



平成30年8月17日

【照会先】

栃木労働局職業安定部職業安定課

課長 青山 繁

地方労働市場情報官 川村 繁子

電話 028-610-3555

FAX 028-637-8609

報道関係者各位

平成29年度におけるハローワークの職業紹介 業務に関する総合評価の結果が出ました

栃木労働局（局長 白兼 俊貴）は、ハローワークのマッチング機能（職業紹介機能）の強化を図るために実施してきた平成29年度ハローワークのマッチング機能に関する総合評価の結果について、取りまとめましたので公表します。

※ 総合評価は全国のハローワークで共通する就職件数、求人充足件数、雇用保険受給者早期再就職件数等を必須項目とし、これに加えて地域の特性等を踏まえハローワークごとに選択した重点的に取り組む業務などを目標に掲げ、達成状況を評価・改善するものです。

＜栃木県内各ハローワークの総合評価結果＞

「良好な成果」・・・7 安定所

（宇都宮所、栃木所、足利所、真岡所、矢板所、大田原所、小山所）

「標準的な成果」・・・4 安定所（鹿沼所、佐野所、日光所、黒磯所）

⇒別添1「平成29年度における総合評価結果総括」

⇒別添2「就職支援業務報告（平成29年度）」

＜評価結果を受けた今後の取組について＞

栃木労働局及び各ハローワークでは、平成29年度の実績と評価結果を踏まえ、平成30年度の目標達成に向け、引き続き就職支援に取り組み、中長期的な業務の質の向上を図るとともに、評価の結果や業務改善の状況等について、利用者にわかりやすく公表することにより、ハローワークに対する信頼感の向上に努めます。

＜参考資料＞ 資料① 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）

資料② 総合評価の構成

資料③ 総合評価の方法

平成29年度における総合評価結果総括

全ハローワークについて、各評価（類型）ごとの数は下表のとおり。

全国ハローワーク437所を対象

- 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
- グループ平均値の80%未満を類型4

	評語	ハローワーク数	
		栃木	全国
類型1	非常に良好な成果	0 (1)	10 (3)
類型2	良好な成果	7 (5)	197 (208)
類型3	標準的な成果	4 (5)	227 (217)
類型4	成果向上のため計画的な取組が必要	0 (0)	3 (0)
		11 (11)	437 (428)

※()内の数字は平成28年度のものの。

ハローワーク宇都宮 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 各指標に対する取組

当所では、主要三項目のうち、「充足数」の目標達成を最重要と考え、特に正社員求人の充足に重点を置いて進めることとし、求人者支援員と職業相談窓口担当者がチームを作り、事業所訪問等により正確な求人ニーズを把握し、該当する求職者を紹介する「ジャストマッチング」の取組を実施した。訪問事業所数は208社、取組を行った求人件数288件のうち47.6%にあたる137件が充足。求人数では、451人のうち38.1%の172人が充足に結びついた。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職員等のニーズを「研修アンケート」により把握した上で、「所内メンター制」による研修を月1回以上実施。特に若手職員の育成を図るため、メンター制を活用し相談者への個別の助言、所内研修の講師に取り組んだ。実施回数は15テーマで25回実施した。また、他所の好事例を取り入れたり、ヒヤリング（年2回、部門管理者が実施）により提案のあった取組を実施し、職員の資質向上等を図った。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

- ・「雇用管理改善チェックリスト」を活用して、職場環境の課題を把握するとともに、集計結果を分析し職場環境改善に努めた。
- ・福祉人材コーナー登録者には、担当者制による個別支援の充実を図り、来所勧奨型紹介、予約相談時の提案型紹介等の取組強化による業務改善を図った。

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

雇用保険受給者の早期再就職件数について、認定日の全員相談や給付制限期間中の指定相談を実施し、求職担当者制の実施、早期再就職支援コーナーの活用、初回講習会における早期再就職のメリットやハローワーク支援メニュー・再就職手当等の活用説明等、マッチングを意識した取組を行ったが、目標達成に至らなかった。今後は、求職担当者制や予約相談を積極的に取り入れ、業務改善を図る。

（4）その他業務運営についての分析等

所管内の新規求職者数は減少傾向であるものの、中高年齢者は増加している。中高年齢者の就職支援については、生涯現役支援窓口による

取組の成果により所重点指標の目標は上回っている。このため、平成30年度から人材確保対策コーナーの設置に伴い、人材不足分野の福祉、警備、運輸、建設等のマッチングイベントの開催イベントを実施予定としており、生涯現役窓口と連携して支援対象者の送り出しを積極的に取り組んでいく。

