

厚生労働省

千葉労働局発表

令和5年12月12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 山田 匡彦

職業安定監察官 進藤 誠

(電話)043-221-4081

報道関係者 各位

令和4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、銚子所、館山所、木更津所、佐原所、松戸所、成田所、千葉南所
標準的な成果	市川所、茂原所、船橋所
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、「就職支援業務報告」(別添3)としてまとめました。

今後、昨年度の結果を踏まえ、令和5年度主要指標等に係る目標達成のための取り組みを通じて、中長期的な業務の質の向上や継続的な業務改善に取り組んでまいります。

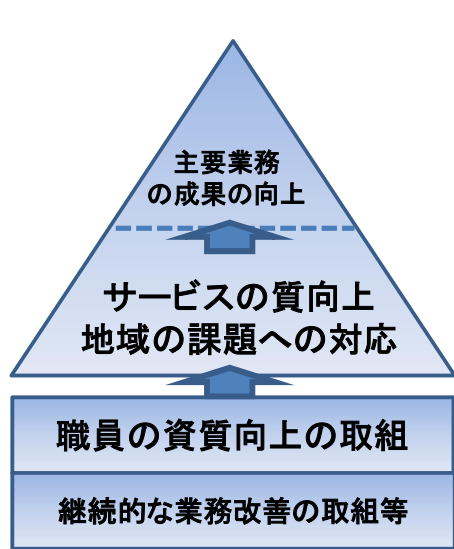
(注) 各ハローワークの就職支援業務報告の2又は3「総合評価」については、「非常に良好な成果」、「良好な成果」、「標準的な成果」、「成果向上のため計画的な取組が必要」の4段階の評価になっております。

# 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 別添1 (ハローワーク総合評価)の概要

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

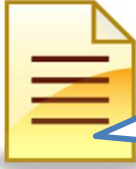
## PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- 従来取組(就職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(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

# 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

- 満足度(求人者)
- 満足度(求職者)

## 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
- 就職支援ナビゲーターの支援による新規卒業予定者(既卒者含む)の正社員就職件数
- ハローワークの職業紹介により、正社員就職に結び付いた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数
- ハローワークの職業紹介により、正社員就職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
- 人手不足分野の就職件数
- 生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数

### (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
- 職員による計画的なキャリアコンサルティング研修の受講
- 求職者担当制の実施
- 求人担当者制の実施
- オンライン登録者のハローワーク利用登録者への切替
- 新規求人の開拓
- 好事例の水平展開
- 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
- 業務改善コンクールでの表彰(隔年実施)

# ハローワーク総合評価の評価方法

ハローワーク総合評価は、年度単位で実施し、

- ①労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分け、
- ②年度終了後に、ハローワークごとに評価指標の実績を点数化し、同一のグループ内で相対評価を行う。

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

A指標の目標達成率

×

A指標のポイント化係数



〇〇ハローワークの  
A指標のポイント

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

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

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

③評価指標(所重点項目)の実施状況を基に、点数を付与する。

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

④ ①～③の点数を合計し、ハローワークごとに、総点数を計算する。

- 11グループのうち同一グループ内で、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。

# 令和4年度におけるハローワーク総合評価結果の概要

別添2

全ハローワークにおけるグループ毎の総点数の平均値等に基づく、評価結果は下表のとおりです。  
千葉労働局管内ハローワーク(11か所)の評価結果は、8か所で「良好な成果」となりました。

注1) 全ハローワークについて、労働市場や業務量が同程度のもので11グループに分類。

注2) グループ毎の総点数の平均値を基準として、平均値以上を類型1・2、平均値未満を類型3・4に区分。

・類型1・2のうち、総点数が満点以上を類型1、それ以外を類型2と設定

・類型3・4のうち、グループ平均値の80%未満を類型3、それ以外を類型4と設定

※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。

## <令和4年度の評価結果>

類型	総合評価(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	4	0
類型2	良好な成果	226	8
類型3	標準的な成果	195	3
類型4	成果向上のため計画的な取組が必要	9	0
合計		434	11

## <グループ毎の平均値>

評価グループ	満点	平均点
1G	1,318	1,118
2G	1,304	1,116
3G		1,136
4G	1,274	1,068
5G		1,104
6G	1,256	1,055
7G		1,038
8G		1,105
9G	1,228	1,038
10G		1,048
11G		1,073

## 別添3:「就職支援業務報告」

## 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、ハローワーク紹介による「就職件数」の目標達成を最重点と考え、各専門相談窓口において求職者の希望職種を分析し、ニーズに応じた求人確保すると共に、求人情報の発信に注力しました。確保した求人は求人情報誌として配架し、特にニーズの高い職種求人については、雇用保険給付課内の掲示板に掲示し、受給者の待ち時間を活用した情報提供にも取り組みました。また、必要に応じて求職者の職種転換を促進し、職業訓練の受講斡旋及び訓練受講開始後の早期段階から丁寧な職業相談を重ね、積極的に就職支援を継続しました。雇用保険受給者については、早期支援コーナー等、本人の希望に合った適格なコーナーに誘導した上で個別支援を強化し、求人充足チームとの連携等により積極的なマッチングを展開したことにより早期就職割合は目標を大きく上回る結果となりました。

コロナウイルス感染防止対策の取り組みから、各種イベント（面接会等）の参加者数の制限を設けたため「紹介就職件数」「求人充足数」については、目標値を若干下回ったものの、横芝光町とは役場内にてハローワークによる職業相談（予約制）が常時受けられる連携を構築するなど新規事業も取り組んだところです。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所独自の取り組みとして、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（広報委員会・職場環境改善委員会）」を設置し、中堅職員がリーダーとなって、業務・サービスの改善にかかる具体的な方策の検討を行い「業務改善推進会議」に提案するなど、業務改善推進会議の下部組織の運営において人材育成に取り組みました。また、30歳以下の職員（正規）が1/3を占めていることから、所独自のスキルアップ研修や意見交換会を開催し、全体の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

上記(1)②のとおり「業務改善推進会議（ワーキングチーム含む）」を中心に利用者サービスの改善に取り組みました。広報委員会では、現在発信中のYouTube動画の内容の見直しや所内設置のデジタルサイネージを求職者にわかりやすい内容に修正し、ハローワーク窓口の利用勧奨に努めました。

