 102%       | 94%         | 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