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

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給 者早期再就職 件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	求人に対 する紹介 率	求職者に 対する紹介 率	生活保護 受給者等 の就職件 数	障害者の 就職件数	フリーター 等正規雇 用就職件 数	マザーズハロー ワーク担当者性 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	8,849	8,994	2,079	91.8%	96.8%	23.5%	21.2%	541	516	2,420	98.8	30,860	4,606	73	
目標	8,813	8,945	2,142	90.0%	90.0%	26.2%	22.6%	312	500	2,135	89.0	30,504	4,498	62	
目標達成率	100%	101%	97%			90%	94%	173%	103%	113%	111%	101%	102%	118%	

※ 「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

ハローワーク鹿沼 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 各指標に対する取組

当所では、就職件数（常用）実績の対前年度比の減少率が、新規求職者数実績の対前年度比の減少率を上回ったことへの対策を最重要課題と位置づけて取り組んだ。このことへの対策を的確にとることにより、主要３指標も目標達成に近づくことから、具体的な取り組みとしては、従来から実施している「来所勧奨型紹介」及び「ミニ面接会」に加え、今年度の新規の取り組みとなる「求人検索機の画面枠にHWの窓口利用の呼びかけを促す表示の設置」及び「タイムサービス（玄関前に三角表示板を設置し、毎日事前に告知して、時間及び職種を限定して、当日受理の求人一覧表を作成し配布する。）」をメインに実施した。就職件数の減少率が新規求職者数の減少率より下回ることができたものの、目標就職件数を達成することができなかった。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の資質向上を図るため、小規模所を活かしたグループ別ミーティングやOJTとして知識向上に努めている。また、PDCA等マッチング機能に関する業務に対し共通認識を持った業務を行っていくため全体会議や再任用職員による研修等を実施しているとともに、専門性、正確性が問われる労働関係法令に関しては、鹿沼労働基準監督署 監督課長を講師とした「労働法研修会」を実施するなど、中長期的な職員の資質向上に努めている。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

上半期においては、就職件数の対前年度比マイナス傾向が強くなり、就職件数の減少率が新規求職者数の減少率を大きく上回る状況となった。そのため、ミニ面接会の対象事業所の再検討を行い、また起死回生策として、窓口への求職者誘導のため、新規の取組として、タイムサービスを導入する等の業務改善を行った結果、下半期の実績が向上し、就職件数の減少率が、新規求職者数の減少率を下回ることができた。

（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

雇用対策協定の事業として行っている若年者雇用対策の一つである合同面接会について、若年者を対象に年２回実施しているが、そのうちの１回を中高年齢者を中心とした面接会に衣替えし、新規求職者の取り込みと同時に就職件数の増加につなげて行きたい。

（４）その他業務運営についての分析等

地元企業においては、製造業の現場における若者の人材確保を図りたい、との企業が多かったことから、年度当初に予定していなかった高等学校との就職情報交換会を実施した。管内及び近隣の高等学校 11 校及び管内事業所 30 事業所を集めて開催し、好評を得た。このような地元企業のニーズを的確に把握した取り組みを行うことにより、安定所及び学校扱いの平成 29 年度就職希望者の内定率は、100%となった。

また、地元企業を学生により理解してもらうために、市が主催して 2 月 1 日に実施したビジネスマッチ（地元企業の取引先を増やすために、地元企業を一堂に集め、他地区の企業を集めて地元企業の技術力や実績をアピールし、取引先を増やそうとするイベント。）に地元の高等学校の学生を招待し、見学することで、地元企業のことをより理解してもらう機会を設けた。これらの取り組みにより、今後さらに地元企業に対する充足もアップすることが期待される。

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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	生活保護受 給者等の就 職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数		
実績	1,509	1,427	420	78.4%	100.0%	22.9%	20.9%	105	4,180	739		
目標	1,575	1,500	396	90.0%	90.0%	24.2%	22.4%	84	4,354	809		
目標達成率	96%	95%	106%			95%	93%	125%	96%	91%		