また、SNSを活用し、求職者の有益な情報の周知・広報を徹底しました。特に、LINE登録者の増加に伴い、そのニーズに応じた掲載内容の

充実を図り、広報委員会が中心となって、職業訓練説明会・就職支援セミナー等の開催情報を積極的に投稿したことにより早期に定員が埋まる状況となりました。

(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

令和4年度までは、新型コロナウイルス感染防止の観点から、集団セミナーや事業所訪問等に制約があり、実施規模を縮小したり実施を見送った状況にありましたが、令和5年度は、感染防止対策を講じつつも積極的に事業展開していくこととします。また、求職者の利便性を高める為、ハローワークインターネットサービスによるオンラインサービスの利用促進を図ります。

(4) その他業務運営についての分析等

求職者ニーズに合った求人確保に併せ、成長分野及び人材不足分野等への職種転換を図る必要性を重視し、求人訪問開拓及び職業訓練の周知に注力します。

また、「オンライン紹介」「オンライン自主応募」による就職件数は伸び悩んでいる状況ですが、求職者目線でのメリット・デメリットを整理し、求職者の利用しやすいハローワークを目指します。

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)	ハローワークの 職業紹介により、正社員に結びついた就職 氷河期世代の 不安定就労者・ 無業者の件数	障害者の就職 件数	公的職業訓練 修了3か月後 の就職件数	マザーズハロー ワーク事業にお ける担当者制 による就職支援 を受けた重点支 援対象者の就 職率	人材不足分野 の就職件数	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件 数
令和4年度実績	5,340	6,484	2,721	87.5%	98.2%	742	583	494	94.1%	1,145	407
令和4年度目標	5,698	6,790	2,592	90.0%	90.0%	805	612	456	94.0%	1,188	377
目標達成率	93%	95%	104%	—	—	92%	95%	108%	100%	96%	107%

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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

人材不足分野・人材確保対策の一環として、ミニ会社説明会や・ミニ面接会によるマッチング機会の増加に取り組み、年間28回を計画的に実施し、就職者数22件の成果を上げました。

また、求人充足対策及び障害者雇用率達成指導対策として、管内自治体（市川市、浦安市）と協働で「いちかわ若者就職面接会」（参加者21名うち採用1名）、「うらやす障がい者就職面接会」（参加者19名うち採用3名）実施しました。

さらに、ハローワークに来所が困難な求職者を支援するため、オンラインによる職業相談を、わかもの支援窓口では延べ52名に対し、オンライン就職支援セミナーをマザーズコーナーにおいて3名にそれぞれ実施しました。

### （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促進対策として、35歳未満の若年求職者を対象に、初回失業認定日において雇用保険窓口から職業相談窓口へ誘導し、ニーズを踏まえた支援に関するサービスメニューの提案、早期再就職支援窓口やわかもの支援窓口での求職者担当制による支援を行うなど業務改善に取り組みましたが、これら若年層の多くは、多くの媒体を活用した求職活動を希望又は展開しており、継続的な支援に繋がらないケースも多かったことから、令和5年3月からは初回失業認定日において、雇用保険受給者の全員を対象とした職業相談を実施することにより、必要な支援サービスを的確に行うこととしました。

### （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

ミニ会社説明会やミニ面接会の実施に関しては、労働条件や事業開始に伴うオープニングスタッフなどの求人には比較的求職者が集まりやすいものの、人手不足分野や営業といった職種での開催にあたっては、参加希望求職者が少なくなる状況にあり、対象求職者への周知方法の見直しが必要と考えられることから、現行の周知広報（WEB）に加え、紙媒体による情報提供等様々なニーズに対応することいたします。

また、求人充足・就職支援対策として、広域的マッチングを目的とした「京葉マッチングチーム」により「えどがわ中高年齢者就職面接会」及び「京葉わかもの就職面接会」を開催しましたが、管内求人者の充足及び管内求職者の就職に至らなかったことから、更なる効果的なマッチング支援の検討を行います。

(4) その他業務運営についての分析等

コロナ禍において、雇用保険受給者の初回講習会が実施できず、就職支援サービスメニュー等の周知が不十分であったこと等から、窓口利用者の減少が顕著となったため、初回講習会の早期再開により、就職支援サービスメニューの周知を徹底し、就職相談窓口の利用活性化が求められています。

また、いわゆる発達障害を疑われる方に対する支援については、相談過程に困難性を伴うことが多いことから、独自にアンケートを実施し、分析結果を踏まえ発達障害リテラシーを高めるため、職業相談関係部門に配置されている職員等への研修又は勉強会を行い、適切な就職支援を実施することが必要となっています。

2 総合評価 (※)

標準的な結果

※ 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)	HWの職業紹介に より、正社員に結 びついた就職氷河 期世代(35~55 歳)の不安定就業 者・無業者の件数	新卒者支援に係る 就職支援ナビゲー ターの支援による 新規卒業予定者等 (既卒者含む)の正 社員就職件数	公的職業訓練の修 了3か月後の就職 件数	生涯現役支援窓口 での65歳以上の 就職件数
令和4年度実績	2,222	1,852	2,033	68.3%	84.5%	188	245	347	129
令和4年度目標	2,453	2,005	2,363	90.0%	90.0%	271	229	279	117
目標達成率	90%	92%	86%	—	—	69%	106%	124%	110%

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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 主要指標に対する取組

当所では、主要指標である「就職件数」及び「雇用保険受給者早期再就職件数」の目標達成が重要と考え、双方向による求職者担当者制の取組を強化し、プラスワン紹介の充実を図りました。

求職者担当者制では、249名の求職者に対して支援を行い、138名の方が就職決定（就職率は55.4%）に至りました。また、プラスワン紹介については596件の職業紹介を行いました。さらに、雇用保険受給者を対象とした求人情報の提供にも力を入れ、5,624件の情報提供を行い、早期再就職の増加を図りました。

求人充足サービスとしては、令和4年11月から会議室を使用した対面による「会社説明会」や、介護事業所の協力により「ツアー介護見学会」を実施しました。この取り組みには、介護職の経験がない求職者の参加もあり、介護就職に対する意識啓発を行うことができました。また、人材不足分野に特化した求人情報を年間17回発行し、求職者担当者制の対象者を中心に提供いたしました。なお、「ツアー介護見学会」は2年連続での開催となりましたが、介護事業所及び参加求職者から高評価をいただいているため、今後も継続開催することを予定しています。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

