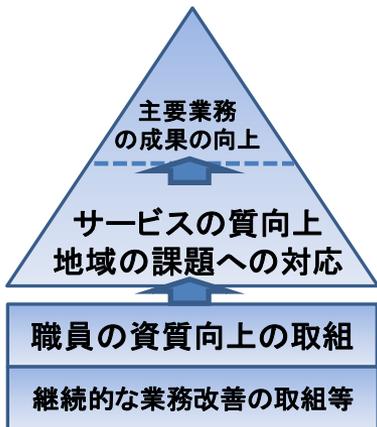


ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組(概要)

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

- 従来の取組(就職率等を指標にしたPDCAサイクルによる目標管理)を拡充し、業務の質に関する指標、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設定している。
- 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するような評価項目も設定している。



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

ハローワーク総合評価の構成

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(求人者・求職者)
- 紹介率(求人・求職に対する)

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 など

ハローワーク総合評価の方法

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

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

A指標の目標達成率



A指標のポイント数



〇〇ハローワークの
A指標のポイント

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

②業務実績が設定した目標を達成した場合に、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。東京労働局においては、東京地方労働審議会に報告。

※評価結果は、ハローワークの実績値、業務改善事項、総合評価結果(4段階)等を東京労働局でまとめて公表。

ハローワーク総合評価の評語

評語決定方法

- 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。）
- 規模が大きいグループ1は平均値の90%未満、グループ2～5は平均値85%未満を類型4

類型	総合評価の評語
1	非常に良好な成果
2	良好な成果
3	標準的な成果
4	成果向上のため計画的な取組が必要

(参考)

評価グループ	満点	平均値
1G	1230	1078
2G	1227	1063
3G		1088
4G	1215	1043
5G		1054

グループ1

所名	評価
飯田橋	良好な成果
品川	標準的な成果
渋谷	良好な成果
新宿	良好な成果
池袋	良好な成果

グループ2

所名	評価
上野	標準的な成果
大森	標準的な成果
足立	標準的な成果
墨田	標準的な成果
木場	良好な成果
立川	良好な成果
三鷹	標準的な成果
府中	標準的な成果

グループ3

所名	評価
八王子	標準的な成果

グループ4

所名	評価
王子	標準的な成果
町田	標準的な成果

グループ5

所名	評価
青梅	良好な成果

ハローワーク飯田橋 就職支援業務報告（平成 29 年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所は本社機能をもつ事業所が数多く所在する千代田区、中央区を所管していることから、全国のハローワークに求人情報を提供する求人拠点所としての役割を有している。このため重点目標を開拓求人の充足数の確保に据え、特に求職者ニーズの高い事務職・営業職の正社員求人の確保を目的とした求人開拓を行い、確保した求人に対しては、求人担当制を実施することで、求人条件の緩和の提案、画像情報・事業所情報を取得し求人をPRするなど、確実なフォローを行った結果、目標 3,768 件に対して 4,145 件の充足となり目標達成率 110%であった。

また、能動的マッチングを行う観点から、求人部門が主体となり、対象求人にマッチした求職者を選定した上で求職者へ情報提供するなど充足を意識した支援を実施した。あわせて就職面接会、ミニ面接会を計画的に実施するなど充足対策を行い、全体の充足数も目標 26,720 件に対して 26,864 件となり目標達成率 101%であった。

一方、求職者に対しては、求職者担当制によるきめ細かな職業相談・職業紹介を実施するため支援対象者 1,181 人を選定し、就職件数は 554 件であった。また、雇用保険受給者に対する積極的な職業相談・職業紹介に取り組み、初回認定日には全求職者に対し、あらかじめ見立てた求人票を 1 件以上提示する取組を実行し、雇用保険受給者の早期再就職に努めた結果、目標 1,164 件に対して 1,255 件となり目標達成率 108%であった。

若年者の就職促進の取組については、本所と付属施設である「U-35」が連携し、公共訓練のあっせん、提案型紹介のほか、就職面接会（4回/年）及びミニ面接会を随時開催した。また、就労には支援が必要な者が多く、個別支援を積極的に実施した。

高年齢者の就職促進の取組については、本所と付属施設である「シニアコーナー」が連携し、個別支援への取り込み、公共訓練のあっせん、60歳以上シニア向け求人冊子の作成、おすすめシニア求人掲示及び高齢者採用実績一覧を活用した提案型紹介を実施している。

障害者の就職促進の取組については、新規求職者開拓や関係機関との連携のもと、障害者就職数目標 430 件に対して 431 件となり目標達成率 100%であった。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人受理窓口の体制を見直し、求人受理時において一定の時間をかけた丁寧な対応が可能となったことから、求人情報の聴取・収集等により求人内容を充実させ、求人の早期充足、充足数の増加を図った。特に人手不足産業については求人を受理する職員・相談員毎に求人票の内容にバラつきがないよう、統一聴取事項をマニュアル化し対応した。

(3) 今後のサービス・業務改善の取組について

雇用保険受給者に対し、初回認定日に加えて2回目以降の認定日における原則全員相談を実施し、あらかじめ見立てた求人票を提供するなど積極的な提案紹介を実施し、雇用保険受給者に対する就職支援を強化する。

(4) その他の業務運営についての分析等

求人拠点所として求職拠点所及び専門施設（わかものハローワーク、マザーズハローワーク等）と連携した充足対策をさらに充実させる必要があり、求職拠点所等に対しては、自所の紹介部門と同様にスピード感を持った求人情報の提供に努めるとともに、自治体や関係機関等と連携した合同就職面接会やミニ面接会の開催にあたっては、事前に求人・求職者情報の共有を徹底するなど連携を強化し、充足数の増加を図ることとする。

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）	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	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	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	開拓求人者の充足数
実績	5,904	26,864	1,255	54.3%	75.7%	26.6%	20.5%	124	431	529	1,283	106,004	2,671	287	157	4,145
目標	5,820	26,720	1,164	90.0%	90.0%	28.9%	22.3%	169	430	480	1,560	107,480	2,700	290	133	3,768
目標達成率	101%	101%	108%			92%	92%	73%	100%	110%	82%	99%	99%	99%	118%	110%

※ 「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

ハローワーク品川 就職支援業務報告（平成 29 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

当ハローワークは、平成 26 年度以降の新規求人数が全国 1 位となっており、また、管内に全国展開企業の本社が多く所在することから、新規求人のおよそ 4 分の 3 は就業場所が管外であるなど、全国のハローワークへ求人情報を供給する役割を有している。

このため、新規求人件数の増加から事務処理の遅れによってマッチングの時機を逸することがないように、適正・適法・迅速な求人受理に取り組んだ。

また、充足促進の取組として、開拓した正社員求人を中心にミニ面接会の拡充にも取組み、平成 28 年度の 60 回の開催から平成 29 年度は 97 回開催と大きく増加し、充足数も 96 件から 116 件と伸ばすことができた。さらに庁舎のエントランスを活用し、求人・事業所情報の掲示、催事用テントを用いた企業 PR（ハロワ de メッセ）など求人情報提供を行った結果、正社員開拓求人の充足数は 2,016 件で目標達成率 168%であった。

一方、職業相談については、求職者減少対策として、雇用保険の認定後の職業相談窓口への誘導強化を図るとともに、求職者の希望に沿った求人情報をより多く提供する窓口運営を行うことで就職促進に努めた結果、就職目標 3,540 件に対して、3,546 件、目標達成率 100%を達成することができた。

若年者対策としては、平成 29 年度より雇用保険の給付制限中の若年者に対し、来所勧奨として求人情報、セミナー・就職面接会の情報提供を始めた。

高齢者対策としては、シニア向け求人一覧やポスターを作成し掲示、配布した。

障害者対策としては、個別企業のニーズに応じたミニ面接会を 16 回、グループ企業面接会を 2 回実施するなど就職促進に努めた結果、障害者の就職件数は目標 259 件に対して、271 件、目標達成率 105%を達成することができた。

また、地方自治体の要望を受け、ハローワーク未利用者の利用勧奨として地方自治体と連携し出張相談を行った。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人関係では、求人件数増加に伴う求人受理の事務処理遅延を防止するため、求人事業主の理解を得つつ、過去の求人票を用いた求人申込を積極的に促し、業務効率化を図った。

また、庁舎のエントランスを活用し、就職面接会参加企業の PR コーナーを設け企業リーフレットなどを展示するとともに、モニターを利用して就職面接会や企業 PR のスライドを放映した。さらに、当該スライドを職業講習会の待ち時間にも放映すようにした。これらの広報により企業に興味を持った来所者が職業相談窓口を訪れるという効果を生んでいる。

職業相談関係では、雇用保険の認定後の職業相談窓口への誘導について、繰り返し見直ししながら窓口の活性化を図るとともに、雇用保険受給者の就職促進に取り組んだ。

また、城南職業能力開発センターと連携し、庁舎 1F エントランスに職業能力開発校の PR コーナーを設置、求職者へ職業訓練カリキュラム等を周知し受講勧奨を行った。