※ 「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

ハローワーク栃木 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 各指標に対する取組

当所では、所重点項目においては『正社員就職件数』の取組の目標達成を最重要と考え、特に市・町・会議所と一体となって重点的に進めることとした。求人窓口において正社員採用による人材確保実現のメリットの周知、多くの求職者が正社員での就職を希望している旨事業主に働きかけることによる求人数の確保をすることができた。更に、マッチング効果を高めるため、HWからの郵便及び直接電話による来所勧奨を行うことで就職件数の確保に結びついた。特に、当所管内の実情として中高年者の求職登録が半数以上占めていることから、「中高年者を対象とした面接会」を市と共同開催した。正社員専用求人提出のできる事業主を中心とした求人開拓、求人の確保に取り組んだ。面接会対象者を「中高年者」に絞ったことから正社員就職件数の確保に貢献できた。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、（i）若手職員等の職業相談部門・求人部門研修「職業相談部門配置を想定した事前研修」を8月に実施＜管理課配置の若手職員を対象＞（ii）労働基準関係法に係る所内研修「求人業務・職業相談業務での疑問質問、もっと知りたいことを解消するための研修」を11月に実施＜労働基準監督署長を講師に、所内職員・非常勤職員及び近隣の安定所職員等36名参加＞（iii）就職支援ナビゲーター（就労支援）等研修「刑務所出所者等就労支援事業の充実を図るための研修」を12月に実施＜更生保護法人施設訪問・意見交換後、更生保護就労支援事業所長を講師に、所内及び近隣の就職支援ナビゲーター等16名参加＞

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

①雇用保険受給者の早期再就職に向けたリーフレットを作成。特徴として、早期再就職するほど収入額が増えることを『図と数値』による視覚情報で分かり易く示し、窓口で利用促進に努めた。②雇用保険説明会資料をA4版1枚（両面）に分かり易く、受け止めやすい内容にリニューアルした。③ハローワーク支援メニュー『面接対策』を新規に追加作成し、就職率の向上に努め、業務改善を図った。

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

当所管内の中高年齢者の求職登録数はまだまだ多く、市・町・商工会議所も更なる中高年齢者を対象とした面接会の実施に意欲的であり、来年度も開催時期を検討しながら開催をして、多くの正社員就職件数の確保につなげたい。また、減少を続けている雇用保険受給者の状況にあるが、早期再就職促進に向けた取り組みの一環として「早期再就職のメリット」を理解しやすいリーフレットを作成配布しながら、積極的なマッチン

グを高めていくこと、所独自の「ステップアップセミナー」へ誘導し、早期再就職の意識啓発に取り組んでいく。

(4) その他業務運営についての分析等

所管内の就職件数は伸びているものの管内求人の充足件数が伸び悩んでいる。魅力的な求人の確保、求人内容の詳細をより多く伝え、ミニ面接会の開催と求職者の誘導を積極的に行き、更には管内の市・町・商工会議所等と連携し、マッチング効果の向上、管内求人（就業地）へ充足件数向上のため取り組んでいく。

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

・上記1（1）の補足：『栃木市・壬生町中高年者合同就職面接会』を11月に共同開催し、管轄地域である栃木市・壬生町の協力（市長による記者発表・広報誌・HPを活用した各種広報を展開）により求人確保・求職者確保に努めた結果、参加者121名、就職件数30件、就職率24.8%を確保した。（管内の状況：有効求職者に占める中高年齢者44.7%を占める。）（工夫：「当所独自のコード『A01』＝60歳以上の採用実績のある求人、高年齢者の応募を歓迎する求人」を活用し、求人の確保に努めることができた。）

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	正社員求人 数	正社員就職 数	生活保護受 給者等の就 職件数	障害者の就 職件数	
実績	2,017	2,059	747	81.1%	98.8%	24.0%	18.0%	5,923	1,021	120	145	
目標	1,910	2,104	746	90.0%	90.0%	26.1%	18.6%	5,758	976	84	135	
目標達成率	106%	98%	100%			92%	97%	103%	105%	143%	107%	

※ 「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

当所では、平成29年2月以降有効求人倍率が1倍を割り続けており新規求人数が少なかったため、正社員求人を確保する取り組みを強化した。自己就職者の採用証明書を基に求人開拓を進めた結果、11月で1.08倍と10か月ぶりに1倍を回復する事ができ、平成30年3月末で1.11倍となり、1倍台の維持に繋がっている。

新規求職者の減少傾向が続いているため、受付・窓口や求人情報端末機全てに「ハローワーク佐野しごと応援カード」を作成・設置し求職者が相談窓口気軽に声掛けできる環境を整えた。また、就職件数・充足件数に繋がる取組としてミニ面接会を強化し、製造業を軸にしたミニ面接会を34回実施し、66名の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

利用者アンケートでは、前年度に「相談時に大きな声で話されると周りに聞こえてしまい恥ずかしい」との声があったため、今年度も年度初めにプライバシーに関する事項については声のトーンを一段下げるよう、窓口の職員・非常勤職員に周知・申し合わせを行った。