「求人票に記載のない情報を提供してほしい」との求職者からのご要望や、「企業の魅力を求職者に発信したい」求人者からのご要望にお応えするため、管内自治体との連携を図り、デジタルサイネージによる企業PR動画の放映を開始しました。（24社）

また、イチゴの収穫、コメの収穫、門松の製造といった、特定の時期に増加する短期求人については、「短期求人特集」としてピックアップし求人の充足促進を図りました。

### （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

就職促進対策として実施している求職者担当者制については、現在双方向型が中心となっていますが、より多くの求職者に対し対応が可能な一方向型の求職者担当者制にも力を入れ、職業訓練受講者等を幅広いターゲットに拡充していきます。

また、求人充足対策としては、人手不足分野への転職を促せるように、介護・運輸・建設・警備等については、専門の資格や経験がなくても応募可能な求人専用の配架コーナーの新設や、運搬・清掃・包装等の職種を希望する求職者の割合が高いため、文字を大きめにするなど高齢者にも見やすい求人情報一覧表の作成等、創意工夫を凝らした求人情報の提供を実施します。さらに、ホームページを作成していない事業所の支援対策として、静止画等の情報収集により、求人票に記載のない情報を提供できるように工夫します。また、現在、銚子市内が中心となっている企業PR動画放映取り組みについては、銚子市以外の事業所への展開を図ります。

#### (4) その他業務運営についての分析等

当所では、新型コロナウイルス感染症の拡大局面においても、規模は縮小したものの、基本的な感染防止対策を図ったうえで、雇用保険受給者を対象とした初回講習会を継続実施し、早期再就職のメリットやハローワークサービスメニューの説明を丁寧に行ってきました。そうした取り組みにより、「雇用保険受給者再就職件数」が目標値 360 件に対し、実績値が 422 件と目標達成率 117%につながったものと思料します。次年度は新型コロナウイルス感染症の区分が5類に移行することから、初回講習会の定員を 30 名から 40 名と段階的にコロナ前の定員で開催するなど、本年度より強力に、雇用保険受給者に対する積極支援を推進します。

また、就職件数については目標値 1,784 件に対し実績値 1,867 件と目標達成率 104%と達成した一方、充足数は目標値 1,348 件に対し実績値 1,327 件と目標達成率 98%となり目標未達成となりました。このことは、隣接している茨城県の常陸鹿嶋所管内にある新日本製鉄をはじめとする鹿嶋コンビナート関連事業所への就職が要因の一つであると分析しています。このため、次年度は、管内求人充足支援を最重要課題と位置づけ、管内自治体と連携した面接会の開催等、半島性の管内労働市場の特徴を意識したきめ細やかな求人充足対策を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 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数 (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)	ハローワークの職業 紹介により正社員に 結び付いた就職氷河 期世代の不安定就労 者・無業者件数	人材不足分野 の就職件数	生涯現役支援窓口で の65歳以上 の就職件数
令和4年度実績	1,867	1,327	422	85.9%	92.2%	93	359	97
令和4年度目標	1,787	1,348	360	90.0%	90.0%	97	367	72
目標達成率	104%	98%	117%	—	—	95%	97%	134%

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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、求人充足支援及びマッチング支援を重点的に進めるため、例年面接・説明会を複数開催することとしておりますが、令和4年度においても新型コロナウイルス感染症の拡大状況により、面接・説明会や各種就職促進に関連するセミナー等イベントが制限される中での業務展開となりました。

コロナ禍による行動制限の影響を受けながらも、実行かつ持続可能な新たな試みとして館山市他、管内の3自治体と連携しUIJターンイベント「南房総のお仕事探し-ON-LINE」YouTubeを用いて行いました。令和5年3月に管内企業7社のトップや人事担当者へのインタビューの生配信を実施し、求人充足支援及びマッチング支援に取り組みました。

また、感染対策を施したミニ面接・説明会「わくWORKぷち」（10回開催）や、学卒求人説明会（3回開催）、職員・相談員による事業所訪問など様々な取り組みを精力的に行いました。

なお、年度後半には安房地域の各高校と連携し、地元への就職促進を目的とした「安房地域合同進路セミナー」を3年ぶりに開催しました。地元企業4社、安房地域の高校2年生約200名が参加し、参加企業、生徒の双方から有意義であったとの声をいただきました。

新型コロナウイルス感染症の感染リスクを負い、様々な事情によりご来所いただく求職者・求人者の皆様にお力になれるよう、ご利用者に寄り添った、プラス1サービスを始めた丁寧な求職者サービス、求人充足会議の積極開催による求人者サービス等、コロナ禍でも対応可能な基本的な取組みを中心にサービスの展開を図りました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員・相談員個々の課題解決能力の向上を図るとともに、部門内及び部門間で協調しチームとしての課題解決スキルを習得するために、職業相談部門、求人特別援助部門、鴨川市ふるさとハローワークの全職員・相談員を対象とした所内研修「事例検討会を体験してみよう」を実施し、中長期的な職員・相談員の資質向上に向けた取組を行いました。

また、新規採用職員・相談員や若手職員に対し所内研修「セルフモニタリングでストレスとうまく付き合おう」を行い、職員・相談員のストレス対処スキルの向上を図るための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

従来の職業相談・職業紹介で対応が難しい就職困難性の高い精神・発達障害のある求職者に関する支援として、就労支援プログラム（就労準備グループワーク・就労定着グループワーク）を関係機関と連携し運営しました。プログラム内容についても検討の上改善に励み、令和4年度においては、障害のある求職者以外にも参加可能な公開講座（アサーショントレーニング・セルフモニタリングでストレスとうまく付き合おう・お仕事探しのススメ）を実施しました。参加者からは、「生きづらさ・働きづらさを抱える参加者同士で多くの気づきや連帯感が得られ、就職に向けて有意義であった」というお声をいただき、また支援者間においても、個々の参加者の障害特性や個性をより多面的に共有できるとのご感想をいただきました。コロナ禍での制約はあったものの、福祉や医療関係の機関との連携を図り、地域におけるハローワークの就職支援機関としての存在感を引き続き示すことができました。

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

当所の管轄する地域は千葉県内でも少子高齢化が著しく進行している地域であり、高年齢求職者に対する再就職支援を充実させることで、企業に対する求人充足支援及び求職者へのマッチング支援に繋がると考えています。令和4年度においても「生涯現役支援窓口」を中心とした高年齢求職者の再就職支援、求人情報の提供、求人者支援員による高年齢者向求人の開拓や『60代歓迎』求人一覧表』を作成・提供などを実施しました。

