

### 厚生労働省栃木労働局

### **Press Release**

平成28年7月29日

【照会先】

栃木労働局職業安定部職業安定課 課長砂川洋一 労働市場情報官 苫米地 幸子

(電話) 028-610-3555

(FAX) 0 2 8 - 6 3 7 - 8 6 0 9

報道関係者 各位

# 平成27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・改善結果が確定

厚生労働省では、ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、平成27年度より「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」を実施しております。 今般、栃木県内各ハローワークの平成27年度実績と評価結果が確定いたしました。

#### 1. 栃木労働局総括

各ハローワークが就職件数、求人充足件数などを目標に掲げ、ハローワーク利用者の 就職支援を積極的に実施した結果、8所が「良好な成果」、3所が「標準的な成果」と なりました。 **⇒** 別紙1「平成27年度における評価結果総括」

#### 2. 各ハローワーク実績

各ハローワークにおいて取組んだ事項の実績及び評価結果は、別添1「就職支援業務報告」のとおりです。

栃木労働局及び各ハローワークでは、平成27年度実績を踏まえ、平成28年度の目標達成 に向け引き続き就職支援に取り組み、中長期的なハローワーク業務の質の向上や継続的な 業務改善を図るとともに、成果や評価結果、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の向上に努めます。

各ハローワークの平成28年度目標値は、別添2「平成28年度 ハローワークのマッチング機能に関する評価目標」のとおり設定いたします。

※参考資料①「ハローワークマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組(概要) 参考資料②「総合評価の構成」

# 平成27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。

全国のハローワーク427所を対象 茨城労働局常総所及び熊本労働局管内各ハローワーク(9所)は災害等の影響により対象外

- 〇 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
- 〇 目標達成率100%を満点とみなし、満点以上を類型1
- 〇 グループ平均値の80%未満のポイントとなったものを類型4

	=vi =xi	ハローワ	フーク数
	評語	栃木	全国
類型1	非常に良好な成果	0	16
類型2	良好な成果	8	198
類型3	標準的な成果	3	207
類型4	成果向上のため計画的な取組が必要	0	6
		11	427

### ハローワーク宇都宮 就職支援業務報告(平成27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「正社員実現キャンペーン」の取組みを最重要と考え、所重点指標である「正社員求人数」と「正社員就職件数」を重点的に進めることとし、幹部職員による地方公共団体、商工団体や主たる企業を訪問し、正社員の求人提出及び非正規社員から正社員への転換に向けた周知啓発に努めた。

#### (2) サービス改善・業務改善を図った事項

平成 26 年度の利用者アンケートで職員によって対応がまちまちで不十分な場合があるとの回答があったため、サービスの平準化を図る観点から、職員、相談員の研修を充実させるとともに、毎回のミーティングにおいて問題点の共有を図り、統括官を中心にコミュニケーションをとりながら業務行うよう指示。

#### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

人手不足分野である介護等について、就職支援セミナーや職場見学会、合同就職面接会と様々な対応を行ってきたが、就職件数が目標に及ばなかったことから、合同就職面接会を介護護関係の訓練受講者が参加しやすい会場に設営したり、介護職の職場見学会付面接会を継続実施すること等により、的確なマッチングを図っていく。

#### (4) その他業務運営についての分析等

本年度は製造業において業績不振等による2件の大量雇用変動が生じたが、求職者ニーズの高い製造関連の求人が少ないことから、今後も求 人者と求職者のバランスを考慮した求人開拓等を実施する。

#### 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	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	マザワーにおいて、 マザリーにおりによりでは、 ではないでは、 ではないでは、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、	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
目標	10,001	10,984	2,137	90.0%	90.0%	16.7%	363	479	2,330	87.5%	26,834	5,202	1,401
実績	9,730	10,117	2,181	100.0%	96.1%	18.9%	430	488	2,209	99.1%	27,049	5,118	1,206
目標達成率	97%	92%	102%			113%	118%	102%	95%	113%	101%	98%	88%
(参考)過去3年度平均	10,446	11,257	2,100										

