

厚生労働省
千葉労働局発表
平成 29 年 8 月 1 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 藤澤 俊一
職業安定監察官 宮内 清則
(電話)043-221-4081

報道関係者 各位

平成 28 年度ハローワークのマッチング機能に 関する業務の評価・改善の取組について

厚生労働省は、外部労働市場全体のマッチング機能の強化を図るため、国、地方自治体及び民間の需給調整機関が、それぞれの役割・機能に応じた連携を強化していくとともに、国が直接運営する無料の職業紹介機関（ハローワーク）が率先してマッチング機能を強化することといたしました。

このため、千葉労働局では平成 27 年 4 月から、

- ① P D C A サイクルによる目標管理・業務改善
- ② 総合評価の実施・公表による自発的業務改善・利用者の信頼性向上
- ③ 全国的な業務改善に向けた取組の強化

を図るため、目標数値の設定、事業計画の策定及び実施状況の把握・分析を行い、進捗管理を行ってまいりました。

このたび、平成 28 年度の本取組に係る県内ハローワークの総合評価の結果等をまとめましたので公表します。

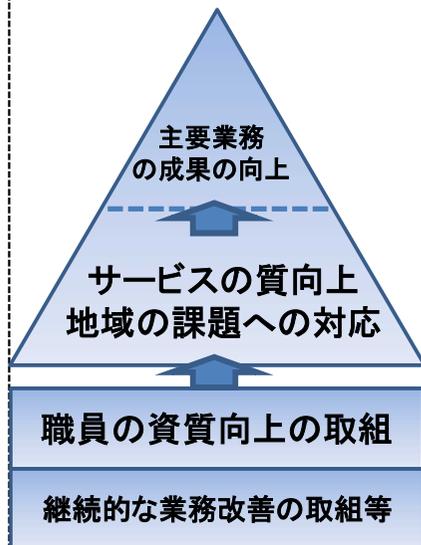
(注) 各ハローワークの就職支援業務報告 2 については、「非常に良好な成果」、「良好な成果」、「標準的な成果」、「成果向上のため計画的な取組が必要」の 4 段階の評価になっております。

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（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、平成27年度から一体的に実施。

PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- 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、年度後半の取組強化のための分析を年度末に、総合評価を年度終了後に公表
- 業務の成果や質、職員の資質向上・業務改善の取組等の実施状況をもとにハローワークの総合評価を実施。
→ 労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークをグループに分け、その中で比較し評価
- ハローワークごとに実績・総合評価及び業務改善の取組等をまとめ、労働局が公表。


重点的に取り組んだ事項、業務改善を図った事項、業務改善が必要な事項、総合評価、基本統計データ、指標ごとの実績及び目標達成状況などを公表
- 労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。

評価結果等に基づく 全国的な業務改善

- 評価結果等をもとに本省・労働局による重点指導や好事例の全国展開等を実施。
- ① 評価結果等をもとに労働局・ハローワークに対する問題状況の改善指導
- ② 改善計画を作成、本省・労働局が重点指導（評価期間終了後）
- ③ 好事例は全国展開（評価期間終了後）
労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークによる交流会も開催

総合評価の構成

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

総合評価を実施

※所重点指標・所重点項目は、ハローワークごとに、評価対象とする業務・取組を選択して実施

全ハローワークで共通する評価 (全所必須指標)

(1) 主要指標による評価

ハローワークのマッチング機能に関する業務のうち特に中核業務の成果を測定する指標に基づく評価

- 就職件数
- 求人充足件数
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

(2) 補助指標による評価

ハローワークのマッチング機能に関する業務の質を測定する指標に基づく評価

- 満足度調査
- 紹介成功率

ハローワークごとの重点的な取組の評価 (所重点指標・所重点項目)