その結果、求職者側の満足度は前年度を7.8P上回り95.5%となり具体的な指摘事項は無くなった。一方、求人者側の満足度については対前年比で2.6P上回り、83.3%と改善はしているが、目標値の90%を達成できなかった。「職員の説明が分かりにくい」という声があったため、求人担当職員・非常勤職員に対してミーティングを実施し、意識向上を図った。

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

求人者利用者アンケートで、「職員の説明が分かりにくい」と言う声があったため、意識向上を図ったが具体的研修まで至らなかった。平成30年度においては、労働関係法令の研修を職員・非常勤職員全員に実施し、窓口体制の強化を図りたい。

(4) その他業務運営についての分析等

有効求人倍率が1倍に回復し1倍台の維持が今後も見込まれるため、引き続き佐野市役所と連携し特に製造業を中心とした「さの合同就職面接会」を来年度以降も継続して実施していく。

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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	ハローワーク の職業紹介に より正社員に 結びついたフ リーター等の 件数	正社員求人数	正社員就職件 数
実績	1, 797	1, 558	489	83. 3%	95. 5%	25. 1%	20. 3%	453	3, 965	948
目標	1, 860	1, 475	555	90. 0%	90. 0%	26. 5%	21. 6%	320	4, 271	953
目標達成率	97. 0%	106. 0%	88. 0%			95. 0%	94. 0%	142. 0%	93. 0%	99. 0%

※ 「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

ハローワーク足利 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、雇用保険受給者の早期再就職の取組を最重要と考え、特に重点的に進めることとし、恒常的なミニ企業説明会（面接可）開催の取組を行うことが出来た。平成29年度中に151事業所が開催し504名の求職者が参加し、紹介件数116件、58の求人充足が図れた。参加求人事業所から評判が良く、求職者からも認定待ち時間の有効活用になったとの話を聞くことが出来た。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートでは、求人者・求職者ともに前年度から満足度の大幅な向上が見られた。職業相談窓口から失業認定窓口への導線（階段踊り場）の間に、求職者用イベント情報パンフレット配架棚を新設し、求職者サービスの向上を図った。

（3）今後のサービス改善・業務改善の取組について

恒常的なミニ企業説明会（面接可）の開催は、求人者サービス向上・雇用管理改善・正社員求人確保及び求職者サービス向上に効果があるので、その開催頻度を維持・増加させていく。

（4）その他業務運営についての分析等

関係機関と連携して取り組んだ農家面接会（足利市・JA足利）、合同就職面接会（足利労政事務所）、障害者合同就職面接会（両毛圏域障害者職業・生活支援センター）は、日常的にはハローワークを利用しない方を含めて、ハローワークサービスを提供することができるため、引き続き連携を深めていく。

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	充足件数 （受理地）	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 （求人者）	満足度 （求職者）	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	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 ーターの数	正社員求人 数	正社員就職 数
実績	2,084	2,063	620	100.0%	99.2%	23.2%	21.5%	153	394	5,628	1,032
目標	2,193	2,225	579	90.0%	90.0%	26.3%	21.3%	150	340	5,523	1,004
目標達成率	95%	93%	107%			88%	101%	102%	116%	102%	103%

※ 「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

ハローワーク真岡 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 各指標に対する取組

当所が重点的に取り組んだ事項については「求人に対する担当者制の実施」によるマッチング向上の取組が目標達成には最重要と考え、来所勧奨型紹介や提案型紹介及びミニ面接会、管内各地方自治体との共催による就職面接会の開催などを視野に積極的かつ効果的に取組んだ。特に会社説明会を取り入れたミニ面接会等を含めたミニ面接会（管理選考）では、計37回開催（就職件数29件）するなど求人者・求職者に対するマッチングに効果を得た。また、管内各地方自治体との共催による就職面接会では、管内全ての地方自治体と共催して就職面接会を開催（計4回、就職者39件）するなど当管内における雇用対策への推進を図った。

なお、各地方自治体からは引き続き雇用対策の一環とした当就職面接会の事業について継続への要望があった。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

毎週1回開催をしている所内ミーティングにおいては、ハローワークマッチング業務に関するPDCA進捗状況や職業紹介業務及び雇用保険業務等について、全職員等が共有すべき情報や取扱事項等をその都度各担当職員より説明し、全職員等が共通認識を図り、組織力の向上に取り組んだ。また、職員等に対する人材育成及び業務の資質向上の一環として所長・統括官が講師となり、各種助成金や労働法の研修等を実施した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートにおいて求職者からの要望として応募書類の作成支援などの意見が多数見受けられたことから、職業相談時や雇用保険受給者初回講習時の機会を捉え、就職支援セミナーの活用について周知の強化や直接職業相談窓口において添削指導に努めるなど業務改善を行った。