「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

網掛け部分は全ハローワーク必須指標

### ハローワーク鹿沼 就職支援業務報告(平成27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、所重点事項においては「生活保護受給者等の就職件数」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、鹿沼市と連携した「ひとり親家庭のためのセミナー」、「ハローワーク案内カード」の市役所福祉関係窓口への設置、就職後のフォローアップとして「就職応援カード」の作成・配布、ひとり親家庭のための「面接対策チェックシート」作成と面接指導等、対象求職者の新規開拓から職場定着まで一貫した支援を行った結果 3 月末時点で 111 件となり、目標数の 77 件を大きく上回り、144.2%を達成することができた。

#### (2) サービス改善・業務改善を図った事項

窓口職員のスキルアップを図り高いレベルでの職業相談を行うため、職場内研修、業務改善グループ討議等を計 22 回実施し、どの職員が対応しても高いレベルで職業相談を行えるように改善を図った。また、グループ討議を実施した結果として所独自の「ハローワークガイド」や「面接対策チェックシート」、「応募書類チェックシート」といった冊子等を作成し、初回認定日セミナーや窓口相談の際の面接指導等において求職者に配布するなど活用している。

#### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

障害者の就職については、所内ミニ面接会、職員が事業所に面接者と同行しての紹介・面接を行う同行紹介や、トライアル雇用制度の利用によって、就職件数 101 件となり目標数 98 件を達成した。しかしながら、障害者雇用率未達成企業への障害者雇用の働きかけが不足し、対象企業への就職件数が低調であったため、平成 28 年度は職場見学会等を絡めたミニ面接会や同行紹介を雇用率未達成企業に対し積極的に実施する。

#### (4) その他業務運営についての分析等

若年者の雇用対策については市産業振興課、鹿沼商工会と連携した事前職場見学会セット型の求人企業合同面接会の開催、中学校と連携したマイチャレンジ事業前の「キャリア教育講習」の実施、市厚生課、こども家庭課と連携した生活保護受給者等支援のための事業をそれぞれの課等と個別に連携し実施した。同取組みは平成 28 年度も重要な取組みでありいずれも市関係機関と連携して行っているものであることから、今後、市と「雇用対策協定」を視野に入れ取組内容の拡充を図っていきたい。

#### 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	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
目標	1,838	1,648	441	90.0%	90.0%	20.1%	77	98	370
実績	1,792	1,629	392	97.1%	96.9%	23.5%	111	101	433
目標達成率	97%	99%	89%			117%	144%	103%	117%
(参考)過去3年度平均	1,850	1,745	435						

「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

網掛け部分は全ハローワーク必須指標

### ハローワーク栃木 就職支援業務報告(平成27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27年度業務運営計画において、所の重点施策の「就職促進のための取組」を特に重点的に進めることとし、栃木所として初めての単独開催の「栃木市・壬生町若年者就職面接会」を12月に開催しました。栃木市及び壬生町からは、今後も継続開催を要望されています。

また、所管内の実情として特に人手不足な分野である介護職等を中心とした面接会を積極的に実施することとし、これまでに16回実施し、 参加者数は34人、就職者数は12人となり一定の成果をあげることが出来たと思われます。

#### (2) サービス改善・業務改善を図った事項

紹介部門の業務体制について、職業相談部門、求人・専門援助部門ともに部門間の連携が速やかに行えるようレイアウト変更を行い、利用者サービスの向上のための改善を行いました。

また、庁舎玄関内フロアに、カラー画像情報等を添付した求人票の展示や、リーフレットの配置場所等の配置整備を行い、来所者の見やすさの改善に努めました。

待ち時間の解消対策については、混雑する時間帯や現在の待ち時間を表示するなど来所者への周知を行いました。

#### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

求人者へのサービスについて、当所において面接会は16回開催しましたが就職者が当初の計画よりも少なく、他のハローワークの取組なども参考に、より効果的な面接会が実施できるよう改善を図ることとします。

また、28年度からは、新たに職場見学会と面接会を組み合わせた求人充足への取組を開始する予定です。この取組により、充足率及び紹介成功率の向上を見込みます。

#### (4) その他業務運営についての分析等

栃木所単独で初めて栃木市・壬生町と連携し、「若年者就職面接会」を実施しましたが、参加企業は予想を大きく上回る申し込みがあり人手不足の状況がみられましたが、参加求職者は予想以上に少なかったことから、面接会開催の周知方法など十分検討し実施することといたします。