(3) 今後のサービス・業務改善の取組について

求人関係については、新規求人件数は増加の一途であり、まずは求人受理体制の維持を優先せざるをえないため、事業所担当部門間や、求人担当職員の業務分担の見直しなど、より効率的な業務運営に取り組むとともに、余力が限られる中でも、戦略的に新規事業所訪問などを実施し、的を絞った求人充足対策に取り組む。

職業相談関係については、雇用保険受給者の早期再就職支援について、従来より早い資格決定の初回相談時から実施し、就職支援のアプローチを積極的に行う。また、2回目認定日以降の職業相談窓口への誘導強化のため、雇用保険給付課と連携し、適宜、認定時間設定の見直しを検討するなど、窓口の活性化を図り、受給者の早期就職促進に取り組む。

さらに、マザーズコーナーにおいては、管内 2 区（港区・品川区）の関係部署との連携を強化し、ハローワーク利用者の職業相談・紹介はもとより、保育関係の情報を提供していくとともに、管内企業における子育てに配慮した求人の確保に努める。

(4) その他業務運営についての分析等

求人関係については、再開発によるオフィス増加から全国展開の大手企業の管内転入が続いており、飲食業や介護・福祉業、接客サービス業などのいわゆる人手不足産業の管内転入が多く、結果として求人申込件数の増加は著しいが必ずしも充足数の増加と比例しないという厳しい状況がある。その中でも、求人窓口受理時における応募に結びつけるためのコンサルティングを常々行っており、充足数の目標は残念ながら未達成ではあったが、日々の地道な努力により改善を図る。

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	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	ハローワー クの職業紹 介により、 正社員に結 び付いたフ リター等 の件数	マザーズハ ローワーク 事業におけ る担当者制 による就職 支援を受け た重点支援 対象者の就 職率	正社員 求人数	正社員 就職件数	介護・看 護・保育分 野の 就職件数	正社員開 拓求人に 対する充 足数
実績	3,546	16,136	1,962	46.4%	71.2%	19.4%	16.3%	301	271	160	706	93.2%	101,514	1,651	222	2,016
目標	3,540	16,830	1,992	90.0%	90.0%	21.2%	17.4%	257	259	190	1,050	90.0%	116,990	1,740	260	1,200
目標達成率	100%	96%	98%			92%	94%	117%	105%	84%	67%	104%	87%	95%	85%	168%

※ 「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

ハローワーク渋谷 就職支援業務報告（平成 29 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、人手不足が深刻な「福祉分野（看護・介護・保育）」におけるマッチングを最重点課題として取り組むこととし、ハートフルワークコーナーにおいて管内自治体（渋谷・目黒・世田谷区）との連携により就職面接会などの各種イベントを年間で77回（看護・介護で50回、保育で27回）開催した。

特に、就業先の施設に求職者を誘導し、職場見学会を兼ねて採用選考を行う「ツアー型面接会」を21回開催し、述べ参加者が193人（平成28年度は141人）、うち就職者が59人（平成28年度は50人）と大きな効果があり、共催の各自治体からは、事業継続・拡充を要望されている。

また、福祉分野への就職支援にあたっては、各分野で有資格・実務経験のある専門相談員による個別支援を中心に推進するとともに、各種イベントへの参加者に対してはDMによる来所勧奨や求人情報提供等のフォローアップを徹底した結果、所全体の福祉分野の就職件数は目標770件に対して、866件、目標達成率112%となった。

さらに職員の資質向上に向けた取組としては、新規採用職員等が更に広い視野を持って業務に取り組めるように、現在の担当業務と関連性の高い業務（雇用保険給付業務と雇用保険適用業務等）について実務を中心とする交流研修を実施。これにより6名の研修受講者からは、業務習熟への意欲が一層向上した等の感想を得ている。

また、渋谷労働基準監督署との連携により、ハローワークにおいては労働基準法、労働契約法等について、労働基準監督署においては雇用保険制度についての共同研修を実施し、行政間の円滑な業務連携に努めた。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

従来、目黒区役所への出張相談により生活困窮者等の就職支援を図っていたところ、今年度から当区役所内に開設している「ワークサポートめぐろ（ふるさとハローワーク）」に生活保護を担当する職員を常駐させ、区との連携を一層密接に図った結果、支援開始者数87名（前年比55.4%増）、就職件数68名（前年比100%増）と大幅に実績を伸ばすことができた。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

当所では、就業場所を全国各地とする求人の申し込みが求人全体の約4割を占めており、多くの求人を受理していることから事務処理の遅れによってマッチングの時期を逸することがないよう、求人担当職員の専門性の向上とコンサルティング能力の平準化を図るため、所独

自の「求人受理マニュアル」を作成し、業務研修を継続的に実施することで、充足促進及び求人者の満足度の向上に努める。

(4) その他業務運営についての分析等

当所には、本所のほかに「マザーズハローワーク東京」と「東京わかものハローワーク」の専門施設が渋谷駅近隣に設置されており、それぞれ専門性の高い就職支援サービスを提供している。このため、子育て中の方や正社員就職を目指す若者については、確実に専門施設へ誘導し、個別支援等による重点支援を行うことで早期就職を図る。

2 総合評価 (※)

良好な成果

3 特記事項

(1) 就労支援者のための合同企業説明会

障害者雇用の促進にあたり、企業ニーズとして支援機関等とのパイプ作りによる継続的な人材の送り込みと採用後の定着支援を望む声があり、支援機関等からは職場実習から採用選考を行う企業とのつながりを持ちたい、求人票ではわからない企業の採用基準を知りたい等のニーズがある。そこで、双方のニーズを踏まえ、障害者の職業選択・企業選択に大きな影響を与える就労支援機関に向けて企業情報（障害者雇用への取組等）の発信を行うとともに、直接的な交流の場を設けることによる障害者の求人・求職のマッチングの促進を図るため、以下の2部構成で実施した。【参加企業4社、支援機関・特別支援学校・職業訓練校の41機関が参加】

① 第1部 企業説明（参加4社から自社での障害者雇用の取組について発表（PR等含め30分程度）

② 第2部 各企業ブースに支援機関等4グループが時間を決め順次、企業と意見交換等を行う。（支援機関からは求職者情報を提供）

参加企業及び支援機関等からは、（企業の声）「他社の取組も拝見でき、採用のプロセスも参考になった。」「新しい支援機関とのつながりができた。」など、（支援機関等の声）「一度に多くの企業の話が聞けて良かった。」「選考基準や実習可否などがわかった。」「各社の企業カラー、障害者雇用への取組がわかって社内イメージが持てた。」「直接の質問が有意義だった。」など、好評を得た。

その後、会社見学18件、職場実習9件（うち4件実習中）、応募者5名と実績を挙げた。

新年度も当該事業を継続し、障害者雇用ゼロ企業や精神障害者の雇用促進に取り組む。

(2) 障害者の就職促進

(1) の取組等、関係機関との連携のもと、障害者就職目標 454 件に対して、474 件、目標達成率 104%であった。引き続き関係機関と協力し、障害者の就職促進に努める。

4 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)	求人に対 する紹介 率	求職者に 対する紹 介率	障害者の 就職件数	学卒ジョブ サポーター の支援によ る正社員 就職件数	ハローワー クの職業紹 介により、 正社員に結 び付いたフ 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	介護・看 護・保育分 野の 就職件数	建設分野 の就職件 数	ひとり親求 職者に係 る就職率
実績	8,945	14,372	4,653	37.8%	80.3%	18.4%	16.3%	474	817	2,815	94.3%	108,276	4,684	866	194	35.4%
目標	9,070	15,180	4,545	90.0%	90.0%	20.9%	17.8%	454	500	3,180	89.1%	109,670	4,920	770	183	35.5%
目標達成率	99%	95%	102%			88%	92%	104%	163%	89%	106%	99%	95%	112%	106%	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

ハローワーク新宿 就職支援業務報告（平成 29 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、求人企業の人材確保支援にも密接に関わる主要指標の就職及び雇用保険受給者の早期再就職を最重要と考え、求職者の職業相談窓口誘導・利用の徹底及び相談に際しての求人情報の積極的な提供・提案など支援強化の取組を行った。特に、失業認定日に来所する雇用保険受給者に対しては、個々のニーズに応じたお勧め求人を予め選定・準備をしたうえで求人情報提供・提案を徹底するほか、正社員経験のない若年者、高齢者及び障害者など比較的就職困難性の高い求職者に対しては、支援効果の高い求職者担当制による個別支援サービスをきめ細く提供するなどにより、利用者からも評価をいただいた。

結果、就職件数及び雇用保険受給者早期再就職件数目標を達成すると共に、併せて就職率、早期再就職割合についても前年実績を上回る成果を確保するなど求人企業の人材確保支援にも貢献することができた。

また、中長期的な職員の育成を図る観点から、ベテラン、中堅、若手の各層の職員で構成する研修 PT（プロジェクトチーム）や利用者満足度改善 PT など 4 つの PT を創設し、PDCA サイクルによる業務改善の取組を進めた。さらに、ハローワークの職業相談においては、各種労働法の知識が必要になることから、労働基準行政との共同研修を年 3 回実施した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