(1) 所重点指標による評価

ハローワークのマッチング機能に関する重要業務のうち、地域の雇用に関する課題等を踏まえ、ハローワークごとに重点として取り組む業務に関する指標に基づく評価

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

(2) 所重点項目に対する評価

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

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

ハローワーク千葉 就職支援業務報告（平成28年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

- ・ 当所では、「求人充足件数」の目標達成を重点的な取組として捉え、労働市場情報や求職者ニーズを踏まえ、事業主に対する求人条件の設定・条件緩和の助言・支援、画像情報等を活用した応募したくなる「魅力ある求人票づくり」への支援のほか、正社員求人、急募求人及び人手不足分野求人等の求人票の庁内掲示、高齢者向け求人情報誌等の発行、ミニ面接会の実施等に積極的に取り組みました。また、目標達成に向けて各種取組の改善を図るため業務改善推進会議や作業部会（ワーキングチーム）を所内に設置したほか、求人充足会議の活性化（「3 特記事項」を参照）による、求人充足サービスの充実・強化に取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ ハローワークガイド（利用案内）を支援メニューに特化したわかり易い内容に改善したほか、窓口利用を促すメッセージペーパーの交付等による窓口利用を促し、窓口支援の強化に取り組みました。また、利用者目線に立った案内板の見直しやイベント情報の周知等、利用者サービスの改善に努めました。
- ・ 雇用保険受給者の早期再就職の促進に向けて、担当者制による予約相談、給付制限期間中からの支援の強化、早期再就職を希望する人などの重点支援対象者（以下「重点支援対象者」という。）に対する失業認定日における相談の実施のほか、応募書類作成支援を内容とするセミナーの開催に着手するなど、再就職支援の充実・強化に取り組みました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

- ・ 求人の早期充足に向けて、さらなる「求人充足会議」の見直し・活性化により、求人・職業相談部門の連携強化を図り、ミニ面接会等のマッチングサービスを計画的・能動的に実施します。
- ・ 求人者支援員等による事業所訪問において、雇用管理改善のための相談支援を積極的に行い、正社員求人等の良質求人の確保に取り組むとともに、人手不足分野の職種を中心とした未充足求人の充足に向けたフォローアップに取り組めます。

（4）その他業務運営についての分析等

- ・ 平成29年度は、求職者の減少傾向の中、引き続き、正社員就職の促進をめざし、ハローワークを初めて利用する人及び求人情報提供端末利用者の窓口誘導など、職業相談の窓口支援の強化に取り組みます。また、担当制・予約相談等による求職者へのきめ細かな個別支援

や、求職者ニーズを踏まえた職員からの求人の提案（以下「プラス1紹介」という。）等の積極的マッチングに注力するとともに、重点支援対象者に対して、給付制限期間中からの早期支援や認定日毎の個別支援を積極的に実施するなど、早期再就職に向けた就職支援の充実強化に取り組みます。

2 総合評価（※）

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

- 雇用保険受給者の早期再就職に向けて、求職者ニーズ等を踏まえ、早期就職支援コーナー等の専門支援窓口を適切に案内・誘導しつつ、初回認定日において、「職業相談シート」を活用して、重点支援対象者を選定し、給付制限期間中からの求人情報の提供、来所勧奨型紹介等に注力するとともに、認定日毎の職業相談、職員からの求人の提案等の担当制によるきめ細かな個別支援を積極的に実施しました。
- 求人の早期充足に向けて、求人・職業相談部門の職員等を構成員として、求人充足会議の活性化に取り組み、対象求人の情報共有や求人充足方針策の検討を週1回ペースで行い、プラス1紹介等の積極的マッチングやリフレッシュ求人として庁内掲示しました。

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)	紹介 成功率	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	建設分野の 就職件数	生涯現役 窓口での 就職率
実績	6,769	8,834	3,063	94.6%	91.3%	15.4%	897	522	1,403	93.1%	31,582	256	88.6%
目標	7,540	9,000	3,020	90.0%	90.0%	13.0%	792	493	1,312	88.5%	27,085	254	50.0%
目標達成率	90%	98%	101%	—	—	118.0%	113.0%	106%	107%	105%	117%	101%	177%
(参考)過去3年度平均	7,716	9,288	3,018										

※ 「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28年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、就職件数と充足数を上げるため、広域的な面接会の取組が重要と考え、千葉局内の船橋所、松戸所、東京局の木場所、墨田所とも連携し、「えどがわ中高年齢者就職面接会」と「京葉わかもの就職面接会」を5所の共催で行いました。えどがわ中高年齢者就職面接会では41名、京葉わかもの就職面接会では19名の就職となりました。また、職業相談部門の窓口においては、職員からの求人の提案「プラス1紹介」や職業紹介など積極的な働きかけを行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

マザーズハローワーク利用者向け雇用保険説明会を毎月開催しました。

また、昨年引き続きプロジェクトチームによる業務改善活動を継続しており、ポスター等の掲示物を見やすくするための大型掲示板の導入や、幹部職員の巡回による確認も含めたリーフレット等のわかりやすい陳列を行うことなどによる整理整頓の徹底を図ってきました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