#### 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	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	2, 047	2, 284	763	96. 3%	94. 2%	23. 6%	153	131	353	357
目標	2, 291	2, 430	867	90. 0%	90. 0%	21. 1%	77	128	320	340
目標達成率	89%	94%	88%			112%	199%	102%	110%	105%
(参考)過去3年度平均	2. 303	2, 444	771							

「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

網掛け部分は全ハローワーク必須指標

### ハローワーク佐野 就職支援業務報告(平成27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、雇用保険の受給資格決定件数が減少する中で、雇用保険受給者の早期再就職件数の確保が目標達成上困難な項目であると判断し、受給資格決定時から就職までの期間に切れ目なく早期再就職のメリットや管内の雇用状況、再就職手当の支給割合を説明することにより、受給者の就職への意欲喚起を図った。

#### (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、隣席等の相談の内容が聞こえてきて、プライバシーが守られているか不安だとの声があったため、さわやかに応対することは必要だが、プライバシーに関する内容については声のトーンを一段下げる工夫を窓口職員全員で対応するよう申し合わせた。

#### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

求人事業主から、スピード感を持って紹介してほしいとのご意見があるので、求人を受付けた後はなるべく早い時期での求職者の紹介に努めるとともに、求職者からの意見等も速やかに求人者に伝達できるような求人者サービスに取組みたい。

#### (4) その他業務運営についての分析等

佐野市役所による産業団地の分譲等の企業誘致が一段落し、パート労働者を中心に人材不足感が高まりつつあるので、市商工・企業誘致課(旧商工課)や商工会議所と連携した企業説明会などの機会を設定して、パート労働者を中心とした人材発掘を行いたい。

#### 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	公的職業 訓練の修了 3ヶ月後の 就職件数	正社員求人数
目標	1,980	1,708	466	90.0%	90.0%	20.7%	77	21	4,197
実績	2,074	1,708	570	95.8%	96.9%	23.8%	121	32	3,622
目標達成率	105%	100%	122%			115%	157%	152%	86%
(参考)過去3年度平均	2,038	1,850	495						

「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

網掛け部分は全ハローワーク必須指標

### ハローワーク足利 就職支援業務報告(平成27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、求人の充足件数及び正社員の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、正社員求人の充足可能性を高めるより良い情報の収集、わかりやすい表現の工夫や求人事業所の画像情報の収集・公開を行い、求職者への情報提供とフォローアップなどの取組を行った。1月には足利市役所・足利商工会議所・足利地区雇用協会の共催事業として「正社員求人対象の合同就職面接会」を開催することができた。市の広報紙や面接会開催案内リーフレットの配布、ハローワーク求職登録者への電話連絡により、求職者の参加勧奨を積極的に進め、参加者30名を予定したところ53名の参加を得られ、かつ21件の就職件数(就職率39.6%)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

庁舎スペースが狭隘なところ相談窓口ごとに衝立をおいてプライバシーの保護に対処しているが、利用者アンケートでは、求職者から「プライバシーが守れない」などの意見があったため、どうしても気になるお客様に対しては、話し方を工夫するなど注意し、プライバシーの保護を徹底している。

#### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

栃木県障害者雇用支援プロジェクトの一貫である障害者の就職件数について、目標を達成できていないので、障害者法定雇用率未達成企業の 社長などへの企業トップに対して雇用要請を強力に進め、合同就職面接会への参加勧奨に努め、法定雇用率未達成企業の解消及び就職件数の目標達成に取り組む。

#### (4) その他業務運営についての分析等

生活保護受給者等就職支援対象者の市役所等からの紹介件数及び就職件数については、市役所担当窓口との連携強化を図り、毎月市役所への 出張相談を実施するなど、就職意欲の喚起から就職後の職場定着に向けた支援を行ってきた。就職件数の目標を達成したが、引き続き支援対象 者の就職促進に取り組んでいく。

#### 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	フリーター等 正規雇用 就職件数	公的職業 訓練の修了 3ケ月後の 就職件数	正社員就職件数
目標	2,402	2,279	659	90.0%	90.0%	22.3%	77	400	25	1,102
実績	2,083	2,250	584	100.0%	99.0%	25.8%	104	520	48	1,053
目標達成率	87%	99%	89%			116%	135%	130%	192%	96%
(参考)過去3年度平均	2,498	2,502	655							