人材確保困難分野（福祉、建設、運輸等）を含む求人企業の人材確保支援を一層強化するため、能動的な求人充足支援策として、各種の面接会（ミニ面接会、ツアー型面接会等）を拡充開催したほか、受理後一定期間経過した未充足求人を職員が求人担当制によりフォローアップする新たな取組（求人条件緩和相談と求職者への積極的情報提供・提案を行う支援サービス）などの業務改善を行った。

結果、各種面接会については、年間目標（85 回、就職 96 件）を大きく上回る成果（96 回、就職 197 件）を上げ、参加企業からも高い評価を得た。また、求人担当制のフォローアップサービスは、対象求人（204 件）の充足率が 44.6%となるなど、効果的業務改善を図ることができた。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

① 職業相談窓口の更なる活性化

新規求職者の減少が見込まれる中での求人充足業務の充実強化に向けて、一般求職者及び雇用保険受給者の職業相談窓口への誘導強化、相談時の求人提案、求人紹介をより意識した相談業務を推進することで職業相談窓口のさらなる活性化に取り組む。

② 求人充足サービスの更なる充実強化

求人者サービスの充実強化に向けては、能動的な求人充足対策としての各種の面接会、充足可能性を高めるための求人コンサルティング業務及び求人担当制による未充足求人フォローアップ業務などの質的改善、量的拡充に向けた業務改善を図る。

(4) その他業務運営についての分析等

求人充足件数の4割強を占めている都内の当所以外のハローワークからの紹介による充足割合を向上するため、紹介が多いハローワーク上位5所（池袋、渋谷、三鷹、立川、府中）に対する当所求人情報の積極的提供などさらなる発信強化に向けた取組を進める。

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)	求人対 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	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	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 口の 65歳 以上の 就職 件数	東京労働 局マッ チング 強化事 業の対 象求職 者就職 件数
実績	13,677	18,389	4,330	47.6%	83.6%	23.6%	18.6%	1,138	621	12,881	4,423	100,488	7,616	902	140	1,838
目標	13,180	19,450	4,270	90.0%	90.0%	24.6%	19.5%	1,113	620	11,440	4,460	106,750	7,740	900	130	1,150
目標達成率	104%	95%	101%			96%	95%	102%	100%	113%	99%	94%	98%	100%	108%	160%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

ハローワーク池袋 就職支援業務報告（平成 29 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、すべての取組の成果指標である就職件数の完全達成を目指した。雇用保険受給者については、認定日の全員相談を実施し、また、求職者ニーズに応じ、専門窓口（若年者に対してはヤングコーナー、65歳以上の高齢者に対しては生涯現役窓口、子育て中の求職者に対してはマザーズコーナー）へ積極的に誘導し、個別支援及び提案紹介を行うことで、常用就職件数目標11,700件に対して、11,906件（目標達成率102%）と目標を上回ることができた。

また、障害者の就職支援においては、各関係機関との連携体制を確立するとともに、雇用率達成指導との連携を強化し、企業指導の際に、登録求職者にマッチングする職種の求人開拓依頼と新規求人の情報を速やかに相談部門へ提供してもらうことで、早期の紹介を行い、就職に繋げることが出来た。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

①職業相談窓口への誘因を図るため、相談窓口の一角を活用し企業による「日替わり面接会」を実施した結果、企業、求職者双方から好評をいただき一定の実績が得られた。

当該面接会は、求職者ニーズを把握している紹介部門職員の見目で、参加企業を選定（希望者が多い事務職だけではなく、高齢者歓迎、マザーズ歓迎、公共職業訓練終了生歓迎、人手不足分野等幅広く選定）することで、求人の見せ方、求職者へのアプローチの仕方の工夫が進み、ネットや求人雑誌とは一味も二味も違うサービスを実行することができた。

さらに、職員に対して、OJT、コンサルティング研修を実施し、求職者視点から見た求人票作成の能力向上を図った。

②当所では、新規求職者が減少傾向にあり、新規求職者の取り込みを図るため「LINE」を活用したイベント等の情報提供を開始した。平成29年度末で800名を超える友達登録があり一定の成果があった。

③職業相談部門を再編整備するため、レイアウト変更を実施した。訓練コーナーについては、訓練受講生の確保のため、職業相談窓口から訓練コーナーへの誘導を強化した。また、マザーズコーナーについては、子育て中の利用者がより一層利用しやすい環境を整えるため、保育スペース（子供が遊べるスペース）を拡充するなど独立したコーナーとして平成30年3月より相談窓口を拡充強化した。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

①「人材確保・就職支援コーナー（福祉分野・建設・運輸・警備）」については、窓口を拡充強化し、初回来所時から求職者ニーズの詳細な把握を行い、当該コーナーへの利用を勧奨するとともに、職場見学会、ツアー型面接会、セミナー等を開催し、当該職種への就職意欲の喚起を促していく。

②「日替わり面接会」については、企業、求職者双方から好評であったことから、平成30年度より通年で毎日開催する。(年間200回、紹介1000件、充足200件を目指す。)

③当所の付属施設である「ハローワークプラザ成増」、「ワークサポートねりま」については、求職者の利用が低迷していることから、自治体と連携(板橋区、練馬区)した広報活動、ハローワークへの交通の利便性が悪い地域への出張相談、地元企業及びハローワーク未利用者の利用勧奨を積極的に行い、両ブランチ・区施設を活用した就職面接会等を実施していく。

(4) その他業務運営についての分析等

自所管内から充足率の高い求人を多数提出していた大手企業が移転したため、今後、大学・専門学校、官公庁や著名企業に対する新規求人開拓を行い、求職者ニーズの高い求人確保を図っていく。

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)	求人に対 する紹介 率	求職者に 対する紹 介率	障害者の 就職件数	学卒ジョブ サポーター の支援によ る正社員 就職件数	マザーズハ ローワーク 事業におけ る担当者制 による就職 支援を受け た重点支援 対象者の就 職率	正社員 求人数	正社員 就職件数	介護・看 護・保育分 野の 就職件数	建設分野 の就職件 数	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上の就 職件数	東京労働局 マッチング 強化事業の 対象求職者 就職件数
実績	11,906	12,488	5,360	63.6%	82.8%	22.7%	17.7%	596	960	92.1%	61,186	6,604	1,314	327	221	1,305
目標	11,700	12,420	5,100	90.0%	90.0%	25.0%	19.2%	587	880	89.1%	67,270	6,900	1,540	366	155	1,020
目標達成率	102%	101%	105%			91%	92%	102%	109%	103%	91%	96%	85%	89%	143%	128%

※「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

ハローワーク上野 就職支援業務報告（平成 29 年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所は、新規求職者数が前年比マイナスで推移していたことから、求職者を窓口へ誘引するため、区役所との連携を積極的に図り、区が実施する就労支援セミナーでのハローワークのサービス案内や区内コミュニティバス内へのイベントポスターの掲示など、これまでの周知方法に加えて利用勧奨に努めた。

若年者については、毎月実施している就職支援セミナーの実施内容を、自己 PR など応募書類を作成し相談窓口を持参するよう課題を与えることで窓口相談に繋がるよう改善し、就職支援の強化を図った。

高齢者については、増加する高齢求職者への就職支援として台東区、東京商工会議所台東支部、上野労働基準監督署で構成する地域雇用問題連絡会議が主催する「たいとう就職面接会（年間 2 回実施）」のうち 1 回を高齢者に焦点を当てた就職面接会とするなど、新企画に取り組み、高齢者の就職・雇用機会の確保に努めた。

障害者については、前年度から実施している「就労支援機関意見交換会」の回数を拡大し、支援機関との連携の強化を図るとともに、個別支援を積極的に進め、就職件数は年間目標を 7 件上回るなど、着実に実績を上げた。

雇用保険受給者の早期再就職を図るため、失業認定日に全員相談を実施した。その際、早期就職を促すため新着求人を提供し職業紹介に繋げた。結果として雇用保険受給者の早期再就職件数目標 695 件に対して、749 件、目標達成率 108%であった。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

職業相談・雇用保険の担当者の相互研修を実施、雇用保険の受給の流れ、職業相談から就職支援についてそれぞれの担当者が理解を深めたうえで業務を行うこととし、サービスの強化と支援の充実を図った。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

ハローワーク利用者満足度調査でも、求人者から就職面接会の開催や事業所アピールの機会の設定などの要望が挙がっており、事業所担当部門・職業相談部門との連携を強化し、所を挙げて充足対策に取り組むとともに、求人者サービスに軸足を置き事業所の PR、就職面接会の積極的開催を始め、的確なコンサルティングに努めるなど、求人充足対策に取り組む。

また、充足サービスの支援強化には、事業所訪問など職業相談担当者が求人者と接することも効果的なことから、平成 30 年度も職員による事業所訪問を計画的に実施しマッチングの向上に努める。

(4) その他業務運営についての分析等

高年齢者については就職状況も前年度比+14.8%と、人手不足を背景に企業における高齢者の活用の意欲が高まっているため、平成30年度は「生涯現役支援窓口（シニア応援コーナー）」の開設や、新たに開始した台東区シルバー人材センターとの連携により、成果の向上に努める。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