雇用保険部門給付担当と職業相談部門が連携し、雇用保険受給者の相談体制等の確立を図ります。また、福祉分野の面接会について、例年11月に行う介護就職デイ以外での開催を検討し、参加求職者の増加を目指します。

（4）その他業務運営についての分析等

平成28年度については、新規求人数が対前年比で増加しましたが、今後は事業主に対する労働条件緩和の働きかけ等による求人の質の向上に努めるとともに、引き続き他所との協力により就職件数、充足件数の増を図ってまいります。

また、平成28年度の障害者の就職件数については、職業紹介を平成27年度より多く実施しましたが、ミスマッチにより就職に至らないケースも多かったことから目標未達成となりました。今後は、障害者雇用に係る関係機関との連携により、チーム支援の強化に努め、就職件数の向上を目指します。

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 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)	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	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	雇用保険受 給資格決定 者の安定所 就職率		
実績	3,287	2,669	2,395	96.8%	98.0%	13.7%	310	342	100.0%	10,731	12.2%		
目標	3,640	2,800	2,540	90.0%	90.0%	11.3%	363	291	88.5%	9,495	12.7%		
目標達成率	90%	95%	94%	—	—	121%	85%	118%	113%	113%	96%		
(参考)過去3年度平均	3,761	2,962	2,549										

※ 「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28年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所においては、新規求職者が減少するなか、求職者の就職実現性を高めるため、以下の取組を実施しました。

雇用保険受給者が初回の失業認定日に相談に来た際に、あらかじめ希望に沿った求人を選定したうえで提供し、職業紹介に結び付ける取組を行いました。また、求人情報の検索又は閲覧のみで相談窓口へ寄らない来所者に対して、窓口利用の声掛けのみならずハローワーク支援メニューを記したメッセージカードを渡し、次回以降の窓口利用に繋げる取組を実施するとともに、求人票掲示板及び求人検索コーナー周辺にハローワーク支援メニューを記した職業相談カードを配置する等の取組により、窓口相談への誘導・勧奨を実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

新規求職者数は減少傾向にあり、今後益々人手不足感が強まる中、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、求職者に対して支援メニューの周知と相談窓口利用の勧奨を図りました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

ハローワーク活用セミナーの中で求人者が直接求職者に自社を紹介できる「求人事業所PRタイム」を平成28年度末に開始したところであり、積極的に事業所へこの取組を周知し、人材確保を支援していきます。

（4）その他業務運営についての分析等

従来の障害者雇用促進セミナーとは別に、平成30年度から障害者雇用率算定基礎に精神障害者が加わることから、障害者雇用に係る制度についての説明及び精神障害者に対する企業の理解促進を図ることを目的に、所独自に精神障害者雇用トータルサポーターを講師として、「精神障害者雇用セミナー」を開催し、地域企業への精神障害者の特性に係る理解を深めました。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 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)	紹介 成功率	生活保護 受給者等の 就職件数	障害者の 就職件数	学卒ジョブサ ポーターの支 援による正社 員就職件数	正社員 求人数			
実績	2,450	1,779	503	100.0%	97.9%	30.1%	77	91	174	3,849			
目標	2,510	1,850	470	90.0%	90.0%	27.2%	42	90	159	3,317			
目標達成率	98%	96%	107%	—	—	111%	183%	101%	109%	116%			
(参考)過去3年度平均	2,690	1,925	487										

※ 「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28年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、主要指標である「就職件数」「充足数」「雇用保険の早期再就職件数」の目標達成を最重要と考え、積極的なマッチングを推進するため、職員からの求人の提案「プラス1紹介」（対象者562名のうち182名就職＜就職率32.4%＞）、担当者制による支援（職員2名により、対象者104名のうち101名が就職＜就職率97.1%＞）、人手不足感がある医療・福祉分野等の説明・面接会の開催（年間11回、参加事業所73社。参加者215名のうち採用者26名＜就職率12.1%＞）、書類作成支援（求職活動サポートガイド等2,323名）などに取り組みました。

特に、鴨川市役所大会議室で3回開催した「求人説明会・面接会 in かもがわ」においては、庁外で行ったにもかかわらず、参加事業所14社、参加者57名のうち採用者7名＜就職率12.3%＞、また事業所からの説明を受けた参加者数では延べ98名と、地元の方の関心の高さがうかがえました。今年度も同市から、開催の要請をいただいているところです。