「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

網掛け部分は全ハローワーク必須指標

### ハローワーク真岡 就職支援業務報告(平成27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、就職件数目標2,219件の達成を最重要と考え、特に重点的に進めることとし、本人にハローワークへの来所を促した上で求人を紹介する来所勧奨型紹介や所内で開催するミニ面接会の開催など積極的に取組んだ。来所勧奨については、職員等一人につき月5件以上のノルマを課したが、紹介に至った割合は約15%で、就職数は29件であることから、選定方法等に課題があるとみて、求人求職のマッチングを見据えた取組等の見直しが求められる。面接会は月2回以上行い、計30回開催し、44人の採用に結びついた。

#### (2) サービス改善・業務改善を図った事項

キャリアコンサルティング技能士2級資格のある職員により、全職員を対象とした、接遇・キャリアコンサルティング研修を5月~7月にかけて行い、職員の質の向上を図ることで利用者へのサービス向上に繋げることができた。又、求人の事業内容を分かりやすくするため、積極的に事業所の画像情報を取入れ、求人票以外の事業所情報として職業相談に活用を図っていることにより、事業内容の理解が進み、マッチングへの効果が表れている。

求職者に対し求人内容等を詳細に説明したり、就職時にフォローアップできるようにするため、職員による求人事業所見学を実施した。

#### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

職員の質の向上を図る為、接遇・キャリアコンサルティングの研修会を実施する。また、求人に伴う画像情報収集の積極的な取組みと職員による事業所見学も継続して実施することで、安定所のサービス向上に努めたい。

#### (4) その他業務運営についての分析等

当所管内における製造関係の正社員求人が少ないことから、管内の自治体や商工会議所等と連携し、ハローワークが出席した会合等時に正社員求人提出を要請した。また、ハローワークと地方自治体との連携を密にするため、地方版総合戦略会議等(2市町)に積極的に参加してハローワーク業務のPR及び各自治体の雇用政策実施のための情報提供や提案を行うことができた。今後についても積極的に取組んでいく。

#### 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	正社員求人数
目標	2,219	1,998	602	90.0%	90.0%	23.6%	77	86	3,834
実績	2,065	1,940	519	99.1%	94.0%	25.6%	138	109	3,603
目標達成率	93%	97%	86%			108%	179%	127%	94%
(参考)過去3年度平均	2,268	2,016	615						

「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

網掛け部分は全ハローワーク必須指標

### ハローワーク矢板 就職支援業務報告(平成27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、定期的に所内でのミニ面接会を開催するなど積極的に取り組んだ。年間40回実施し、参加事業所が40社、参加求職者が106人、そのうち46人が採用となった。この面接会は参加求人事業所から好評を得ており、求人者サービスに一定の効果が表れ、参加するために事業所から正社員求人の新規提出があり正社員求人数の増加にも繋がった。

#### (2) サービス改善・業務改善を図った事項

「各種制度やイベント等の周知用ポスターやパンフレット類を利用者が見やすく手に取りやすい掲示・配置に改善したい。」との提案が所内であり、重点的に周知したい内容のリーフレットは利用者の目線に合わせた配置をするなど改善を図った。また、ポスターはその内容に関連したパンフレット類の配置付近や担当窓口付近に掲示するなど、ハローワーク利用者に対してアピール度の高い配置・掲示へ改善した。

#### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

定期的に開催したミニ面接会は、「求人者サービス向上、雇用管理改善、正社員求人確保等」に一定の効果が認められたので、今後はそれがより効果的なものとなるよう検討し、毎月2回以上の実施を目標として取り組む。また、管内の人手不足の分野である介護職等に特化した面接会も随時実施できるようミニ面接会の内容を充実させて行きたい。

#### (4) その他業務運営についての分析等

生活保護受給者等の就職については、管内の3市町等との協議会を開催し、生活支援と就職支援の各担当者との緊密な連携体制を確立することにより、出張相談や窓口での積極的な就労支援をすることができ、就職件数の目標を達成した。