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

新規求職者の減少傾向に伴い、今後一層の求職者支援サービスの強化を図るため、求職者担当制相談の積極誘導や来所勧奨型紹介、提案型紹介の強化等、より一層マッチングを意識した職業相談の質の向上を図る必要がある。また、求人者に対する支援としては、求人充足や紹介率向上

に向けた更なる取組みとして、職業相談職員等による求人内容の詳細な把握と事業所の情報収集及び事業内容・仕事の内容の見える化（画像情報収集等）を目的とした求人・求職スタッフ共同での事業所訪問を積極的に取り組む。

（４）その他業務運営についての分析等

平成２９年度において求人に対する紹介率は、目標２７．２％に対して実績２３．９％と奮わなかったことから、求人者視点でのマッチングを積極的に取り組んで行くべく、求人者ニーズの詳細な把握に努め、ミニ面接会の開催や提案型紹介の積極的な取組みを推し進めて行く。

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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	生保受給者 等就職件数	正社員 求人数	正社員 就職数		
実績	2,098	1,950	497	95.9%	99.0%	23.9%	17.8%	123	5,053	973		
目標	2,045	1,850	465	90.0%	90.0%	27.2%	19.2%	84	4,250	916		
目標達成率	103%	105%	107%	—	—	88%	93%	146%	119%	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

ハローワーク矢板 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 各指標に対する取組

当所では、「正社員求人数」と「正社員就職」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、所独自に6～8月を正社員実現キャンペーン期間に設定し、正社員希望求職者へアンケートを実施し、事業主への求人要件緩和指導等を行い正社員求人の確保を行った。また、正社員ミニ面接会を年17回開催し、参加事業所19社、参加求職者116人、うち18人が正社員採用となった。また、人手不足の分野である介護職に特化したものでは、介護関係の職業訓練受講終了直後に面接会を行い、4人が採用となった。

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、ハローワークの基本業務である職業相談紹介業務、求人業務及び雇用保険業務の取扱の平準化を図るため、職業相談紹介業務、求人業務に係る研修を年5回開催、雇用保険業務に係る研修を年2回開催しました。

また、地域の労働基準監督署等と連携を図るため、宇都宮労働基準監督署、大田原労働基準監督署、日光労働基準監督署とそれぞれ連絡会議を実施した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

窓口利用者に対し待ち人数等の周知が十分ではなかったため、ボイスコールのシステムを導入し、各窓口の待ち人数の周知や担当窓口へのスムーズな誘導などの改善を図った。また、毎月3回発行している求人情報誌の表紙に管内3自治体のマスコットキャラクターを取り入れ地域の求人であることをアピールするとともに、公的機関以外の3自治体の道の駅に求人情報を配置するなど求人情報周知の改善を行った。

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

求職者の減少傾向が続いていることから、求人情報や求人検索のみの利用者を窓口へ誘導するため、自治体等のイベントや広報媒体等も活用し、ハローワーク窓口での支援内容等を積極的に周知する。

また、ミニ面接会への参加者が減少傾向にあることから、事業所見学会を兼ねた面接会開催など面接会の内容改善を図る。

(4) その他業務運営についての分析等

管内自治体からU I J ターンを中心とした人材確保の要請があり、矢板市と連携して「保護者のための矢板市就活セミナー」「定時制高校進路講演会」の開催を行った。また、さくら市企業振興協議会主催、さくら市後援による「さくら市就活セミナー」シンポジウムにおけるパネリストとして参加した。今後もU I J ターンを中心とした人材確保事業に積極的に取り組む。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	生活保護受 給者等の就 職件数	正社員求人 数	正社員就職 件数		
実績	1,489	1,326	377	95.9%	96.5%	24.0	23.4%	74	3,071	765		
目標	1,416	1,215	346	90.0%	90.0%	30.3%	23.9%	42	2,485	668		
目標達成率	105%	109%	109%			79%	98%	176%	124%	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