なお、平成29年度から「説明・面接会」を、「わくWORK説明・面接会」としてリニューアルし、参加事業所について募集職種・条件等を広げるとともに、参加者について子育て中の女性、高齢者等にも拡大し、多くの方々に参加してもらえるよう取り組んでいきます。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人情報提供端末利用者の方には、当所の職業相談等の窓口案内として「ご利用カード」の表面に「窓口の支援メニュー」を表記しました。また、端末操作に不慣れと思われる方には、積極的に声掛けを行い、リーフレット「ハローワーク館山 サービス案内」にて窓口誘導も行っています。この業務改善により、利用者への的確なサービス提供を行うことができ、上記（1）のマッチングの取組につながることができました。

なお、利用者アンケート調査のご意見の中で、「庁舎内の清潔感・案内表示」「職員の説明」「職員の接遇」等低調であったことから、庁舎内の環境改善として、ポスター掲示の改善、書棚、書類整理等を全面的に行いました。また、利用者への接遇改善等として、職員研修を実施しました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

「地方自治体との連携の推進」も所重点項目として取り組んでおり、昨年度に引き続き、館山市・鴨川市・南房総市・鋸南町との共催により7月28日『ジョブサポート in たてやま』（参加企業18社、参加者56名、就職者9名＜就職率16.1%＞）、10月28日『南房総でお仕事さがし in 東京』（参加企業21社、参加者38名、就職者4名＜就職率10.5%＞）を開催しました。今年度も同時期に開催予定とし、さらに多くの方々にご参加してもらえるよう改善を図り、南房総地域の就職等のご案内をしていきます。

なお、上記管内市町と当所管内高等学校職業指導連絡協議会とも連携し、管内の企業を知ってもらうため、高校2年生を対象とした『安房地区進路セミナー』を12月18日、3月15日に開催を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

当所管内の新規求人は、「医療・福祉」、「宿泊・飲食業」、「卸売・小売」の産業で75%を超え、パート求人も50%を超えている状況にあります。今後は、求職者ニーズに基づく求人開拓や求人条件緩和指導を実施し、併せて事業所の画像情報入手・添付処理し、求人充足を促進していきます。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

館山市とは、千葉労働局長と館山市長との間で「雇用対策協定」を締結しています。厚生労働省で行われた第4回ハローワーク業務改善コンクールにおいて、雇用対策協定に基づく「移住と就職を連携させた支援の実施」の取組が『特別賞 UIJターン促進賞』とされました。

今後についても、地域ニーズとして地元就職への取組み、また移住定住施策としての各種事業を展開していきます。

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)	紹介 成功率	生活保護受 給者等の就 職件数	ハローワークの 職業紹介により 正社員雇用に結 びついたフリータ ー等の件数	障害者の就 職件数				
実績	1,902	1,794	355	76.8%	95.9%	30.3%	61	242	89				
目標	2,090	1,960	380	90.0%	90.0%	28.2%	42	242	90				
目標達成率	91%	92%	93%	—	—	107%	145%	100%	99%				
(参考)過去3年度平均	2,217	2,029	429										

※ 「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28年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所の28年度有効求人倍率は1.38倍と千葉県全体の1.17倍を大きく上回る高い水準で推移しております。一方で、企業の人材不足は、医療、福祉、建設分野を中心に深刻化しており、このような状況から、求人充足件数の向上を最重要課題と捉え、求人者ニーズの把握に努め、積極的にミニ就職面接会の実施や画像情報など詳細な事業所情報の収集・提供により、求人のマッチングを進めてきました。

また、事業所訪問等により求職者ニーズの高い職種の正社員求人確保を図り、求人マッチング戦略会議（求人充足会議）などを通じて、求職者への求人情報提供等を行うなど、積極的にマッチングに努めてまいりました。

特にミニ就職面接会は木更津所内で年間34回開催し、14名の方が採用されました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者からのアンケート調査結果では、待ち時間が長い等窓口対応について多くの意見をいただいたことから、改めて接遇及び公正かつ迅速な窓口対応等に係る職員研修を実施し、窓口対応のあり方などについて、更なる利用者サービスの向上を図りました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

企業の人手不足の深刻化が顕著となっている中、求人企業と求職者とのマッチングの取組の一つとして、雇用保険受給者等を対象として、所内の待合スペースを利用したミニ企業説明会を開催し、マッチング機会の場を提供しました。今後においても更なる充実を図りながら、求人企業と求職者とのマッチングへ向けた積極的取組を実施します。また、マザーズコーナーでは、地方自治体や関係機関と連携を図り、託児サービス付きの就職支援セミナーの共同開催などに取り組めます。