また、令和3年度から実施している、高齢者就職支援のためのリーフレット「生涯現役通信」の作成・配布やパソコン等に不慣れな高年齢求職者向けに60代歓迎の求人票を印刷し市町村毎にファイリングした閲覧ファイルの公開、地域シルバー人材センター（館山市・南房総市）と連携した登録説明会（月1回開催）などについても、改善を重ねながら継続し利用者ニーズに応じた業務運営を行っています。

令和4年度からの更なる取組として、高年齢求職者を対象とし就職支援セミナーを実施し、セカンドキャリアへの心構え、求人の選定方法、応募書類の作成及び面接方法などについての講座を行いました。

今後も管轄地域の特性を踏まえ、求職者・求人者に寄り添った業務運営を心掛けるとともに、関係機関との連携を深め、地域のニーズを積極的に取り込みながら業務改善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

当所は、千葉県最南端、房総半島の先端に位置し、労働市場における求人充足のうち管内就職による比率が約9割と高く、また、就職率が約40%となるなど、他の職業紹介媒体が少ないことから、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。今後も館山市との雇用対策協定に基づく各種イベントの開催や地域の福祉・医療機関などと連携しての取り組みなど、自治体を中心とした多機関と

密接に連携を図り、求人者・求職者支援を展開してまいりたいと考えております。

## 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)	ハローワークの職業紹介 により、正社員に結びつ いた就職氷河期世代の 不安定就労者・無業者の 件数	生涯現役支援窓口で 65 歳以上の就職件数
令和4年度実績	1,538	1,419	324	88.1%	93.1%	157	65
令和4年度目標	1,517	1,419	283	90.0%	90.0%	139	60
目標達成率	101%	100%	114%	—	—	112%	108%

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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、求人者と求職者のマッチング業務を最重要と考え、特に雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成を目指して重点的に進めることとし、失業認定日には全員職業相談を実施し、あわせて就活スキルアップセミナーの毎週開催や会議室の空き時間を使っての「ミニ面接会」の開催などの取組を行いました（計11回開催、参加事業者数11社、参加求職者数19人、うち採用者5人）。

また、医療・福祉や運輸等の人手不足分野をはじめ、就職氷河期世代や高齢者等の各分野を対象とした「分野別説明面接会」を開催し、求人者と求職者のマッチング支援を行いました（計6回開催、参加事業者数22社、参加求職者数76人、うち採用者5人）。

なお、面接会参加事業所に対しては、事業所訪問により求人者ニーズを把握のうえ、「事業所PRシート」を作成し、所内掲示を行うことによりマッチングの促進を図りました。

この取組について、参加事業所や共催者である各地方自治体・関係機関からは、「人手不足解消のため、拡充の上引き続きの実施をお願いしたい」との要望をいただいております。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、マイページ機能を活用した求人者支援を促進するため、求人部門職員に対して、求人者マイページ活用研修を実施し、求人者マイページ開設・活用支援スキルの向上を図りました。

また、ハローワークの職業相談等においては、各種労働法の知識が必要になることから、労働基準監督署職員及び雇用環境・均等室職員をそれぞれ講師とした職員研修を年2回実施しました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークが実施する求職者支援サービスを、より多くの求職者に活用していただくため、ハローワークを初めて利用する求職者に対し配布を行っている「ハローワークサービスガイド」を、職業紹介の流れをメインとした内容に変更しました。

また、失業認定日に実施している全員職業相談について、待ち時間の短縮と十分な支援サービスが提供できるよう、あらかじめ指定する認

定時間帯を拡大しました。

加えて、利用者アンケートにおいて、求人充足へ向けたサービスの強化を求める声が求人者から多く寄せられたことから、当所で実施している求人充足会議について、実施方法等の改善を行いました。

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

当所で実施しているミニ面接会や分野別説明面接会については、当初予定していた参加人数が集まらず、期待していた採用数とならなかった回も多かったことから、より多くの求職者に参加いただけるよう、他のハローワークの取組なども参考にしながら、実施内容等の改善を図ることとします。

また、求人者マイページの利用については、重点的に利用促進を図った結果、大きく利用が進みましたが、一方で求職者マイページの利用については、利用が十分に進んでいないことから、取り組みを強化し、マイページ活用による求人者と求職者のマッチング促進を図ってまいります。

さらに、現在実施しているオンライン職業相談等についても、利用者のニーズに応じて十分な相談機会の提供がなされるよう、利用促進へ向けた取り組みを強化していきます。

### (4) その他業務運営についての分析等

令和4年度においては、半導体の供給制約の解消やコロナ終息による経済活動の再開等により、当所の新規求人者数は増加へと転じたところですが、新規求人のうち約6割は「医療・福祉」「建設業」「運輸業」の人出不足分野の求人となっており、未充足となっている求人が数多く存在しております。

また、事務的職業等の求人倍率が低い職種であっても、未充足となる求人が一定数存在しており、ミスマッチが生じております。よって、ミスマッチ解消へ向けて、職業相談部門と求人担当部門で連携し、求人充足会議を活用しながら、充足支援へ向けた取り組みを強化することで、求人者と求職者のマッチング業務を促進してまいります。

## 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 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数 (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)	ハローワークの職 業紹介により、正 社員に結びついた 就職氷河期世代の 不安定就労者・無 業者の件数	新卒者支援に係る 就職支援ナビゲー ターの支援による 新規卒業予定者等 (既卒者含む)正社 員就職件数	生涯現役支援窓口 での65歳以上の 就職件数
令和4年度実績	2,186	1,921	919	74.3%	100.0%	145	183	118
令和4年度目標	2,455	2,145	834	90.0%	90.0%	179	158	98
目標達成率	89%	89%	110%	—	—	81%	115%	120%

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

#### ① 各指標に対する取組

当所では、就職件数及び充足数を増やすための取組を、新型コロナウイルス感染症拡大以前に実施していた取組の再開を図りながら実施しました。

就職件数の増加に向けては、求職者担当制によるきめ細かな就職支援を実施したほか、ZOOMを活用した一方向の担当者制による求人情報の提供等、能動的なマッチングを行いました。また、求人検索システムの操作に不慣れな高齢者に対しては、積極的に職業相談窓口へ誘導した上で丁寧な相談を実施しました。若年者に対しては、地方自治体と連携しセミナー及び企業説明会を開催し、就職支援に加え、管内事業所の魅力を伝える場を設けました。