障害者の就職促進を図るため、平成28年度から支援機関の担当者が日頃抱えている問題や疑問などの情報を共有し、解決の一助となるよう「就職支援機関意見交換会」を実施した。平成29年度はこれを年2回の開催として拡充を図った。意見交換会を通じてそれぞれの機関が抱える問題等が解消されるケースもあったほか、ハローワーク・関係機関との連携が強化され、就職面接会においては支援機関からの誘導による参加者の増加が図られ、結果として就職件数も伸びているほか、定着支援などにも効果が表れている。今後も継続して実施することにより更なる成果向上を目指す。

4 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)	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	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	正社員 求人数	正社員 就職件数	ホームレス 自立支援に おける求職 者の常用 就職率
実績	2,968	4,795	749	55.6%	68.9%	22.9%	21.4%	229	198	285	746	23,342	1,374	79.3%
目標	3,020	5,070	695	90.0%	90.0%	26.8%	24.0%	227	191	320	950	21,200	1,570	80.0%
目標達成率	98%	95%	108%			85%	89%	101%	104%	89%	79%	110%	88%	99%

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

ハローワーク大森 就職支援業務報告（平成 29 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

高齢者や生活保護受給者等への就労支援に力を入れ、基礎自治体等と連携して次の事業を行った。

高齢者等への就労支援策として「地域密着型パートタイム就職面接会」「高齢者向け合同面接会」を開催、生活保護受給者等の支援策として、一体的支援事業である「おおた就労支援コーナー（大田区役所内に設置した常設窓口）」の運営や各福祉事務所への出張相談、また、介護・保育分野の支援策として、「おおた介護のお仕事定例就職面接会」の毎月開催、「大田区私立保育園就職フェア」における面接相談会の共催など、一億総活躍社会の実現に向けて、大田区等との連携により各種就労支援事業を行い、人手不足分野における人材確保対策にも積極的に取り組んだ。

また、障害者については、専門援助窓口において求職者のニーズに応じたきめ細やかな職業相談・紹介を実施するとともに、障害者面接会の開催や関係機関等と連携したチーム支援などの就職支援に努めたところ、就職件数は 265 件で目標達成率 100.0%、前年度比 1.9%増となった。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

① 職業相談窓口待ち時間の縮減

従前は年齢区分で職業相談窓口（35 歳未満、35 歳以上）を分けていたことから、担当窓口により来所者数の違いなどから待ち時間にアンバランスが発生していたため、相談窓口の年齢区分を撤廃して待ち時間の平均化（短縮）を図り来所者サービスの向上を図った。

② マッチングイベント会場の確保

ミニ面接会等のマッチングイベントの開催にあたっては、会議室の利用等が臨機に出来ないなど会場の確保が課題となっていたところ、当所 2 階の廊下スペースを整備してスペースを確保することにより、ミニ面接会等の機動的な開催など求人者ニーズに対応できる環境を整備して求人者等へのサービス向上を図った。

③ 新規求職者等の確保

新規求職者数が減少している中、新たな求職者の利用促進を目的として、区役所、図書館などに利用案内を配架したほか、郵便局や商業施設、駅構内などにポスターを掲示するなどの広報活動を行った。

④ 利用者の意見・要望の収集

利用者サービスを向上させるため、一部未整備であった「ご意見箱」をすべてのフロアに設置するとともに、設置個所周辺の整備を行い、より意見・要望が収集しやすい環境を整備した。

(3) 今後のサービス・業務改善の取組について

新規求職者数（常用）は前年度比 3.7%の減少だが、紹介件数が 7.4%減とその減少幅を上回っており、就職件数も 6.0%の減少となった。特に、求職者全体の約 4 割を占める雇用保険受給者、約 3 割を占める若年者において、紹介件数の減少が顕著となった。

また、新規求人数（常用）は前年度比 7.1%の減少となり、求人充足率も低下したことから、求人充足数については、前年度比 9.1%の減少となった。

このような状況を踏まえ、新年度においては求職者に対してそのニーズに合った求人情報等を積極的に提案し、紹介件数の向上を図ることで、就職件数の確保に繋げる。特に雇用保険受給者、若年者については、失業認定日やセミナー・職業講習会などの際に、確実に相談窓口へ誘導を図り、職業相談・職業紹介に繋げる。

また、新規求人の確保に努めるとともに、より充足を意識した求人コンサルティングを行うなど、求人者支援に軸足を置いたサービスを併せて行う。

そのため、より一層の職業相談部門と求人部門との情報の共有化を図り、求職者・求人者それぞれに的確な情報提供やアドバイスが可能な体制を整備し、求職者・求人者サービスの向上を図る。

(4) その他業務運営についての分析等

高年齢者（60歳以上）については、高年齢者向け就職支援セミナー、高年齢求職者給付金の受給者を対象とした就職支援ガイダンスを開催するとともに、生涯現役支援窓口（55歳以上を対象とした高年齢者専門窓口）において求職者担当制によるきめ細やかな職業相談・職業紹介を実施するなどの就職支援に努めたところ、就職件数は 1,447 件で目標達成率は 98.6%、前年度比 2.7%の減少となった。新規求職者のうち 65 歳以上が約 6 割を占め増加傾向にもあるため、今後 65 歳以上の求職者への就職支援に力を入れていく。

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

大田区や事業主団体等の関係機関とは、「大田区地域労働関係協議会」を組織するとともに、幹部同士が定期的に情報交換を行っており、就職面接会等の共同開催や町内掲示板等を活用した周知・広報など、相互に協力する連携体制ができています。

今後も大田区等関係機関との連携体制を堅持し、就職困難者への就職支援や人手不足分野における人材確保等の雇用対策を展開するとともに、「ものづくり」産業が活発な町であるという地域の特性を生かした施策を積極的に実施する。

4 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)	求人に対す る紹介率	求職者に対 する紹介率	生活保護 受給者等 の就職件 数	障害者の 就職件数	ハローワーク の職業紹介 により、正社 員に結び付 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 支援窓口で の65歳以 上の就職 件数
実績	6,027	5,472	2,419	42.6%	70.5%	22.9%	17.5%	356	265	1,712	89.7%	20,049	3,021	115
目標	6,220	5,850	2,362	90.0%	90.0%	22.4%	18.9%	354	265	1,920	89.1%	21,940	3,180	115
目標達成率	97%	94%	102%			102%	93%	101%	100%	89%	101%	91%	95%	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

ハローワーク足立 就職支援業務報告（平成 29 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

【自治体との連携による面接会の開催】

当所管内の足立区・荒川区とも就労支援対策に力を入れており、職業安定行政に大変協力的であることから、両区と連携（共催）した就職面接会をマンスリー面接会として、毎月1回、年間12回実施した。対象求人については、開催ごとに正社員求人や介護・看護、警備・建設、高齢者向けなど、毎回特色を設け、幅広い求職者に対応した面接会となるよう工夫した。また、近隣安定所や自治体の協力を得て、広く周知を行っており、参加者延べ427人、就職件数85件、目標達成率129%の成果を上げることが出来た。

【ミニ面接会の開催】

当所は福祉専門コーナー（ハートフルワークコーナー）が設置されており、介護・保育等福祉分野を重点とした合同就職面接会・ミニ面接会を39回実施し、参加事業所83社、就職件数51件の実績を上げることができた。

また、ハローワークプラザ、わかものハローワーク、マザーズハローワークなど各種施設を有しているため、本所のほか、それぞれの特色を活かしたミニ面接会を積極的に開催した。（年間71回、参加者延べ400人、就職件数155件）

【生涯現役支援窓口】

再就職などを目指す高齢者（特に65歳以上）を支援する専門窓口を設置し、「求人情報の提供」、「多様な就業ニーズに応じた情報提供」、「各種ガイダンス」等を主に、きめ細やかな対応を実施した。（65歳以上の就職目標150件に対し157件の実施状況（達成率104.7%））

【職場実習の実施】

障害者の雇用促進には関係機関との連携が欠かせないため、当所の専門援助第二部門では、ハローワークを職場実習の場として開放し、管内の特別支援学校の生徒及び足立区・荒川区内の就労支援機関等の通所者を職場実習生として受け入れている。特別支援学校については、13回実施、23人受入れた。就労支援機関等については、7回実施、12人受入れた。

【日暮里わかものハローワーク】

新規求職者が減少する中で、当該施設の周知と利用を促進するため、近隣ハローワーク、近隣自治体、沿線駅への周知協力依頼（リーフレット、名刺カード、セミナー日程表等の配架）、SNSでの効果的な情報発信を行い、新規求職者の取込みを行った。また、個別支援者に対し、予約相談実施前に求人情報の提供を確実にを行うことを徹底した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

【ハローワーク内におけるポスター、パンフレット等の掲示方法】

職員によるサービス総点検を行ったところ効果的な広報に疑問との意見があり、以下の点について改善を図った。

求職者の目線に立った掲示、配架を検討し、種別（就職面接会、訓練、若年、高年齢者、ハートフル、その他関係機関等）ごとにわかりやすく分けて配置することにより、求職者の方が見やすい、探しやすい環境を作った。