（4）その他業務運営についての分析等

管内の求人は、介護職を中心とした「医療、福祉」の求人が全体の約4割を占めることから、職員が介護福祉施設を訪問し、詳細な情報を積極的に収集し、目立つ場所に「福祉施設コーナー」を設け、幅広く周知広報に努めてまいりました。また、正社員求人の開拓に努め、仕事の内容等、わかりやすい表記に変更するなどマッチングへ向けた対策を講じてきました。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

木更津所では、主要指標である就職件数、求人充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数について、PDCA サイクルによる徹底した目標管理を実施しました。また、目標達成の方策として、第一にハローワークに来所される利用者サービス向上を心がけ、地方自治体、関係機関等とも連携協力を図りながら、地域の労働力需給調整機関として十分な役割を果せるよう取り組んできました。特に木更津市との密接な連携により、「木更津市 UI ターン事業」を東京新卒応援ハローワークの会場で実施し、都内近郊に在住の若年者層を対象に、地元企業及び木更津地域の情報提供により、そ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)	紹介 成功率	生活保護 受給者等の 就職支援	マザーズコー ナーの担当者 制による重点 支援対象者の 就職率	正社員 求人数	正社員 就職件数			
実績	3,243	2,906	1,098	94.0%	98.6%	22.0%	165	96.5%	14,717	1,844			
目標	3,010	2,760	1,080	90.0%	90.0%	26.3%	126	88.5%	11,655	1,802			
目標達成率	108%	105%	102%	—	—	116%	131%	109%	126%	102%			
(参考)過去3年度平均	3,229	2,982	1,124										

※ 「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28年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

- 当所では、雇用保険受給者の早期再就職実現を重点に取組を展開してきました。そのため、再就職手当の支給状況を分析した上で、所独自のリーフレットを作成・提供し、初回講習会において再就職手当が雇用保険受給者にとって大変有利な制度であること伝えて、積極的な職業相談に努めることにより、過去3年度平均を上回る成果を得ることができました。
- 障害者関係業務では、障害者就業・生活支援センターとの連携（職場適応指導・意見交換会・ガイダンス事業など）を意識的に強化してきたことにより、就職件数の目標達成につながりました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求職者に対する積極的な求人情報の提供を実施してきました。特に初回認定時に給付窓口にて雇用保険受給者に渡している求人情報は好評を得ています。引き続き、求人者・求職者等の声に耳を傾け、地域の要望に応じてまいります。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

上記（1）の雇用保険受給者に対する早期再就職実現の取組を継続するとともに、求人情報の検索又は閲覧のみで相談窓口へ寄らない来所者に対する積極的な窓口利用勧奨やハローワーク支援メニューの周知及び担当制等によるきめ細かな相談等による職業相談窓口の活性化を図りつつ、地域に根ざしたハローワークをめざし、地方公共団体・商工会議所等との共催による「企業説明会」の開催等、新たな求人者サービスの取組を推進します。

（4）その他業務運営についての分析等

求職者の減少傾向が続く中で、担当者制など適格なマッチングに結びつく職業相談に努めるとともに、高齢求職者層の増加に対応した求人の確保と効果的な情報提供に力を注いでいきます。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

雇用保険受給者の早期再就職に資する取組みとして、再就職手当の支給状況の分析結果、早期再就職している方の割合が高く、その状況をグラフ化し「早期再就職のためにはスタートダッシュ！が大切です」というリーフレットを作成、拡大版をポスターとして所内掲示しました。初回講習会でそのリーフレットを全員に配付し、失業期間の長期化のデメリット及び再就職手当のPRを強化しました。このような取組により、過去3年度平均をも上回る成果につながったと考えています。

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介 成功率	障害者の 就職件数	公的職業訓練 の修了3ヶ月 後の就職件数	正社員 求人数				
実績	1,378	1,031	364	91.8%	99.0%	29.1%	64	45	2,339				
目標	1,350	950	340	90.0%	90.0%	24.9%	61	36	1,791				
目標達成率	102%	109%	107%	—	—	117%	105%	125%	131%				
(参考)過去3年度平均	1,503	1,079	342										

※ 「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28年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、人手不足分野の求人に対して、求人担当者制による求人内容の見直し、ミニ面接会、庁舎内の求人票掲示及び相談窓口での求人票提示等の充足支援を重点的に実施しました。