求人充足数の増加に向けては、求人担当者制による求人者支援や事業所訪問（39回 のべ54人）を積極的に実施し、求人票に表示されない事業所の魅力等の情報を発信しました。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、当所会議室を活用した「ミニ面接会・事業所説明会」を19回開催しました。

その他、管内の地方自治体や商工団体及び地元有力企業との意見交換を行う雇用対策推進協議会や、高卒求人提出予定の事業所に対する説明を兼ねた高校の進路指導担当者との名刺交換会を再開しました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

所内職員・非常勤職員を対象としたOFF-JT研修（PDCAサイクル、各種助成金、精神・発達障害等）を7回実施したことに加え、所内回覧では、カウンセリング技法等を紹介し、非常勤職員を含め全員の資質向上に取り組みました。

### （2）前年度の課題を受けて今年度にサービス改善・業務改善を図った事項についての分析等

当所の場合、有効求職者の3割以上が60歳以上の求職者が占めており、70歳以上の求職者の利用も増加しています。フロアナビゲーターを1人から2人体制に強化し、より丁寧な求人検索のサポート等を行うとともに、60歳以上歓迎求人に加え、70歳以上で応募可能な求人についても所独自の識別欄を作成の上、求人のピックアップを容易にし、対象年齢層と求人者のマッチング強化を図りました。

一方、30歳未満若年者層の求職者割合が減少していくなか、30歳未満の若年者層を対象にした「わかもの支援セミナー及び企業説明会」を開催し、若年者の就労喚起を行うとともに、管内事業所の魅力を伝える場を設定しました。

また、初回の雇用保険受給者を対象にした早期再就職支援セミナー及び近隣の職業訓練校による訓練講座の説明を実施し、雇用保険受給者の就職意欲喚起とともに、職種転換等を検討する求職者に対し、職業訓練の受講勧奨を行いました。

### (3) その他の業務運営についての分析等

当所における産業別有効求人人の3割以上が医療・福祉業となっており、この中でも社会福祉の専門職や介護職といった職種は、恒常的な人手不足が続いているため、福祉関連の求人一覧表を作成・配布に加え、「ミニ面接会・事業所説明会」を開催し、これらの職種への就職を促進し、管内求人者の求人充足を促進しました。

また、障害者の就職件数の増加に向けては、新型コロナウイルス感染症拡大以後、新規求職者や相談者が減少したことから、地方自治体及び障害者就業・生活支援センターと連携の上で出張相談を毎月行い、新規求職者の利便性確保と継続した就職支援を実施しました。

### (4) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえて次年度以降に取り組むべき更なるサービス改善・業務改善の方向性

新規求職者数が前年度と比較し1割程度減少していることから、オンライン機能を活用した定期的な求人提供等による積極的なアプローチや担当者制によるきめ細かな就職支援を推進するなど強化を図り、ハローワークの利用拡大につなげていきます。また、定期的にハローワークに来所する雇用保険受給者については、そのニーズを的確に把握した上で、更なる早期再就職の促進を図ります。

事業主向け支援については、オンラインによる求人申し込みが増加したことにより、事業所との接点が減少するなか、積極的な事業所訪問を行うことで事業所との「顔の見える関係」を構築するとともに、賃上げに資する各種施策を周知するセミナーの開催や賃金引上げを中心とした求人条件向上指導をするなど求人充足に向けた強化を図ります。

その他、管内の地方自治体と連携した面接会については、若年者層を中心とした求職者が減少し、面接会の参加人数が望めないことから見送ることとなったことから、次年度は地方自治体からの要望を確認し、地方自治体とハローワークの役割を整理した上で、管内全ての地方自治体と面接会等を協働で開催します。また、地方自治体の情報発信の力を活用することで、ハローワークの利用拡大を促進します。

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	充足数	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)	ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	障害者の就職件数
令和4年度実績	939	764	253	81.6%	90.1%	34	66
令和4年度目標	1,025	820	249	90.0%	90.0%	49	49
目標達成率	91%	93%	101%	—	—	69%	134%

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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

厳しい雇用情勢が続くなか、当所では就職件数の指標向上を最重点として、マッチング業務の推進に取り組みました。

求人検索機から相談窓口への誘導強化、プラスワン紹介など能動的マッチングの推進、予約相談によるきめ細かな支援に取り組むとともに、雇用保険受給者に対しては、失業認定日における全員相談を実施し、求人情報の提供や支援サービスの説明を丁寧に行い、また、早期支援コーナーでの担当者制による個別支援を積極的に実施するなど、早期就職に結びつける支援に注力しました。

また、参加人数の制限など感染防止対策を講じたうえで、面接対策等の求職活動に関する実践的なセミナー（24回）や事業所説明会（4回）、さらに模擬面接支援についても適宜実施いたしました。

また、求人充足会議は「求人充足提案シート」を活用した書面開催とし、紹介担当者から幅広く意見を求め、部門間の連携・意思疎通を図り、マッチング対象求人としての取上げや求人条件の緩和などにつなげ、求人の充足につなげました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の知識・技能の向上を目的として、求職者マイページの利用推進や求人受理時における事業主との適切なコミュニケーションの取り方を内容とする研修を実施し、円滑な業務推進に向け理解を深めました。

また、採用1～2年目の職員に対してはその育成と資質向上を図ることを目的にメンター制度を実施いたしました。担当業務の経験者でもある先輩職員と定期的に面談を行うことにより、モチベーションの向上と知識及び業務処理能力の習得に努め、円滑な業務遂行と利用者サービスの向上に努めました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

「求職者マイページ」の積極的に開設の勧奨を行うとともに、ハローワークの求職登録と併せてマイページを開設いただいた方に対しては、オンライン上での求人情報提供や、提供した求人への応募の意向や就職活動状況等について、電話等によるフォローアップを行うなど、きめ細かな支援に努めました。

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

これまで以上にオンラインを活用してのセミナー、説明会、職業相談について取り組んでいくとともに、引き続き、求職者及び求人者マイページの利用拡大に取り組み、オンライン上におけるサービスの充実（求職者への求人情報の提供とその後のフォローアップ、求人者へのオンライン紹介等）に努めてまいります。