7階通路の壁面に「画像情報付求人」コーナーを作り、画像情報付の事業所 PR シートと求人票をセットで貼り出すことにより、会社や仕事内容をイメージしやすくし、マッチングの向上に努めた。

ハローワークの周知・広報を積極的に図るため、京成線千住大橋駅に配置してある足立区広報スタンドと荒川区コツ通り商店街の自治会看板（18か所）の使用について協力を頂き、施設案内、イベント案内等のリーフレットを掲示した。

【足立区コミュニティバスにおける周知】

平成30年1月～2月に足立区コミュニティバスにハローワーク足立と関連施設（マザーズ、わかハロ、あだちワーク、JOB 町屋）を構成とした周知ポスターを活用し、当該バスにて広告掲載を実施。30年度以降も引き続き実施予定。

【求人担当職員の積極的な活用（マザーズハローワーク日暮里）】

求人担当職員（子育て担当）がマザーズに見合う求人をピックアップし、事業所訪問、電話連絡等により求人条件の詳細情報を確認し、職員・相談員に伝えている。また、パート事務系求人を中心に概ね1週間経過後の紹介状況等を確認し、マザーズ人材の受け入れについて確認、事業所訪問等により情報収集することによってマッチングを高めている。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

人手不足の状況から求人充足対策として、求人受理時における求人内容の確認はもとより、求職者目線に立った、わかりやすく応募しやすい求人となるよう、求人コンサルティングを徹底する。また、非正規求人を申し込む事業主に対しては、正社員求人のメリットを説明し、正社員求人への転換を促進していく。

「マザーズハローワーク日暮里」、「日暮里わかものハローワーク」において、新規求職者を取り込み、個別支援に繋げて就職数の向上に努める。

（4）その他業務運営についての分析等

新規求職者が減少する中、就職数、紹介件数、充足数の目標達成が厳しい状況であった。景気回復基調にあつて、今後も求職者の減少は続くと思われるため、ハローワークに必ず来所する雇用保険受給者の就職支援を更に強化していく必要があり、早期あっせん対象者、マッチング対象者の選定を積極的に行い、提案紹介を実施していく。また、引き続き、わかりやすく、応募しやすい求人票の作成を行い、管内求人に対するマッチングを強化する。

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

4 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)	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	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	地方自治体 と連携した就 職面接会の 実施による就 職件数
実績	7,955	7,180	3,125	39.2%	75.4%	23.5%	18.0%	797	89.5%	23,417	3,925	821	157	85
目標	8,530	7,170	3,055	90.0%	90.0%	27.1%	19.2%	745	89.1%	23,400	4,450	920	150	66
目標達成率	93%	100%	102%			87%	94%	107%	100%	100%	88%	89%	105%	129%

※「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

ハローワーク墨田 就職支援業務報告（平成 29 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、平成 29 年 4 月より「生涯現役窓口（シニア応援コーナー）」を新規設置し、高年齢者、特に 65 歳以上の高年齢者の就職支援に重点的に取り組み、高年齢者求職者給付金の支給終了後においても継続的に、相談窓口にて就職活動についての相談を行った。また、高年齢者を対象としたシニアセミナーを年間 6 回開催し、就職意欲を高め就職件数も上回る事が出来た。

また、管轄する墨田区、葛飾区は生活保護受給者が多いため、区と共同運営する一体的実施事業施設（「就労支援コーナーすみだ」、「就労支援コーナーかつしか」）を常設しており積極的な生活保護受給者の支援を行った結果、就職件数の目標を達成できた。

障害者の就職支援については、関係機関とのチーム支援に積極的に取り組むとともに、障害者個人の障害特性を的確に把握した上でマッチングを行った結果、目標を達成することができた。

若年者については、新規学卒者並びにフリーター等への支援を積極的に実施し、正社員就職を進めた。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人充足対策として、京葉マッチング会議を召集し、参加ハローワーク（墨田所、木場所、市川所、船橋所、千葉所、千葉南所、松戸所）との共催による就職面接会の開催、また、求職者の目に飛び込むような求人展示方法の改善を行うなど、充足対策を積極的に進めた。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

平成 30 年 4 月から人材確保・就職支援コーナーを設置し、介護・看護・保育の福祉分野の他、建設・警備・運輸分野、管内の特色である「ものづくり企業」の人材確保を積極的に進める。

（4）その他業務運営についての分析等

平成 29 年度の新規求職者数は、前年比▲ 5.8%、紹介件数は、前年比▲ 13.0%、就職件数は、前年比▲ 9.3%といずれも減少し、今後も新規求職者の減少は続くものと思われ、特に当所の付属施設である「かつしかワークプラザ」では、昨年度移転後から利用者が減少しているため、自治体と更に連携を図り、未利用者の利用勧奨に努める。

2 総合評価 (※)

	標準的な成果
--	---------------

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

<人手不足産業の人材確保>
 人手不足産業における人材確保対策として、介護・看護・保育の福祉分野については、当所1階専用ブースにて定期的に会社説明会を開催するとともに、各種イベントを墨田区・葛飾区と連携して開催している。
 また、警備・運輸・建設分野の就職面接会等を年/各4回以上開催し、人材確保に努めている。

4 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)	求人に対す る紹介率	求職者に対 する紹介率	障害者の 就職件数	学卒ジョブサ ポーターの支 援による正社 員就職件数	ハローワークの 職業紹介によ り、正社員に結 び付いたフリー ター等の件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	生涯現役 支援窓口で の65歳以 上の就職 件数	一体型実 施(生保) の就職 件数
実績	8,257	6,158	2,519	45.3%	65.0%	26.4%	20.0%	532	587	2,020	19,707	4,123	333	352
目標	8,720	6,160	2,384	90.0%	90.0%	27.6%	22.1%	520	560	2,530	20,470	4,630	150	286
目標達成率	95%	100%	106%	/	/	96%	90%	102%	105%	80%	96%	89%	222%	123%

※「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

ハローワーク木場 就職支援業務報告（平成 29 年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所は、有効求職者のうち雇用保険受給者の割合が 42.3%と高いため、雇用保険受給者の早期再就職を重点とし、早期再就職時のメリッ
トの説明などを積極的に行い、早期再就職意欲の喚起に努め目標 3,736 件、実績 3,988 件とし目標を達成した。

また、管轄する江東区・江戸川区は生活保護受給者が多く、区と共同運営する一体的事業施設（生保型）を 3 か所（江東区 1 か所・江戸
川区 2 か所）常設しているため、生活保護受給者等の就職を重点とし、両区との連携を強化し対象者の送り込みができたことにより、就職
件数は目標数に対し達成率 120%、777 件を達成した。

このほか、若年者の就職支援のための「ヤングコーナー」と、増加傾向にある高年齢者の支援のため、生涯現役支援窓口「シニア応援コ
ーナー」を設置。担当者制や個別支援を中心とした職業相談・職業紹介、応募書類添削、若年者向け・シニア向けセミナー、模擬面接等
を実施した。また、江東区・江戸川区との共催によるマイタウン面接会や、隣接する千葉県のハローワークと連携した京葉マッチング面接会
を開催し成果をあげ、若年者の正社員就職数は目標数に対し 109.6%、800 件を達成、60 歳以上の就職件数も目標数に対し 105.3%、1,812
件を達成、また 65 歳以上の就職件数は 963 件、前年比 9.3p 増となった。

障害者の雇用率引上げ、精神障害者雇用率算入を見据え、精神障害者雇用トータルサポーターを活用し企業に対して精神障害者雇用につ
いての理解を深め、また区と連携した雇用促進フェアの開催など関係機関と連携した就職促進に努めた結果、障害者の就職件数は目標値に
対し 118%、489 件を達成。うち精神障害者は 231 件前年比 36.7p 増となった。

さらに、求人事業所の業務内容や仕事内容を実際に見聞きし把握することは、ハローワークの業務運営・職員の資質向上に有効であるこ
とから、事業所部門、紹介部門の職員全員が事業所訪問を実施した。

また、求人受理や職業相談においては、各種労働関係法の知識が必要になることから、労働基準行政職員を講師とする労働法及び労働基
準法に関する研修を実施した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者満足度調査結果に基づき、所内掲示物の掲示場所・掲示方法について見直しを行い、見やすくわかりやすい掲示を心がけ、常に
新しい情報の掲示に努め古い情報は速やかに撤去した。パンフレットスタンドへの配架については周知内容の集約を行い、情報の統一性
を持たせるよう改善した。

(3) 今後のサービス・業務改善の取組について

雇用保険受給者の早期再就職件数は目標達成したが、雇用保険受給者の紹介就職件数は目標数に対し 98.5%、同就職率は前年比▲1.2p (20.2%) であったことから、求職者ニーズにマッチした求人の確保に努め、更なる窓口誘導強化を図り、紹介件数と就職件数の増加に繋げていくこととする。