また、若年者の就職支援に取り組むこととし、大学・高等学校との連携を深め、就職希望者の早期把握による就職準備支援を実施し、管内の高等学校生徒の就職内定率 99.7%を達成いたしました。

なお、就職後の職場定着支援の一環として、管内企業に就職した新社会人を対象とした「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や心構え等を身につけさせることにより、職場定着のための基礎づくりの支援を実施しています。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

ハローワークで実施している「履歴書・職務経歴書の添削」、「ミニ面接会」、「各種の就職支援セミナー」及び担当者制による就職支援業務等の「ハローワーク支援メニュー」を周知するため、支援メニューに係るリーフレットの作成、各種セミナー・面接会等の開催案内を相談窓口に掲示するなどの取組を行っています。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

ハローワークにおける主要指標である就職件数の目標達成を図るためにも、職業相談窓口での積極的な職業紹介・職業相談を実施し、人口減少傾向にある管内の事業所への就職件数の確保に取り組めます。

また、雇用保険受給資格者を対象とした再就職手当活用セミナーや認定日における全員相談を実施し、雇用保険受給資格者の早期就職件数の向上に取り組めます。

（4）その他業務運営についての分析等

当所における新規求人数の産業別割合は、「医療、福祉」が全体の 28.5%を占め、次いで、「製造業」12.6%、「生活関連サービス業・娯楽業」9.6%となっていますので、人手不足感の強い業種への積極的な職業紹介、ミニ面接会（職場見学を含む。）の開催等による就職機会

の確保に引き続き取組みます。

また、今年度初めて茂原市と共催により開催した「障害者就職面接会」を引き続き実施することで、障害者の就職機会の確保を図ります。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職者数	求人 充足数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職者数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介 成功率	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	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			
実績	3,220	2,291	707	97.3	94.3	25.0	61	149	384	446			
目標	3,270	2,170	780	90.0	90.0	22.8	54	151	363	406			
目標達成率	98%	106%	91%	—	—	110%	113%	99%	106%	110%			
(参考)過去3年度平均	3,534	2,346	733										

※ 「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28年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

- ・当所では、雇用保険受給者の早期再就職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て検討を行い「初回認定日職業相談シート」を作成し、これを元に本人のニーズを的確に把握して職業相談・紹介の強化を図りました。また給付制限期間中の指定来所日を設定して相談窓口へ誘導するとともに、本人のニーズに合った求人を準備して積極的な職業相談・紹介に努めた結果、目標を達成しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ハローワークサービス自己点検を行うことにより改善すべき事項を把握し、幹部会議において接遇面での問題意識を共有するとともに、職員へ窓口サービスの徹底を指示しました。当所は民間ビルに入居しており、窓口が3階、5階、10階に点在しているため、利用者の目的に合った的確な誘導が課題でしたが、OJT研修、フロアガイドの改訂、各窓口の受付発券機地図の作成等によりサービス改善を図りました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

- ・当所は有効求人約3割を医療・福祉分野の求人が占めており、福祉分野の人材確保が重要課題の一つであるため、施設見学・面接会や仕事内容紹介DVDセミナーを計24回開催しました。今後はレイアウト検討委員会での検討結果を踏まえ、福祉人材コーナーを一般職業相談コーナーと同フロアの3階に移設し、コーナー利用者の利便性を図るとともに、一般求職者の福祉人材コーナーへの誘導を強化します。
- ・求人充足件数の向上に向け、管内新着求人票の配置・提供を試行的に実施しました。今後は本格的に実施することとし、毎週60件程度の正社員求人及びパート求人を配置・提供することにより、管内求人充足件数向上を図ります。

（4）その他業務運営についての分析等

- ・昨年10月の社会保険適用拡大の影響により、短時間勤務を希望する新規求職者が増加したため、12月から地元求人特化したパート求人票の所内掲示を倍増させるなど求人情報提供機能を強化して就職促進を図りました。
- ・雇用情勢が改善傾向にある機会を捉え、正社員就職の促進を図るために職員からの求人の提案を行う「プラス1紹介」や来所勧奨型紹介を年間約10,000件行うなど、積極的マッチングを行いました。新規求職者の大幅な減少により正社員就職件数は上半期は目標に届かなかったため、新たに正社員求人票を雇用保険給付課フロア内に配置することにより、雇用保険受給者に対する正社員就職の促進を図りました。併せて、広域マッチングを促進するため、都内ハローワーク等との共催により、若者を対象とした「京葉わかもの就職面接会」と「かつしか・まつど若者就職面接会」を開催し、それぞれの就職件数目標を達成しました。