また、全体に占める高齢求職者の割合が高くなるなかで、高齢者歓迎求人確保と情報紙「高齢者雇用に積極的な求人情報」の内容充実に努めるとともに、キャリアチェンジに向けた情報提供も積極的に行い、併せて「生涯現役窓口」での個別支援の強化にも努めてまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

有効求人倍率は1倍を下回るなど、厳しい雇用情勢が続いている一方、特定の産業では深刻な人手不足状況が続いております。幅広い産業からの求人の回復が期待されることから、求人充足サービスの強化に努めてまいります。

また、自治体と協同で取り組んできた説明会やセミナー等については、その時々状況に応じた開催方法を検討しつつ、取り組んでまいります。

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)	ハローワークの紹介により正社員に 結びついた就職氷 河期世代の不安定 就労者・無業者の 件数	障害者の就職件数	生涯現役支援窓口 での65歳以上の 就職件数
令和4年度実績	2,135	1,679	588	77.8%	93.2%	138	152	72
令和4年度目標	2,285	1,830	556	90.0%	90.0%	156	147	64
目標達成率	93%	91%	105%	—	—	88%	103%	112%

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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、就職支援サービスの利用促進を中心に職業相談業務の充実に取り組みました。主な取り組みとして、新規求職登録時に職業相談時間を十分に確保するため、マイページ活用を見据えた求職登録のオンライン化に取り組んだほか、就職支援セミナーや就職面談会を積極的に行い、就職支援サービスの利用促進につながる取り組みを行いました。就職面談会においては、就職氷河期歓迎の就職面談会を3回実施しいずれも100人を超える参加があったほか、11月の介護デイにおける福祉関係職種の就職面談会においても100人を超える参加があり、就職の促進や就職の支援サービスの利用に大きな効果がありました。

また、仕事と育児の両立を目指す求職者を対象とした就職面談会では、自治体と協働で開催し利用者から好評を得ました。また、就職支援セミナーでは、就職氷河期支援窓口や人材サービスコーナー、マザーズコーナーにおいて定期的を開催し、特に人材サービスコーナーにおいては、企業見学会や業界団体との連携によるお仕事説明会など人材確保対策分野における就職促進や求人充足を強く意識した取り組みを積極的に行いました。

就職氷河期支援窓口においては地域若者サポートステーションと毎月連携会議を行い、就職氷河期世代の求職者に対する相互の支援策の周知や支援対象者の送り出しなどについて連携を図りました。

マザーズコーナーにおいては地方自治体との連携のほか、NPO法人のお仕事カフェでの出張相談、生涯学習センターでの出張セミナーなどを行い、いずれも好事例として本省より全国に共有されることとなりました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員の資質向上や若手職員の人材育成を図ることを目的に、「カンファレンス」を定期的で開催して、職業相談技法や支援の事例から求職者担当者制で抱える悩みや課題及び効果等を議論し、業務理解を深め資質向上を図りました。

また、職業訓練及び生保事業に係る業務においては「事例検討会」を定期的で開催し専門性を高めました。

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

マッチングの向上を図るため、毎週定期的に開催する求人充足会議のほか「マザーズコーナー」や「人材サービスコーナー」に特化した求人充足会議を開催し、求人者及び求職者ニーズを把握することで求人充足の増加に繋げることができました。

また、企業訪問した現場風景の写真や職員の感想を掲示するなど、求人票の見せ方を工夫し充足対策に取り組みました。

## (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

インターネットを中心に求職活動を行う求職者に対しては、対面による相談のメリット等を十分に周知できていないことから、オンラインセミナーの開催やSNSを積極的に活用し、求職者に対してハローワークの支援サービスの周知に取り組みます。

また、新型コロナウイルス感染防止対策により中止していた初回講習会を再開し、早期就職の重要性、「職業訓練」と「人材サービスコーナー」の支援サービス等を案内することにより各種支援窓口へ誘導し、再就職支援を行います。

非正規雇用者の正社員就職に向けた支援を行うため、就職氷河期世代支援に係る「ハローワーク松戸及びまつど・かしわ地域若者サポートステーション連携会議」に管轄地域の自治体を組み入れ、あらたに「東葛地区における正社員へのキャリアアップ支援プロジェクト」を設置し地域の雇用活性化に取り組みます。

## (4) その他業務運営についての分析等

氷河期世代、子育て中の女性などの就職困難者の支援について、コロナウイルスの影響によりマザーズコーナーを中心に電話での相談、通信紹介を行ってきましたが、今までどおり個別支援窓口への取り込みを積極的に行い、求職者の抱える課題に沿った支援を行うことともに、今後はオンライン相談の活用や定着支援などのきめ細かな支援が必要と思われます。

また、管内企業の人材確保については、賃上げに取り組む中小企業に対して、助成金やコンサルティングなど各種支援策を案内するほか、行政や関係機関が多様な人材の活用等について連携を図ることが重要と考えています。

## 2 特記事項

今後、管内人口は減少に向かうことが予想され、生産年齢人口については総人口以上の減少が見込まれていることや、隣接する都内の企業に比べ労働条件や事業規模、知名度などにおいて劣勢であることから、今後の人材確保はより困難となることが予想されます。

このような状況において、地域企業の人材確保については管内自治体をはじめとする行政や関係機関が幅広く連携を図るべきと考えています。

## 3 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

#### 4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数 (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)	生活保護受給者等 の就職率	新卒者支援に係る 就職支援ナビゲー ターの支援による 新規卒業予定者等 (既卒者含む)の正 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	公的職業訓練の修 了3か月後の就職 件数
令和4年度実績	7,241	5,372	3,995	70.8%	93.5%	69.8%	1,945	95.1%	750
令和4年度目標	7,343	5,069	4,008	90%	90%	63.5%	1,085	94.0%	678
目標達成率	98%	105%	99%	—	—	109%	179%	101%	110%

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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、主要指標となる就職件数や求人充足件数の向上を最重要と考え、就職支援では日常的にきめ細かな職業相談を心掛けるとともに求職者の希望や期待に沿うことに注力しました。また、求人充足支援では、求人者支援の一環として、就職氷河期世代、生涯現役（高齢者）、人材不足分野、訓練修了者、障害者の各対象者別による求人充足会議を定期的を開催し、求人・企画部門と職業相談部門との連携によるマッチング支援を行いました。