(4) その他業務運営についての分析等

重点指標でもある正社員求人数は達成率 103%と目標を達成したものの正社員就職数は 94%と目標に及ばなかった。就職数件数については、雇用保険受給者を中心とした個別支援の取込みや、正社員面接会・予約面接会の開催により目標達成に取組み、個別支援及び就職面接会等については目標数以上の実績を上げることができたが、正社員紹介数が前年比 13%減少したことが影響したものと推測される。

このため、個別支援や就職面接会のほか、窓口への誘導強化と紹介数の増加に取組む必要がある。求職者のニーズにマッチした良質な正社員求人の確保に努め、充足会議等により選定したおすすめ求人の求職者への情報提供等の能動的なマッチングに取組むことが重要である。

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)	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	マイタウン 就職面接 会就職件 数
実績	6,908	8,345	3,988	46.0%	75.7%	24.0%	14.6%	777	489	800	92.5%	25,544	3,210	136
目標	6,910	8,560	3,736	90.0%	90.0%	26.3%	15.3%	647	415	730	89.2%	24,860	3,400	80
目標達成率	100%	97%	107%			91%	95%	120%	118%	110%	104%	103%	94%	170%

※ 「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

ハローワーク立川 就職支援業務報告（平成 29 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

能動的な職業紹介を心がけ、マッチング求人やお勧め求人のほか、職員が日々選定した求人を活用した提案型紹介や来所勧奨型紹介を積極的に実施、求人部門が主体となる充足会議、マッチング推進会議について職業相談部門と連携した求人充足対策を実施したほか、管内自治体と連携した就職面接会の開催、地域の商業・福祉施設や公共機関の開設に伴う求人需要に対し、地元自治体との共催による就職面接会なども実施した。

また、管内4つのふるさとハローワーク毎の求職者ニーズの把握と当該ニーズに見合う求人の確保のため、求人担当職員との定例ミーティングや巡回訪問を実施するなど、地域密着の連携強化を図った。

マザーズハローワークにおける重点支援対象者への支援としては、管内自治体との連携強化による積極的なセミナー（託児付き含む）の開催や、求職者担当制の個別支援による就職支援の強化により、対象者数が前年比+10.4%の実績となり、就職件数も前年比+10.6%という成果を上げることができた。

障害者の就職支援については、個々の特性に配慮したきめ細かな職業相談や、関係機関等との連携によるチーム支援などにより障害者の就職件数は目標を大きく上回る結果となった。また、生涯現役支援窓口においても、高齢者向け求人情報誌の作成と配架等の取組もあり、65歳以上の就職件数も目標を上回ることもできた。

以上のように様々な対策を講じたことから、年間就職目標件数9,000件に対して実績は9,237件となり、目標達成率は103%となった。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

庁舎外窓口である「立川北口駅前JOBぷらっと」において、若年者向けの取組として、30歳以下の雇用保険受給者を対象とした職業講習会の分離開催や、求職者（特に希望職種等が明確でない若年者）に対しては、企業PR等を行うことで職種転換及び早期の再就職喚起を促す企業説明会を毎週木曜日に実施したほか、在職者も参加しやすいように開庁日である毎月第1・第3土曜日に、正社員就職の実現を促進するための就職面接会を開催した。

また、立川地方合同庁舎の窓にハローワーク立川の案内を表示、マザーズハローワークやふるさとハローワーク等のPRとして、管内自治体庁舎、スーパーマーケット店舗、モノレール駅、コミュニティバス等へのリーフレット配架やポスターの貼り出し、各自治体の広報誌、立川市に置かれている記者クラブの活用等、管内をカバーする広範囲な周知広報を図った。

さらには、職員・相談員の資質向上と利用者サービス向上を目的に、係長職による所内研修（8つの業務）の企画から実行までを担当さ

せ、所内職員・相談員の他、近隣所の職員・相談員にも参加勧奨し12月に実施。その後到達度テストを実施し振り返りを行った。

(3) 今後のサービス・業務改善の取組について

人手不足分野（福祉・建設・警備・運輸分野）のマッチング支援の強化として、「人材確保・就職支援コーナー」と連携した業界に特化した就職面接会・企業見学会等の実施、新規学卒者の建設業への誘導のため当該業界団体から講師を招いて、高等学校の担当教諭に業界を知ってもらうための講演会を開催する。

ハローワーク未利用者の利用勧奨としては、立川地方合同庁舎1階エントランスの活用や管内自治体とも連携した周知広報活動、SNS（LINE）の運用、土曜日面接会等を行う。

また、ミニ面接会の高頻度開催、高齢者向け求人情報誌（冊子）の作成と配架、管内各自治体とマザーズハローワークとの共催による託児サービス付面接会等を実施する。

(4) その他業務運営についての分析等

産業雇用情報官が求人・求職状況について、求人条件や地域の特性、求職者の属性、付属施設毎の状況等を分析し、各特性に応じたマッチングを推進した。

また、管内自治体別の求人・求職状況や各ふるさとハローワーク別の職業紹介状況についても各自治体へ提供を行うなど、自治体との継続した関係づくりに努めた。

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)	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	9,237	7,013	3,333	54.6%	86.5%	27.5%	19.6%	491	549	596	90.4%	21,694	4,120	131
目標	9,000	6,610	3,242	90.0%	90.0%	29.9%	20.8%	464	446	580	89.1%	21,200	4,510	130
目標達成率	103%	106%	103%			92%	94%	106%	123%	103%	101%	102%	91%	101%

※ 「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

ハローワーク三鷹 就職支援業務報告（平成 29 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、全国展開をしている大手企業（外食産業分野）による大量求人等の影響から、平成 29 年度の管内有効求人倍率が 2.18 倍と東京都全体の 2.09 倍を大きく上回る高い水準で推移しており、特に宿泊業・飲食サービス業、医療・福祉・建設業等を中心に企業の人手不足の状況が深刻化を増している。このような状況から求人充足件数の向上について最重要課題と捉え、求人者ニーズの把握に努め、積極的にミニ面接会の実施、企業の画像情報等、詳細な事業所情報の収集・求職者への情報提供により、求人・求職のマッチングに取り組んできた。特にミニ面接会及び企業見学を兼ねたツアー型面接会は、年間 35 回開催し、参加者 479 人、98 名の方が採用となった。

また、管内自治体との連携により、生活支援が必要な方への取組について、専門支援員を配置して積極的に支援した結果、生活保護受給者等の就職件数は目標 296 件に対して、328 件の就職に結びつけることができた。

（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、ポスター、リーフレット等の掲示物が整理されておらず、分かりにくいといった意見が多かったことから、改善に向けた取組として、職員が各フロアの掲示物等を点検・確認し、期限切れや不要な掲示物は撤収するなど改善を図った。また毎月、点検・確認をすることとして組織的にメンテナンスの強化にも努めた。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

少子高齢化の進展や雇用情勢の改善等による影響で、企業の人手不足が顕著となる中、高年齢者の人材活用促進により人手不足の解消に努める事を目的として、新たに「シニア応援コーナー」相談窓口を開設し、求職者の就業ニーズに応じたきめ細やかな就職支援を実施するとともに、65 歳以上の雇用保険受給者には、就業意欲の喚起を目的とした「職業ガイダンス」を実施し、応募可能求人情報の提供等を行いながら、再就職の促進に努めることとした。

（4）その他業務運営についての分析等

当所の出先機関である、ふるさとハローワーク（西東京市、東久留米市、清瀬市）については、対前年比で利用者が減少傾向（▲11.5%）にあることや各施設利用者の 7 割～9 割が市内在住者となっている。このような利用者ニーズを踏まえ、各自治体と更なる連携強化を図り、各市発行の広報誌等の活用による周知広報に努め、更に市内巡回のコミュニティバス内に当該施設の広告を掲示するなど幅広く周知

広報に努め、ハローワーク未利用者の利用促進を図ることとする。

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

（1）ふるさとハローワークの更なる利用促進

当所管轄地域は5市（三鷹、武蔵野、西東京、東久留米、清瀬）で南北に展開し、交通アクセスが不便なことから、西東京市、東久留米市、清瀬市の各自治体と連携・協力により「ふるさとハローワーク」事業を展開し、市内在住者を中心に就職の促進を図っている。

（2）多摩職業能力開発センターと連携した人材確保

人手不足分野である介護職等について、多摩職業能力開発センター府中校と連携し、対象となる企業を幅広く集め、ハロートレーニング内容の見学とハロートレーニング受講生に対する会社説明会等を合わせて実施するなど、相互のマッチングの促進を図り、人材確保に努める。

4 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)	求人に対する 紹介率	求職者に対 する紹介率	生活保護受 給者等の就 職件数	障害者の 就職件数	学卒ジョブサポ ーターの支援に よる正社員 就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	介護・看 護・保育分 野の就職 件数	東京労働局 マッチング強 化事業の対 象求職者就 職件数
実績	5,402	3,982	2,110	59.8%	61.7%	8.6%	18.3%	328	337	268	28,328	2,499	726	418
目標	5,630	4,110	2,160	90.0%	90.0%	8.8%	18.6%	296	315	240	29,250	2,770	770	490
目標達成率	96%	97%	98%			98%	98%	111%	107%	112%	97%	90%	94%	85%