管内の大手電機メーカーの事業所において、事業再編に伴う雇用調整が実施されたため、労働局、隣接ハローワーク、自治体及び関係機関と 連携し、「事前説明会、ワンストップ相談会、雇用保険集合受付、合同就職面接会」を開催するなど、迅速に離職者の再就職支援を実施した。

#### 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 再就職者数	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	正社員求人数	正社員就職件数
目標	1,380	1,205	338	90.0%	90.0%	21.1%	42	1,895	711
実績	1,432	1,279	401	92.8%	98.5%	23.7%	44	2,295	736
目標達成率	104%	106%	119%			112%	105%	121%	104%
(参考)過去3年度平均	1,386	1,194	339						

「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

網掛け部分は全ハローワーク必須指標

### ハローワーク大田原 就職支援業務報告(平成27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県北地域の拠点として「マザーズ重点支援対象者の就職率」の取組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、那須塩原市に対して子育てサロンでの出張相談の働きかけや同一労働市場圏である隣接県の常陸大宮ハローワークとの連携によるマザーズコーナー利用者拡大などの取組を行うことが出来た。

#### (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、求人者から待ち時間が長いとの意見があったため、平成27年9月より求人者担当窓口を1人増やすことにより、求人者の待ち時間を短縮するための業務改善を行った。

#### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

今後の当所における最重要課題として、雇用保険受給者の早期再就職件数の増加に取り組まなければならないため、雇用保険説明会の改善、雇用保険受給者に対してハローワークを利用した就職活動の周知、失業給付支給開始までの期間における職業相談方法などを改善し、取り組んでいく必要がある。

#### (4) その他業務運営についての分析等

管内の正社員求人について、ハローワークで受理する正社員求人が少ないと思われるため、管内の自治体や商工会議所等と連携し、事業所に対して正社員求人の提出要請に取り組んだ。平成28年度以降も引き続き正社員求人数の増加を目指し取り組んでいく。

#### 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	フリーター等 の正社員 就職件数	マザーズハ ローワーク 重点支援対 象者就職率 (%)
目標	2,461	2,194	622	90.0%	90.0%	23.1%	77	82	410	87.5
実績	2,483	2,278	617	99.0%	95.0%	27.4%	115	92	437	90.8
目標達成率	101%	104%	99%			119%	149%	112%	107%	104%
(参考)過去3年度平均	2,462	2,223	608							

「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

網掛け部分は全ハローワーク必須指標

### ハローワーク小山 就職支援業務報告(平成27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に向けた支援を強化することについて、重点的に取り組むこととし、受給者個々のニーズや課題に応じたきめ細かな支援を行うために担当者制を導入した。さらに、求人事業所の職場環境等の画像情報の収集・提供など、より詳細な事業所情報を積極的に提供して職業選択を支援したほか、定期的にミニ面接会を開催し、より多くの面接機会を提供することに努めた。

#### (2) サービス改善・業務改善を図った事項

総合受付に設置していた「受付番号発券機」は、待合コーナーに相談待ち人数が表示されているだけであったため、窓口を担当する職員からは確認しにくく、待ち人数の把握に時間を要していた。このため、「受付番号発券機」を更新し、各相談窓口に待ち人数や時間を表示する機器を新たに設置したことにより、職員一人一人が迅速かつ効率的に対応することが可能となり、相談待ち時間の短縮に繋がった。

さらに、庁舎内に掲示されているポスター・チラシ等については、細目に点検し、来所者に分かりやすい掲示に努めた。

#### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

新規求職者の減少傾向が続いているため、各種の面接会等を開催する場合には、各自治体の「市民広報」や公共施設・商業施設等を活用した 広報を積極的に行い、新たな求職者の獲得を行う。

#### (4) その他業務運営についての分析等

自治体や商工会議所等と連携し、事業所の設置・整備や創業に伴い求職者を雇い入れる事業所に支給する「地域雇用開発奨励金」制度について積極的に周知活動を実施し、新規事業所の求人獲得に取り組んだ。

#### 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	フリーター等正規雇用就職件数	マザーズハローク事業における担就を受けた重点支援を受けた重点支援対象者の就職率
目標	4,215	3,568	982	90.0%	90.0%	16.7%	77	162	615	993	87.5%
実績	4,069	3,363	1,110	92.9%	99.0%	18.7%	119	178	697	1,166	87.3%
目標達成率	97%	94%	113%			112%	155%	110%	113%	117%	100%
(参考)過去3年度平均	4,517	3,646	1,004								