ハローワーク大田原 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 各指標に対する取組

前年度の目標達成が一番低かった「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、特に重点的に進めることとし、担当者制による個別支援（求人情報提供、応募書類の添削、面接対策指導等）を積極的に実施するとともに、マザーズコーナーやわかもの支援コーナーの担当ナビゲーターによる就職支援セミナーの開催、会議室を活用したミニ面接会を開催するなどの取り組みを行った。担当者制による個別支援172件、セミナー24回、ミニ面接会126回開催したことから、マッチングが図られ早期再就職件数に反映することができ、29年度の目標数599件に対し実績601件（達成率100.3%）で目標を達成することができた。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

職業相談部門の業務に関しては、統括職業指導官・雇用指導官が講師となり、職員・相談員に対して研修会を6回実施し、情報の共有と資質の向上を図った。

キャリアコンサルタント取得促進については、若手職員を中心に局主催の研修会に参加するとともに、中央研修「職業指導Ⅲ研修」への送り出しなど受検に向けたモチベーションアップを図った。また、所内において、CC資格取得のための勉強会を立ち上げ、所長自らが講師となり9月7日から1月までの期間（週1回）、CC取得にかかる理解促進や相談技法の向上に努めた。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

マザーズコーナー（子育て中の求職者が支援対象）における就労支援について、大田原市、那須塩原市、さくら市と連携した出張による職業相談を実施しているが、今年度より矢板市とも連携し出張による相談を実施することとし、子育て世代の就労支援の拡大を図った。

利用者アンケートで職業相談窓口及び雇用保険窓口の個人情報保護に関する要望があったため、パーテーションが設置されていない相談窓口に新たにパーテーションを設置し、利用者の相談スペースの改善を図った。

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

正社員求人数が増加傾向で推移している中、正社員就職件数は前年度実績を下回るなど伸び悩んでいる。そのため、求職者ニーズの高い正社員求人を確保するとともに、正社員求人に対する紹介率を高めるために、求人票以上の情報収集に努め、ミニ面接会を開催するなど積極的にマッチングを図っていきたい。

(4) その他業務運営についての分析等

高校生に対する職業意識啓発事業の一環である高校内企業説明会の開催について、地元の企業の協力を得て自治体と連携して開催している。本事業は、学校からの評価も高く継続的な開催の要望も強いため、自治体及び地元企業と連携して継続的に実施することとし、生徒の職業意識啓発の向上及び地元企業への就職促進を図っていききたい。

2 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	障害者の就 職件数	正社員求人 数	正社員の就 職者数	介護・看護・ 保育分野の 就職件数	所で選択 して記載
実績	2,339	2,205	601	84.8%	93.9%	24.8%	20.6%	124	4,366	1,011	308	
目標	2,283	2,032	599	90.0%	90.0%	28.3%	22.0%	119	3,761	1,034	273	
目標達成率	102%	109%	100%			88%	94%	104%	116%	98%	113%	

※ 「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

ハローワーク小山 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、業務運営計画において「マッチング機能の強化の取組」を最重要と考え、特に重点的に進めることとし、7月中旬から事業所訪問時や窓口において得た事業所情報を基に、所独自の「事業所情報シート」を作成し、職業相談部門と情報を共有したことで、事業所情報等を登録した事業所21社に対しての紹介件数は165件、充足件数は32件となり、「事業所情報シート」による求人票以上の情報の共有がマッチング機能の強化に繋がった。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

①仕事と子育ての両立を希望する雇用保険受給資格決定者について、初回講習及び雇用保険受給者説明会を一般の受給者とは別に設定し、子供連れでも出席しやすい環境と、マザーズコーナーの就職支援を重点に説明したことで、マザーズコーナーの利用者の増加、マザーズセミナーの参加者増加、マザーズ支援対象者の就職件数の増加となった。ハローワーク利用者からは、子供連れでも気を使わずに、初回講習や雇用保険説明会に集中して聞くことができたことと好評を得ている。

②小山わかものハローワークにおいて、施設案内が分かりにくいことや入口階段が暗いこと、トイレの音に関することなどの利用者からの意見があったことから、施設ビル管理者と交渉し階段の2か所に新たに照明器具を設置していただいたことや、施設内のトイレのドアの防音化、擬音装置の設置、洗浄便座への交換、施設案内表示の見直しなどの利用者へのサービス改善を図った。

（３）今後のサービス改善・業務改善の取組について

求人充足サービスについて、正社員求人は増加しているものの新規求職者の減少傾向が続いていることから求人充足数が減少しており、マッチング機能を高めるための事業所情報等、求人票以上の情報の収集に積極的に取組み、求人充足サービス向上を図る。