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

<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、支援対象者 23 人のうち 16 人を就職に結びつけました。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、高い就職率に繋がりました。また、支援対象者の特性をよく理解した求人検討を行うことでミスマッチの防止が可能となり、加えて、就職後の支援対象者からの相談にも柔軟に対応し、状況に応じて電話や来所勧奨による定着支援を行うことで、16 人の就職者のうち退職者が 1 人だけ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)	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	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 援窓口の 65 歳以上の就 職率
実績	11,014	7,115	4,260	95.3%	95.6%	13.9%	779	1,235	2,472	89.3%	22,883	5,552	90.2%
目標	11,690	7,700	4,180	90.0%	90.0%	11.8%	695	1,131	2,472	88.5%	20,696	6,008	50.0%
目標達成率	94%	92%	102%	-	-	118%	112%	109%	100%	101%	111%	92%	180%
(参考)過去3年度平均	12,213	8,001	4,442										

※ 「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28年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、所重点項目においては「正社員就職件数」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、わかもの支援窓口を中心に担当者制による職業相談、応募書類作成等の個別支援を実施するとともに「応募書類の作成」「面接対策」等をテーマに就職支援セミナーを毎月開催しました。その他セミナー開催時に企業の採用担当者を招いての企業説明会の開催や、自己理解を深めるためのグループワーク、模擬面接等、正社員就職へ繋げるための支援を行いました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者からのアンケート調査の意見の中で、「案内表示」「見やすい提示」等、千葉労働局平均より低い項目があったことから、職業相談部門及び雇用保険部門給付課にモニターを設置し、来所者向けに「求人票の見方」や「職業訓練案内」等のビデオ放映を行い、待ち時間の有効活用を図りました。また庁舎の出入り口やエレベーターホール等に職業相談窓口の利用を促すポスターの掲示をするとともに、求人情報提供端末のトップ画面にも職業相談窓口の利用を促す表示や、窓口で行うサービスの案内表示をする等の改善を実施しました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

本年度においても「正社員就職件数」の目標達成を最重点として取り組むとともに、就職意欲の高い高年齢者が非常に多いことから、「生涯現役支援コーナー」を設置し、再就職実現に向けたプラン策定による個別支援に重点を置き、予約相談を実施するほか、高年齢求職者給付金の認定日に合わせて就職ガイダンスを実施する等、高年齢者の就職促進も図ってまいります。

（4）その他業務運営についての分析等

江戸川を挟んだ広域労働市場圏にある当所、市川所、松戸所、東京労働局の墨田所及び木場所において、通勤圏内のマッチングの促進とイベント開催時の周知や参加者の送り出し等相互協力を行うため、京葉マッチング会議を開催しました。共催により10月20日に「えどがわ中高年齢者就職面接会」（参加企業30社、参加人数167人、採用件数41件）、11月30日には当所が中心となり「京葉わかもの就職面接会」（参加企業32社、参加人数延べ145人、就職件数19件）を開催しました。引き続きエリアを拡大し、連携の強化を図ってまいります。

2 総合評価 (※)

非常に良好な結果

※ 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 特記事項

求人者と求職者の出会いの場をできるだけ多く確保するとともに、地域社会に根ざしたマッチングを進めるため、ハローワーク内会議室に加え、ハローワーク附属施設（ふるさとハローワークならしの等）、市の会議室、公民館等の場所をフル活用し、ミニ面接会やセミナー付き企業説明会等を年140回以上開催しました。様々な場所で開催することで、普段はハローワークに来所しない方でも、近くでミニ面接会が開催されるということで足を向けるなど、潜在求職者の開拓にもつながりました。

求人部門と職業相談部門の連携を密にし、求人部門が作成した「おすすめ求人一覧表」について、日頃から求職者に数多く接している職業相談部門の職員が、求職者目線で見たい意見として、求人条件緩和等の提案を行い、それを踏まえて求人部門が求人者へ条件緩和等について相談し、求人者の充足に結び付けています。