「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

網掛け部分は全ハローワーク必須指標

### ハローワーク日光 就職支援業務報告(平成27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、若年求職者の正社員就職を最重要課題と考え、特に重点的に業務を進めることとし、所重点指標として「学卒ジョブサポーターの 支援による正社員就職件数」及び「フリーター等正規雇用就職件数」を選択しました。

職員等の定期的な事業所訪問による正社員求人の提出要請や、求人受付窓口での周知・指導により正社員求人の確保を図りました。併せて、事業所画像情報の収集・提供や、求職者がイメージしやすい仕事内容の記載に努めた結果、選択した若年求職者の就職件数に関する2項目は、ともに目標を達成いたしました。

#### (2) サービス改善・業務改善を図った事項

時間帯等により職業相談窓口の待ち時間が 30 分以上となる場合があったことから、職業相談部門以外の職員・相談員も含めた業務研修を実施して混雑時の窓口応援体制を強化し、待ち時間短縮を図る改善を行いました。また、ハローワーク利用者から、パソコンによる求人情報の検索時に他の来所者の視線が気になるとのご意見もあったことから、求人情報提供パソコンの配置場所変更を含めた待合スペースのレイアウト変更を行い、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

求人充足数が目標に及ばなかったことから、ミニ面接会の積極的開催や管内の事業所の求人情報を求職者に郵送や電話で提供するサービスを強化するとともに、地方公共団体の懸案事項ともなっている生活保護受給者の就職促進についても、関係機関との緊密な連携体制を構築し、その推進を図ることといたします。

#### (4) その他業務運営についての分析等

当所の管内は観光産業が大きなウエイトを占めていますが、その特性上、勤務を要する曜日や時間帯に特徴があることから、就職希望者とのマッチングを図ることが難しい面があります。

これらの求人企業の人手不足解消に向けた取組みを充実させることは、産業構造上の課題でもあることから、日光市の地方創生関連事業に積極的に参画する等により更なる連携強化を図って参ります。

#### 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 再就職者数	満足度(求人者)	満足度(求職者)	紹介成功率	学卒ジョブサ ポーターの 支援による 正社員就職 件数	フリーター等正規雇用就職件数	正社員求人数
目標	1,688	1,586	316	90.0%	90.0%	24.1%	130	240	2,830
実績	1,697	1,446	346	97.9%	98.1%	27.8%	150	342	2,959
目標達成率	101%	91%	109%			115%	115%	143%	105%
(参考)過去3年度平均	1,802	1,613	321						

「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

網掛け部分は全ハローワーク必須指標

### ハローワーク黒磯 就職支援業務報告(平成27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

ハローワークにおける職業相談・紹介の基本業務を徹底し、ミニ面接会を重点的に開催し、効果的なマッチングの推進を図りました。 ミニ面接会については、正社員を対象とした面接会や人手不足分野である介護、その他求職者・求人者双方のニーズに沿った面接会を計 33 回開催し、138人が採用に結びつきました。

また、相談窓口担当者が職業相談から紹介、就職まで一貫して同じ担当者が担当する「求職者担当者制」等による個人に応じた支援やハローワークから積極的に求職者に対して事業所情報を提供するなど就職に関する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

雇用保険受給者の実人員が減少している中、雇用保険受給者の早期再就職件数が低調だったため、就職活動を行うために受講する講習内容の再検討や初めての職業相談の際には、相談内容を充実させること、失業給付支給開始前の期間中における職業相談の実施をすることにより雇用保険受給者の早期集中支援を実施し、就職意欲の喚起を図りました。

#### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

当所ではミニ面接会の開催により、確実に就職件数等の実績をあげているところですが、現状、求職者が減少傾向にある中1人でも多くの求職者に参加をしていただくためには一定程度の準備期間(面接会企画・リーフ作成、周知、紹介まで)が必要となることから、紹介担当及び求人担当の連携を強化し、計画的な開催を図ることとします。