※ 「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

ハローワーク府中 就職支援業務報告（平成 29 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 雇用保険受給者（以下、受給者）に対する早期再就職の意欲喚起と窓口誘導について重点的に取り組んだ。具体的には受給者のうち若年者の取込が特に低いと分析し、資格決定時の若年者職業相談の強化、担当者制個別支援者の予約時間に合わせた認定時間の変更等を行った。結果として、早期再就職者数は目標達成率 105%であった。
- ② 平成 29 年度に開設した生涯現役支援窓口において、特に 65 歳以上の高年齢者に対する個別支援を強化したところであり、当該窓口における 65 歳以上の就職件数は目標数を上回った（目標達成率 102%）が、所全体として 60 歳以上の高年齢新規求職者が増加する中、就職数は前年度を下回る結果となった。
- ③ 障害者に対しては、地域の就労支援機関と連携したチーム支援を効果的に展開し 217 名の就職につなげたほか、ミニ面接会を積極的に開催（16 回）した結果、障害者全体の就職件数について前年実績を上回った。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ① 情報発信の強化として、民間のスーパーマーケットにハローワーク案内の掲示、配架の実施やマザーズコーナーの取組について近隣自治体の子育て支援部署に出向いて説明、パンフレットの配架依頼を行った。
- ② 人手不足分野対策として、土曜開庁を利用した保育園対象の「平成 30 年新規開設保育園施設説明会」やタクシー会社についても会社説明会を開催するなど求職者との接点を増やすよう企画し、説明会を実施した。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

サービス改善においては、庁舎内の案内表示、掲示物の見直しを行うなど環境面の再整備を進め、誰もが利用し易い施設を目指す。また、業務改善についてはハローワーク満足度調査を踏まえて、特に求人者支援のサービス充実を図るよう取組んで行くこととする。

（4）その他業務運営についての分析等

相談窓口が 3 交代制のシフトをとっていることから業務の周知・指示については書面による実施が主体となっていたが、迅速に指示内容等を伝えるため、ミーティング回数を増やしていく。

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	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	5,773	4,335	2,605	67.3%	75.0%	21.0%	15.9%	343	382	309	95.9%	18,225	2,672	88
目標	5,950	4,400	2,491	90.0%	90.0%	21.6%	17.2%	407	374	330	89.1%	21,927	3,000	86
目標達成率	97%	99%	105%			97%	92%	84%	102%	94%	108%	83%	89%	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

ハローワーク八王子 就職支援業務報告（平成 29 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、高齢者一時金の認定日における高齢者向けセミナーを実施し個別相談への取込みをさらに強化するとともに、高齢者向けの求人の確保をさらに強化し、高齢者の就職支援ならびにミニ面接会を多数開催し管内企業の充足支援を行った。

また、障害者関係については、管内に特別支援学校が3校あることから、ハローワークでの職場実習や、地域の就労支援機関と連携して、ハローワークの会議室にて、就職に向けた選考書類等の作成指導、模擬面接会等を就労支援セミナーとして開催した。

さらに人手不足分野の充足対策など地域における雇用課題に応えるため、管内の自治体や事業主団体と連携を密にし、保育園就職面接会、若年就職面接会、地域密着型ミニ面接会として自治体施設等で面接会、パートタイム・マザーズセミナー等を積極的に開催した。さらに、生活保護、生活困窮者等の就労対策として、八王子市庁舎内の常設相談窓口の運営など共同事業を積極的に実施した。

特に保育園就職面接会は、保育士不足が顕著なことから、八王子市、日野市における潜在保育士の開拓の観点から、日曜日・祝日に開催し、参加人数89名、就職件数は49件という成果をあげ、両市からは事業の継続を要望されている。

（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、職業相談部門における窓口スペースの狭隘によるプライバシーの確保に対する意見があったため、レイアウトの変更を行い改善した。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

現在、管内の人手不足分野に対する支援窓口が複数の階に分離しているため、早期にレイアウトを変更し利用者サービス及び人手不足分野の求人充足の取組を強化する。

また、雇用保険受給者については、初回認定日の全員相談、早期再就職希望者への支援強化、人手不足分野への就職希望者、再就職意欲の高い高年齢受給者など分野別に効果的な対策を検討し取組を強化していく。

さらに、マッチングの向上と書類選考から先に進めない求職者の対策として、ミニ面接会の機会を増やしていく。

（4）その他業務運営についての分析等

求職者の減少割合に対して紹介数の減少割合が高いことから、マッチング機能を向上させる取組を行い、紹介数及び就職数の向上を図っていくこととする。

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	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	介護・看 護・保育分 野の就職 件数
実績	5,889	5,155	2,194	72.5%	74.4%	27.4%	18.5%	331	409	2,566	97.8%	12,696	2,696	934
目標	6,330	5,200	2,030	90.0%	90.0%	29.1%	19.7%	312	390	2,500	89.1%	12,430	3,120	1,060
目標達成率	93%	99%	108%			94%	94%	106%	105%	103%	110%	102%	86%	88%

※ 「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

ハローワーク王子 就職支援業務報告（平成29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

基礎自治体及び埼玉県内の隣接するハローワーク等との連携を重点に取り組んだ。

具体的には、求職者減少が続いている中で、ハローワークの存在感・認知度を高め、ハローワーク未利用者の利用勧奨を図るため、北区と各種面接会を共同開催した。

また、ハローワーク川口と連携して、従前からの福祉のしごと面接会に加え障害者面接会を新たに開催し、京浜東北線沿線利用者の拡大につなげることとなった。障害者就労支援に関しては、自治体及び関係機関との連携体制の構築により、障害者就職目標212件に対し、217件の実績となり目標を達成した。

さらに地元志向の就職希望者（パート、高齢者等）に対し、ハローワークの利用勧奨を図るため、下半期から新たに区民事務所などを会場にした「まちかど面接会」を実施した。

加えて、区との連携事業である「赤羽しごとコーナー」の運営においては、北区広報紙などによる広報活動とともに、利用ニーズが高い求人情報資料の提供などハローワークへの期待度を高める工夫をした。また、若者就職支援セミナーを区民事務所会議室で毎月開催し、若者の利用拡大に努めるとともに、隣接するシルバー人材センターの入会説明会の際にハローワークの紹介を行うなど、高年齢者への利用勧奨を行った。

職員の資質向上に向けた取り組みとしてはハローワークサービスの改善を図るため、管理者と若手職員を構成メンバーとした「サービス改善向上委員会」を立ち上げ、サービス改善・向上に努めた結果、若手職員に対するハローワークサービスの認識を深める機会となった。

労働基準監督署との連携により、職員研修を相互に開催した（ハローワークでは「裁量労働制について」）。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートのうち「見やすいポスター掲示」「案内表示」「わかりやすい陳列」などが東京局平均より下位にあったことから、上述の「サービス改善向上委員会」により検討を重ね、利用者向け案内表示及びポスター等の掲示方法の改善を行った。

特に求人展示について、平面的な掲示を改め、職員コメントの表示や重要ポイントをマーカーで見やすく表示するなどの改善を図った。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

求職者の減少が続いている中で、高年齢層の求職者は微増傾向にあり、高年齢者に対する就職支援、求人開拓を強化していく必要があることから、地域に密着したミニ面接会やセミナー等の開催により高年齢者就労支援体制の充実、強化を図る。

(4) その他業務運営についての分析等

新規学卒者が売り手市場の一方で、人手不足産業では事業継承にも影響を及ぼす状況にある。当所管内事業所は、中小零細企業が多く、充足数が目標を下回り、達成率96%に留まった。管内事業所の充足対策を強化するため、中小企業の魅力を求職者に伝えられるよう所内にて企業説明会等を毎週開催し、企業PRをすることにより応募促進並びに充足強化を図る。

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	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	正社員 求人数	正社員 就職件数
実績	2,949	2,421	1,320	56.6%	69.5%	21.9%	19.2%	177	217	173	8,276	1,370
目標	2,930	2,530	1,250	90.0%	90.0%	23.0%	21.3%	185	212	165	9,510	1,440
目標達成率	101%	96%	106%			95%	90%	96%	102%	105%	87%	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

ハローワーク町田 就職支援業務報告（平成 29 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、町田市と一体となった雇用対策を推進するため、平成 27 年 2 月から生活保護受給者等の再就職支援のため一体的実施事業による窓口を設置している。歴年において各種協議会等に積極的に参加し、雇用・労働に関する地域のニーズについて、意見交換等を行うなど、障害者の就職支援、福祉人材確保対策などと併せ、生活保護受給者等の就職に向けた取組を重点に行った。

その結果、生活保護受給者の就職者は、315 人、101%と目標達成となり、障害者の就職者においても 314 人、108%の目標達成できたことから、町田市からは高い評価をいただいている。

さらには、雇用保険受給者の早期再就職に向けた取組として、「認定日における職業相談窓口への誘導」、「窓口誘導後の計画紹介の実施」、「早期再就職の優位性とメリット」など、重点化した取組を実施した。