（４）その他業務運営についての分析等

大卒等就職面接会や障害者面接会などについて、管内自治体と連携し周知広報を行い共催等で開催しているが、企業の参加意欲は高いものの求職者の参加者が減少していることで企業の採用も難しくなっており、効果的な面接会等の開催について管内自治体と連携し継続して検討していく。

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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	生活保護受 給者等の就 職件数	学卒ジョブサ ポーターの 支援による 正社員就職 件数	正社員求人 数	正社員就職 件数	
実績	3, 541	3, 136	924	78. 9%	93. 3%	21. 6%	20. 4%	122	578	12, 371	2, 042	
目標	3, 600	3, 110	991	90. 0%	90. 0%	23. 6%	22. 1%	84	570	11, 001	2, 002	
目標達成率	98%	101%	93%			92%	92%	145%	101%	112%	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

ハローワーク日光 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 各指標に対する取組

当所では、所の重点項目として「生活保護受給者等の就職件数」の目標達成に向け「日光地域生活保護受給者等就労自立促進事業協議会」において、日光市等関係機関の福祉部門及び雇用部門と連携・協力を図り、連携体制の調整や意見交換を行った。巡回相談等効果的なマッチングを実施し、５８件の就職に結びつき、目標を３８％上回る結果となった。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職業相談に関わる職員及び非常勤職員の職業理解促進のため、ミニ面接会や職場見学会を開催する事業所へ事前訪問を行った。ミニ面接会や職場見学会への参加勧奨をする際や求人への紹介をする際に、訪問で得た情報を活用し、求職者への情報提供をより具体的にすることができた。また、訪問した職員はハローワークシステムの事業所管理情報や求人管理情報へ入力し、情報共有を図った。

（２）サービス改善・業務改善を図った事項

前年度から、自動ドア開閉後の事務室内フロアに入る際にスロープに段差があり、来所者の躓きなどの危険があった。転倒防止のために危険個所の表示マットを設置し、わかりやすく足元に注意を促すことで、安全管理を図った。今後は、スロープの傾斜を緩やかにする等工事の実現に向け調査を行う。

（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

当所管内の産業構造は、観光サービス産業のウエイトが特に高いことから、休日等の労働条件が一般的な求職者ニーズとのミスマッチを踏まえ、今後の取組みでは、働きやすい魅力的求人の確保と求人充足数の向上を図るためにミニ面接会の積極的開催や日光地区で初めて宿泊業の職場見学会（５人参加中１名応募、２名個別面談）を開催した。今年度も宿泊業の職場見学会を開催し、引き続き人材不足分野の充足に向け取り組む。また、宿泊業の住込み求人情報一覧（情報誌）を作成し、９月・２月の年２回、県内と首都圏のハローワークへ提供しており、９月は掲載求人数９５人に対し紹介２９人・採用１５人、２月は掲載求人数２６人に対し紹介１６人・採用５人との結果になった。今年度は、年３回（６月・９月・２月）作成し人材不足分野のさらなる充足を図る。

(4) その他業務運営についての分析等

日光市と連携し、若年者を対象とした「合同企業説明会・面接会」を開催した。今年度は対象者を区分して2回実施し、隣接所とも連携し、地域の人材確保につなげる。また、日光市は人口減少対策として、移住促進を目的とする『SUKIDESU日光体験事業』を実施しており、求人情報の提供等更なる連携強化を図る。

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	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	求人に対する 紹介率	求職者に対する 紹介率	生活保護 受給者等 の就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数		
実績	1,572	1,376	304	97.8%	99.1%	22.0%	22.6%	58	3,313	720		
目標	1,493	1,287	337	90.0%	90.0%	22.0%	23.1%	42	3,317	692		
目標達成率	105%	107%	90%			100%	98%	138%	100%	104%		

※ 「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

ハローワーク黒磯 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 各指標に対する取組

当所では、就職件数（雇用保険受給者の早期再就職件数含む）の目標達成を最重要と考え、ハローワーク利用の促進や雇用保険受給者の早期再就職の取組、ミニ面接会や管理選考の実施などの取組を行った。

特に雇用保険受給者の早期再就職の取組については、雇用保険説明会と初回講習会を分離し、各種支援内容や早期再就職のメリットなどを詳しく説明、併せて個々の雇用保険受給者に対し、各々の受給者に対応した再就職手当シミュレーション（支給額の提示等）を配布し意欲喚起を図り、目標を大きく上回る実績となった。