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)	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 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	正社員就職 件数	介護・看護・ 保育分野の 就職件数	その他 雇 用保険受給 資格決定者 の安定所紹 介就職率
実績	7,796	5,710	4,190	97.3%	96.7%	14.3%	446	1,451	1,928	102.7%	3,953	849	14.5%
目標	7,650	5,700	4,210	90.0%	90.0%	10.9%	446	1,004	1,543	88.5%	4,084	878	13.9%
目標達成率	102%	100%	100%	—	—	131%	100%	145%	125%	116%	97%	97%	104%
(参考)過去3年度平均	7,777	5,804	4,037										

※ 「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 28 年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、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要と考え、相談窓口と給付窓口の連携強化を行いました。特に、雇用保険初回講習における説明内容の充実、雇用保険受給者待合席においてサイネージシステムで放映する早期就職促進番組の放映内容を見直すとともに、雇用保険受給資格決定者へ初回認定日まで求人情報を提供したり、再就職支援セミナーを見直して会社説明会や職業訓練コース説明会と同時に開催するなどにより、積極的に職業相談窓口の利用につなげていきました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人担当職員と職業相談担当職員に対して研修を実施し、お互いの業務を体験することで接遇の基本を再確認させました。利用者からのアンケート調査では目標達成したものの、求人者の満足度がすべての項目において局内で低位であったため、毎朝のミーティングで、管理者が繰り返し接客・接遇の基本対応の徹底を呼びかけました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

ハローワークサービステキストによる接客・接遇の基本対応の徹底を進め、管理者からの指示だけでなく、職員がお互いの接客・接遇での気づいた点を日常的に声掛けしあうような職場の雰囲気づくりに努めていきます。

（4）その他業務運営についての分析等

平成 29 年度も主要指標の目標達成に重点を置いた取組を展開します。特に、求人充足数・充足率の改善を目指し、訪問等による事業主団体及び工業団地事務局との連携を強化し、情報の共有を図るとともに、正社員求人などの良質求人の確保を推進します。また、「フリーター等の紹介就職件数」の目標達成率が最も低調であったため、担当者制による個別支援等を積極的に展開します。

さらに、ハローワーク成田や付属施設を利用しづらい地域を中心に出張相談窓口の定期開設を目指し、ハローワークを利用しない方へのハローワーク利用とサービスメニューの周知を強化します。

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・雇用環境の変化は当分見込まれませんが、成田空港関連の需要の増加及び北千葉道路の整備による交通アクセスの改善から求人倍率は、引き続き高位で推移するものと考えられます。より求職者ニーズに即した良質な求人の確保に努め、マッチングを促進していきます。

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)	紹介 成功率	生活保護 受給者等の 就職件数	障害者の 就職件数	ハローワークの 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		
実績	4,260	3,645	1,424	91.1%	96.6%	20.8%	132	234	745	93.8%	10,021		
目標	4,300	3,800	1,330	90.0%	90.0%	18.3%	126	216	854	88.5%	8,981		
目標達成率	99%	96%	107%	—	—	113%	105%	108%	87%	106%	112%		
(参考)過去3年度平均	4,425	3,851	1,467										

※ 「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28年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、ハローワークの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、一体的事業等による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 448 人のうち就労者数が 293 人と当初計画していた就労目標数（252 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 158 人のうち 28 人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 29 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）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、「みやすいポスター提示」や求人票・パンフレット等の「わかりやすい陳列」の満足度が求人者・求職者ともに 50%以下の結果となっていましたので、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。また、求人票やポスターについても見出しや色使いに注意して、見やすい掲示を行う工夫をしています。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

窓口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。また、業務については正社員求人及び良質求人の確保に取組みます。そのため既に提出されている求人については正社員転換や求人条件緩和の指導にも取り組み、充足率のアップを図ります。また、特に 55 歳以上の求職者が増加している中で高齢者対象求人の確保に取り組めます。

（4）その他業務運営についての分析等

求職者の窓口利用を促進するため、職業訓練制度の PR や訓練終了後の担当者制による就職支援を行います。また、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)	紹介 成功率	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 よる重点支援対 象者の就職率	正社員 求人数	正社員 就職件数	雇用保険受 給資格決定 者の安定所 就職率
実績	5,308	4,011	1,880	100.0%	100.0%	18.4%	293	332	545	88.9%	14,341	2,697	18.6%
目標	5,000	3,950	2,030	90.0%	90.0%	15.5%	252	329	520	88.5%	11,949	2,731	17.4%
目標達成率	106%	102%	93%	-	-	118%	116%	101%	105%	100%	120%	99%	107%
(参考)過去3年度平均	5,232	4,013	2,115										

※ 「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