その結果、就職件数は、対前年比を 4.6%増となる 1,327 人、108%と目標達成したところである。

なお、減少傾向にある若年者に対しては、「若年者就職準備セミナー」・「面接対策セミナー」等の開催を実施するなど、窓口への継続的な来所勧奨を促し、予約制の個別相談を実施した。

また、高齢者については、年度の後半（2 月以降）となるが、シニア応援コーナー（生涯現役支援窓口）の来年度の開設にあたり、「65 歳雇用保険受給者向けガイダンス」・「高年齢者向け求人票小冊子」など高年齢求職者へ安心して利用できる支援への取組を実施したところである。

（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より利用者から改善・要望のあった、エントランスホールの展示物について、暗い部分があり文字が見えづらい等の要望から、掲示物（求人票）に対し簡易設置となるが、LED ライトを間接照明として採光を充てることで、見やすさを確保したところである。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

当所では、事業拡張の都度レイアウト変更を実施してきた結果、庁舎が狭隘となったため、近隣民間テナントビルを借用し、「求人受理、学卒、助成金等の業務」を実施しているが、書記スペース、待合席、個別相談コーナー等を十分に設けることができず利用者サービスの低下を招いている状況にあることから。問題の解決を図るためターミナル駅からの利便性の良いところで業務を展開すべく物件の確保を目指している。

（4）その他業務運営についての分析等

当所では、60歳以上の高年齢求職者割合が高く、高年齢者の就職支援が課題の一つとなっている。平成29年度からは、高齢者を対象にした「ミニ面接会の開催回数の増加」や「65歳高年齢雇用保険受給者への就職ガイダンス」など、各種取組の改善を図っている。また、若年者の新規求職数、紹介件数、就職件数については、目標の到達至らなかったことから、若年層の来所者に対する早期紹介あっせんと相談窓口への誘導強化を図り、キーワードの聞きとり、個別の希望に沿った対象求人の提示等、就職支援の充実に努めていくこととしている。

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	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	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
実績	3,734	2,373	1,327	76.3%	74.0%	23.0%	18.0%	315	314	101.0%	7,921	1,718
目標	3,710	2,380	1,230	90.0%	90.0%	24.8%	21.1%	312	290	89.1%	8,770	1,860
目標達成率	101%	100%	108%			93%	85%	101%	108%	113%	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

ハローワーク青梅 就職支援業務報告（平成 29 年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所は管内での就職を希望する求職者が多いこと、また、求人充足において、当所求職者の割合が高いという地域的な特徴を有していることから、開拓求人の充足数について重点的に取り組み、特に、積極的なミニ面接会等を61回開催、開拓求人による提案型紹介の実施等、早期マッチングの推進を通じて、目標1,380件に対して、実績2,169件と目標達成率157%の実績を上げることができた。

また、当所では、雇用保険受給者の就職経路において、安定所紹介による割合が非常に高いことから、雇用保険受給者の早期再就職支援に取り組むこととし、就職希望調査票により求職者ニーズを確認したうえ、個別支援の希望がある者については、求職者担当制の対象とし、「職務経歴の棚卸」、「応募書類、面接対策」、「応募企業の情報収集」「セミナー受講」などそれぞれのニーズに合った支援を実施し、目標達成率は95%となった。

この他、重点的に取り組んだ事項として若年者については、新規求職者が減少傾向にあることから自治体と共催してセミナーや就職面接会を開催するとともに、自治体広報誌への掲載や地元金融機関各店舗に開催案内を配架してハローワークへの取込みを図った。

高齢者については、シニア向けセミナー、就職面接会を積極的に開催し、新規求職者数、就職者数とも増加となった。

障害者については、地域の就労支援機関等とのネットワークによる就職から職場定着までの一貫した「チーム支援」を展開し、就職件数は250件と目標達成率110%の実績を上げることができた。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所は、本庁舎、分庁舎に分かれており、従来より窓口案内を双方に掲出していたが、目的の窓口のある庁舎以外に来庁し、さらに階段を上がり問い合わせを行うケースが散見されたため、より分かりやすい窓口案内を作成・掲出によりの確な窓口誘導を図った。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

当所では、有効求人倍率が過去最高を記録する中、職種間ではアンバランスな状態となっており、特に介護・福祉分野、建設分野において人手不足が顕著であり、管内自治体や経済団体等においても危惧している。

平成29年度は福祉分野を中心に19回のツアー型面接会を開催し、11名の就職に結びついたが、平成30年度においてはさらに運輸分野等を含め拡大を図り、人手不足分野におけるマッチングに努めることとする。

(4) その他業務運営についての分析等

当所においては、管内自治体と連携し、出張相談、各種面接会、セミナー等の共同事業を実施している。また、あきる野市においては、子育て世代の就労支援や創業支援を支援することを目的とした「あきる野市創業・就労支援事業」を実施しており、出張相談やハローワーク利用勧奨を行っており、今後においても各自治体と連携しつつ内容の充実を図りハローワーク利用者の拡大及び就職件数の増加につなげていく。

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

女性の活躍促進やひとり親の就労支援が課題となっている中で、主にひとり親家庭の母親については、就職活動をすすめることに不安を感じている方が多いことから、当所ではひとり親の母親を中心に二日間連続開講する「お母さんの就職応援セミナー」を定期的で開催している。

内容については、仕事や子育てをどうやって両立させるか参加者が皆で考えていくもので、グループワークやロールプレイングを多く取り入れ、参加者からは「自分だけでは気が付かない事が良くわかり参考になりました」との意見もあり好評を得ている。

29年度実績は実施回数4回、参加者合計33名であった。

セミナー受講後の求職者担当制の利用を12名が希望し、全員がハローワークによる紹介就職となった。

なお、セミナーへの参加勧奨にあたっては、職業相談窓口での案内のほか、管内自治体の子ども家庭部等を通じて行っており、自治体との効果的な連携が図っており、今後は一部を自治体との共催により実施することとし、参加者の増加を図ることとしている。

4 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)	求人に対する 紹介率	求職者に対 する紹介率	生活保護受 給者等の就 職件数	障害者の 就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	開拓求人 の充足数
実績	4,072	3,260	1,232	77.2%	76.7%	23.5%	19.1%	196	250	9,667	1,846	2,169
目標	4,040	3,360	1,294	90.0%	90.0%	27.1%	20.1%	169	227	8,040	2,100	1,380
目標達成率	101%	97%	95%			87%	95%	116%	110%	120%	88%	157%

※ 「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

用語の解説

○求職者担当制(P6 飯田橋、P14 新宿、P22 大森、P32 立川、P46・47 青梅)

ハローワークの職員がマンツーマンで求職者のニーズを踏まえた就職支援を実施するもの。

○求人担当制(P6 飯田橋、P14 新宿)

個々の求人に対し、求人者ニーズを踏まえた能動的マッチングから充足に至るまでのフォローアップを行うもの。

○ミニ面接会

(P6・7 飯田橋、P8 品川、P14 新宿、P21 大森、P24 足立、P33 立川、P35 三鷹、P38 府中、P40 八王子、P43 王子、P45 町田、P46 青梅)

複数の企業が一堂に会す合同就職面接会ではなく、企業1社に対し面接会を開催するもの。

○ツアー型面接会(P11 渋谷、P14 新宿、P16 池袋、P35 三鷹、P46 青梅)

実際の就労現場で、施設見学をし、施設の概要、求人条件の説明を受け、その後に面接を実施するもの。

○東京労働局マッチング強化事業(P15 新宿、P17 池袋、P37 三鷹)

対象求職者と対象求人を東京労働局管内ハローワーク全体で共有し、マッチングを図る取組み。

対象求職者:求職者担当制対象者、フリーター等若年者等早期のマッチングが期待される者

対象求人:正社員求人、若者応援宣言企業求人、マザーズ求人、公開すると応募が相当数見込まれる求人、ある項目に着目すると非常に条件のよい求人
で能動的に後押しすることで充足の可能性が高まる求人

○充足会議(P30 木場、P32 立川)

自所で受理した求人の早期充足、求職者の早期再就職支援を目的として、求人求職のマッチングを図る会議。事業所部門・職業相談部門職員が構成員。

○一体的実施事業(P27 墨田、P44 町田)

自治体庁舎等で、ハローワークの職業相談・紹介を実施し、生活保護受給者等に対して、自治体の福祉施策等と一体となったワンストップの支援を行う事業。

○ふるさとハローワーク(P11 渋谷、P32・33 立川、P35・36 三鷹)

自治体の求めに応じ、自治体庁舎等で、職業相談・紹介を実施している施設。

○職業講習会(P8 品川、P22 大森、P32 立川)

雇用保険受給手続き説明会とは別に、早期再就職の必要性重要性、ハローワークの支援メニューの説明などを、雇用保険受給手続き後概ね 7～10 日後に実施する講習会。

○地域雇用問題連絡会議(P18 上野)

地域のニーズ・特性に応じ、国と自治体の連携強化の方向性や共同事業の企画・運営等を協議する会議。