ミニ面接会については、毎月第2・4火曜日に実施することを原則に、34回の開催と77人の採用に結びつけるなど効果的なマッチングの推進を図った。

また、平成29年度から「事業所アピールボード」を設置した。これは求人票では伝えきれない事業所のアピールや魅力等を事業所自ら作成した内容を掲示するもので、求人者からは「自ら発信できる場」として、求職者からは「求人票以上の情報が記載されており、興味がわく」などの一定評価を得た。併せて、当所管内の主要産業である宿泊業求人への応募を検討するよう働きかけるための事業所見学会も平成29年度から実施し、11回の開催と参加者23名に結びつけた。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職員の育成を図る観点から、上席職業指導官や業務係長の中堅職員が講師を務める所内研修を実施した。当該研修は、障害者・高齢者の雇用施策、職業訓練制度や雇用保険制度等について、施策の現状や制度（改正点等）について全職員等を対象に実施したもので、当該研修は求人受理時や職業相談時に有効に活用された。

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、大田原労働基準監督署との共同研修を実施した。加えて、雇用情勢の好転に伴い新規求職者が減少する中、高年齢求職者は増加しており、職業相談時において老齢年金と厚生年金加入に関する相談も多いことなど、在職老齢年金に関する研修要望があり、大田原年金事務所の協力の下、年金事務所職員を招き在職老齢年金等の年金制度について全職員等を対象に研修を実施した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人情報誌については、これまで求人情報のみを掲載し当所および管内市町役場に配置していたが、ハローワーク利用の促進（求職者の掘り起こし）も踏まえ、ミニ面接会等の各種イベントの掲載、配置場所の増加（管内3つの「道の駅」と2つの「自動車教習所」）を行い、より広く周知を図った。

当所の主要産業である宿泊業において、仕事内容や勤務時間等の求人内容をより詳しく理解してもらうため、事業所見学会を実施し労働条件や勤務実態等の理解を促し、求職・求人（就職・充足）両面でのサービス改善を図った。

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

「事業所見学会」については平成29年度から実施し、管内主要産業である宿泊業のみ11回開催したが、福祉・介護等の他分野での実施を図り、人手不足分野等での充足に向けた取組に努めていく。

平成30年度から、月に3回作成している「求人情報誌」にハローワークが行う各種支援制度やサービスメニューを掲載し、更なるハローワークの利用促進や支援制度の周知を図る。

（4）その他業務運営についての分析等

管内には、栃木県立県北産業技術専門校があることから、連携を密にした職業訓練制度の周知、適正な受講科目を図る等、求職者支援の充実に取り組む。

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 (受地理)	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	公的職業訓練 の修了3ヶ月 後の就職件数	正社員求人 数	正社員就職 件数		
実績	1,767	1,693	462	95.9%	94.6%	22.6%	21.1%	64	3,421	727		
目標	1,812	1,857	396	90.0%	90.0%	25.3%	22.3%	58	3,708	802		
目標達成率	98%	91%	117%			89%	95%	110%	92%	91%		

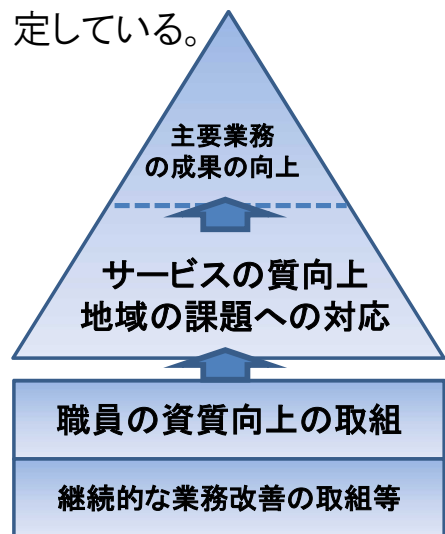
※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組（概要）資料

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・求職者に対する)

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

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

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

A指標の目標達成率



A指標のポイント化係数



〇〇ハローワークの
A指標のポイント

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

②業務実績が設定した目標を達成した場合等に、ポイントを加点する。
※主要指標・補助指標・所重点指標について、目標を達成した場合等にポイントを加点。

③所重点項目の実施状況を基に、ポイントを付与する。
※中長期的な観点から必要となる職員の資質向上のための取組や継続的な業務改善の取組を実施した場合にポイントを付与。

①～③のポイントを合計し、ハローワークごとに、総ポイント数を計算する。

類似するハローワークからなるグループ内で、総ポイント数等を比較し、評価する。

※労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分類。

※評価は本省で実施し、評価結果を労働政策審議会に報告。

※評価結果は、ハローワークにおいても、実績値、業務改善事項、総合評価結果(4段階)等をまとめて公表。