#### (4) その他業務運営についての分析等

定期的に各自治体を訪問し、管内雇用状況や求人情報の提供等を行うとともに、管内の自治体の動向把握のため自治体主催の会議等にも積極的に出席しました。

平成28年2月には、那須塩原市との雇用対策協定が締結され、雇用施策において更なる連携を構築することができました。

#### 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	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
目標	1,965	1,906	464	90.0%	90.0%	25.9%	77	77	310
実績	2,037	2,030	403	100.0%	92.8%	28.0%	90	87	297
目標達成率	104%	107%	87%			108%	117%	113%	96%
(参考)過去3年度平均	2,102	2,010	458						

「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

網掛け部分は全ハローワーク必須指標

### 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目標値

#### 【毎月公表項目】

就職件数(常用)	ハローワークの職業紹介により常用就職した件数				
充足件数(常用)	ハローワークの常用求人の充足件数				
雇用保険受給者の早期再就 職件数	基本手当の支給残日数を所定給付日数の3分の2以上残して早期に再就 職する件数				

<sup>※</sup>常用とは、雇用期間の定めのない仕事、または4ヶ月以上の雇用期間が定められている仕事をいう。

### 平成28年度 ハローワーク別主要指標の目標値

		主	要	指標標		
事業名 安定 所名	就職件数	過去3年実績	充足数	     過去3年実績	雇用保険受給 者の早期再就 職件数	過去3年実績
局 計	31,122件	32,644件	30,061件	31,471件	7,546件	7,916件
宇都宮所	9,422	10,083	9,968	10,660	2,108	2,170
鹿沼所	1,776	1,839	1,666	1,741	375	412
栃木所	2,074	2,202	2,273	2,359	700	766
佐野所	1,975	2,033	1,744	1,789	520	528
足利所	2,179	2,329	2,258	2,386	594	618
真岡所	2,103	2,164	1,923	1,923 1,966		600
矢板所	1,425	1,415	1,205	1,224	352	363
大田原所	2,401	2,484	2,143	2,222 590		646
小山所	4,030	4,280	3,392	3,569	1,022	1,036
日光所	1,698	1,744	1,463	1,546	316	333
黒磯所	2,039	2,072	2,026	2,008	389	445

〇 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主要指標の他、下記表1の所重点指標について、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項目があります。なお、平成28年度栃木局内のハローワークにおける所重点指標は下記の表2のとおりです。

表 1

項目
生活保護受給者等事理祖促事業の就職件数
ハローワークの職業紹介により障害者が就職した件数
学卒ジョブサポーターの支援した者のうち、正社員就職した件数
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
公的職業訓練の修了3ヶ月後における雇用保険適用の就職件数
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
ハローワークで管理する求人のうち、正社員求人として受理した件数
ハローワークで管理する求人のうち、正社員求人へ就職した件数
介護・看護・保育分野への分野に就職した件数

表2

		所重点指標選 択数	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	公的職業訓練の 修了3ヶ月後の 就職件数	マザーズハローワーク事業における担当者制による就職支援を受けた重点支援対象者の就職率(%)	正社員求人数	正社員就職件数	介護・看護・保育 分野の就職件数
栃木	局		1,140	1,516	4,511	6,223	1,252	88.5%以上	68,396	16,207	3,900
宇都宮	所	7	384	488		2,224		88.5%以上	26,770	4,880	1,300
鹿沼	所	3	84		140	336					
栃木	所	4	84	131					4,780		250
佐野	所	3	84			340	55				
足利	所	4			150	350			4,780	1,000	
真岡	所	3	84			300			3,838		
矢板	所	3	42	44					1,880		
大田原	所	4	42	92		403		88.5%以上			
小山	所	4	84	178	580				9,247		
日光	所	3	84			216			2,835		
黒磯	所	3		87			45		3,190		

ハローワークの機能強化を図るため、<u>従来の目標管理・業務改善の拡充</u>、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。

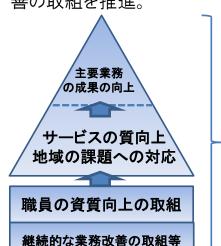
的短

な期

業的

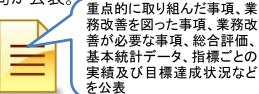
務の質向-

戦支援を強化質向上・業務が



### 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央に、 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。



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

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

- 〇 就職件数
- 〇 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

- 〇 満足度調査
- 〇 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
- 〇 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を評価

- 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