さらには、求人者・求職者マイページの利用促進に向け、具体的な利用方法だけでなく、その利便性や有用性について積極的な周知を行い、必要に応じてその場で登録までのサポートを行うなど利用勧奨に努める一方で、事業所を訪問し実際に目の当たりにする事業所情報が求職者への説明に有用であることから、正規職員を中心に可能な限り事業所訪問を実施しました。これらの取り組みにより単に事業所情報の収集だけではなく、事業所との信頼関係の構築にも繋げることができたと考えています。

その他、コロナ禍において大規模なイベントの開催が困難な状況にありましたが、感染防止対策を徹底し複数回の開催または予約制により人数制限を設けるなどして、以下の面接会を開催しました。

- ・船橋市や千葉障害者職業センターとの共催により「障害者雇用促進就職面接会」を開催（2日間に分け開催）

参加求人事業所：9社 参加求職者：延べ37名 採用：6件

- ・東京都内や千葉県内の近隣ハローワークとの共催により「京葉エリアわかもの就職面接会」を開催（予約制）

参加求人事業所：12社 参加求職者：28名 採用：6件

- ・船橋市との共催により「介護デイ就職面接会 in 船橋」を開催（求職者入替による二部制）

参加求人事業所：15社 参加求職者：57人 採用：14件

##### 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4名の職員を送り出し、職業相談技能の向上に努めるほか、職業紹介業務に関する新任職員研修や、より効果的な職業紹介を実施するため就職困難者関係の助成金に係る研修を実施するなど、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

ハローワークの認知度を高め、より多くの方にハローワークを利用していただくため、情報発信のツールとしてTwitter（現X）によるSNSを開設し、ハローワークの支援メニューや各種イベント案内等を定期配信しました。

また、情報量が多く乱雑になりがちである配架物や掲示物について、「見やすい」、「わかりやすい」ものとなるよう工夫に努めました。

#### (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

コロナ禍の影響もあり、今年度においては、新規求職者の減少割合（対前年度比▲3.7%）以上に相談件数（同▲13.7%）や紹介件数（同▲22.7%）が大きく減少しました。令和5年度においては、新型コロナウイルス感染症が感染症法上の5類に移行され社会経済活動が正常化していく見込みであることを踏まえ、以下の取組を行います。

- ① より多くの方にハローワークを利用いただくため、ハローワークの支援メニューや各種イベント案内等の周知を引き続き行うとともに、求職者ニーズに沿った支援を実施することにより、「また利用したい」、「知人にも利用を勧めたい」と思われる職業相談を継続します。
- ② 現在開催していない雇用保険受給者に対する初回講習会の早期再開を図るとともに、再開できるまでの間は、初回手続き時を中心とした支援メニューの周知を徹底します。
- ③ 就職面接会やセミナー等の各種イベントについて、中断しているイベントの再開や縮小して開催したイベントの拡充に加え、再開または拡充する際は求職者ニーズに基づいた効果的なイベントを企画します。
- ④ オンライン職業相談やオンラインセミナーなど、その「効果」を注視しつつ利用促進を図っていきます。

#### (4) その他業務運営についての分析等

当所管内においては、東京都心部からの通勤圏となっていることから、当所管内の求職者、特に正社員（フルタイム）希望の求職者は都内での勤務を念頭に置いている方が多く、管内求人者とのマッチングには厳しさがうかがえることから、管内求人者の充足（人材確保）支援のため求人・企画部門と職業相談部門担当者による求人充足会議の充実を図り、より効果的な広域マッチングの手法を検討します。

また、定期的にPDCAサイクルによる進捗管理や業務改善を実施する場を設けるとともに、その内容について職員、相談員が共通の認識を持つなど、組織的な目標管理と業務改善を進めます。

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)	ハローワークの 職業紹介によ り、正社員に結 びついた就職 氷河期世代の 不安定就労者・ 無業者の件数	障害者の 就職件数	公的職業訓練 修了3か月後 の就職件数	マザーズハロー ワーク事業にお ける担当者制 による就職支 援を受けた重 点支援対象者 の就職率	人材不足分野 の就職件数	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件 数
令和4年度実績	4,585	3,379	3,526	68.9%	94.1%	675	571	801	100.0%	903	434
令和4年度目標	5,014	3,747	3,677	90.0%	90.0%	867	526	661	94.0%	1,160	392
目標達成率	91%	90%	95%	—	—	77%	108%	121%	106%	77%	110%

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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

各指標の実績を上げるため、新型コロナウイルスの感染防止対策を講じながら、積極的に各種面接会・企業説明会等のマッチングイベントを開催しました。（主な実施内容は以下のとおりです。）

- ア. 佐倉市、佐倉商工会議所との共催で、「佐倉市内工業団地就職面接会」を開催しました。参加企業 11 社に対し、24 名の求職者が参加して、4 名が採用となりました。共催の佐倉市、佐倉商工会議所からは人材確保の重要性から、実施の継続を要望されました。
- イ. 人材不足分野対策は、11 月の介護就職デイに「介護就職相談会」を開催しました。参加 16 事業所に対し、41 名の求職者が参加し 16 名が面接をされ、9 名が採用となりました。その他、ハローワークのカウンターにおける個別企業説明会を 9 回実施し、参加者は 36 名となり、参加事業所からは「個別にアピールできることで開催効果がある。」と、実施の継続を要望されました。
- ウ. 障害者雇用促進のため、成田市及び印西市と各々との共催で「就職面接会」を開催しました。参加企業 18 社に対し、35 名の求職者が参加し、9 名が採用となりました。地域の障害者雇用促進のため、自治体からも実施継続を要望されました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員・相談員に対し、職業相談業務で役立つ知識を幅広く習得するために以下の研修を実施しました。

- 1. 労働関係法令知識習得
- 2. 助成金制度
- 3. 障害者の就労支援
- 4. 生活保護受給者の就労支援

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

窓口利用者の減少傾向が続く要因の一つが、ハローワークの支援内容が十分に理解されていないことと考え、「利用ガイド」の改訂に取り組みました。求職申込みから求人応募に至るまでの流れ（フロー）図を表記したうえで、就職活動の各段階における支援内容を分かりやすく記載し、窓口利用の促進に取り組みました。

さらに、当所の取組を広く周知するため、管内 7 つの自治体に対し、支援内容が分かる「公式 LINE アカウント QR コード付きカード」の配布を依頼しました。加えて、就職支援イベントについては、自治体の広報誌及び SNS への掲載、や管内主要駅構内の掲示板に参加案

内用のポスターの掲示を依頼しました。

(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支援については、当所による紹介就職割合が低調なため、雇用保険集団説明会・初回講習会を活用し、ハローワークの支援内容の周知の徹底及び窓口利用の勧奨により早期再就職支援につなげます。

また、令和4年秋に実施した「求人者満足度調査」では、①迅速な求人受付処理ではない、②応募者が少ない（又はいない）、求人公開後充足のフォローアップがない等のご意見をいただき、満足度が低調でした。

①については、年度終盤から求人者マイページの活用促進により迅速な処理が可能となり解決しましたが、②については、求職者に対するリクエストサービスの活用促進や、求職者マイページを積極的に活用した求職者への情報提供、さらには求人事業所への訪問により現場を把握したうえで、求人充足支援に取り組めます。

(4) その他業務運営についての分析等

当所は管内雇用保険被保険者数約11万人のうち、成田空港関連事業所（約670社）の雇用保険被保険者数が約4万5千人（約40%）と高い割合を占めていましたが、令和2年～4年度はコロナ禍により成田空港関連企業は特に業績が大きく落ち込みました。

令和4年10月からの出入国者の水際対策緩和等により航空需要が回復してきた中で、現在は成田空港関連企業の人材確保が喫緊の課題となっています。今後も求人情報の所内掲示及び近隣所へ求人情報誌の配架の依頼をはじめ、求人充足のフォローアップ、マッチングイベントの開催等求人充足支援の強化に取り組めます。

なお、オンラインを活用した紹介システムは求職者に浸透しつつありますが、未だ利用実績は少ない状況です。その主な要因としては、手続方法を煩雑と感じ、未だ郵便による通信紹介を希望する方が少なくないため、今後はオンラインの利便性を一層丁寧に説明し、利用者の増大に努めてまいります。

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 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数 (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)	ハローワークの職 業紹介により正社 員に結びついた就 職氷河期世代の不 安定就労者・無業 者の件数	障害者の就職件数	マザーズハローワ ーク事業における 担当者制による就 職支援を受けた重 点支援対象者の就 職率	生涯現役支援窓口 での65歳以上の 就職件数
令和4年度実績	2,802	2,444	1,311	70.4%	96.7%	301	315	97.4%	190
令和4年度目標	2,848	2,340	1,367	90%	90%	260	277	94.0%	190
目標達成率	98%	104%	95%	—	—	115%	113%	103%	100%

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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、求人充足数と障害者の就職件数の向上に特に重点的に取り組みを行いました。求人充足数向上のためには、求職者ニーズを踏まえた求人条件の改善や、求職者にわかりやすい求人の作成をする必要があり、事業主にご理解いただくため事業所訪問によりできるだけ多く企業担当者に求人要件の緩和提案を行いました。新規求人数は一定数確保ができたものの、若年求職者の減少が大きく、求人充足数の向上には結びつきませんでした。

一方、障害者の就職に関しては、障害者が就労可能な職域拡大のため、関係機関と連携し雇用率未達成企業を中心に訪問し求人開拓を実施するとともに、コロナ禍で見合わせていた企業説明会や面接会を積極的に開催し、就職333件の目標に対し402件と目標を大きく上回る結果となりました。

#### ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、利用者へのより良いサービス提供のため職員全体の資質向上、若手職員にはコミュニケーション能力向上のための取り組みを実施しました。ハローワーク職員は、担当部署ごとに求職者担当、事業主担当、雇用保険受給者担当と大きく3つの利用者に分けた窓口対応を行っておりますが、相互に関連する部分があるため、利用者の満足度を高め期待に応える窓口対応のためには、担当職務以外の制度についても理解を深める必要があり、雇用保険、雇用関係助成金、労働基準法、派遣法等の研修を行いました。また、若手職員のコミュニケーション能力向上のため、キャリアコンサルタント研修、新規採用職員にはメンター制度の取り組みを行いました。これらの取り組みにより、求職者の利用者満足度調査では満足度99.0%と高い結果となりました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人者の利用者アンケートでは、満足度64.7%と厳しい結果となり、特に求人充足や事業所訪問に関する満足度が低調だったことから、求人充足と事業所訪問に年度後半は取り組むこととしました。アンケートの実施が11月だったため、年度内の取り組み期間が3か月程度と短期間でありましたが、企業の希望により所内で「ミニ面接会」（企業の採用担当者がハローワーク内のブースで採用面接を行うもの）を毎日開催

することとしました。企業担当者からは、「応募がほとんどなかったが、ミニ面接会を行うと応募がコンスタントにある。」と好評を得ることができました。また、コロナ禍で見合わせていた事業所訪問をコロナ禍前の水準に戻しております。

(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

令和4年度後半から取り組みを開始したハローワーク「ミニ面接会」((2)で詳細記載)が企業担当者から好評をいただいたことから、当所の附属施設である「ハローワークプラザ市原」、「東金市地域職業相談室」を会場として、市原市や東金市に所在する企業の利便性を高めるとともに、同地域の求職者にも参加しやすいものとなるよう令和5年度より取り組みを開始することとしております。

(4) その他業務運営についての分析等

主要指標の一つである「雇用保険受給者の早期再就職」の結果が、目標1,573件に対し1,450件と目標を達成することができませんでした。これは、雇用保険受給者に対しハローワークの支援メニューや、早期再就職のメリットを説明する機会が少なかったことが要因の一つと分析しております。令和5年度は雇用保険受給者の就職時期に対する考えを確実に把握し、求職ニーズに沿ったマッチングと個別支援により、確実に就職につながる取り組みを計画しております。

## 2 特記事項

ハローワークからLINEやYouTubeにより、各種イベント等を広く情報発信し、減少傾向にある若年求職者にハローワークを利用していただくための取り組みをしております。

## 3 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

#### 4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数 (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)	ハローワーク紹介 による氷河期世 代の正社員就職	障害者の就職件 数	就職支援ナビゲ ーターの支援によ る新卒予定者の 正社員就職	ハローワークの紹 介により、正社員 に結びついたフリ ーターの件数
令和4年度実績	3,799	2,783	1,450	64.7%	99.0%	556	402	352	358
令和4年度目標	4,022	3,075	1,573	90.0%	90.0%	499	333	341	330
目標達成率	94%	90%	92%	—	—	111%	120%	103%	108%

※ 就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足数の合計となっている。

※ 「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