働き方改革推進中

高知労働局発表令和3年10月28日

報道関係者各位

【照会先】

高知労働局職業安定部職業安定課

課長

電

西村 利昭 二神 朝生

地方職業安定監察官

話 088-885-6051

令和2年度の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(実績)について

公共職業安定所(ハローワーク)においては、国が直接運営する無料の職業紹介機関として雇用のセーフティネットを担い、更なるマッチング機能の強化を図るため、平成27年度から①PDCAサイクルによる目標管理及び業務改善の推進、②ハローワークのマッチング機能に関する業務の総合評価の実施及び公表による積極的な業務改善の推進、③全国的な業務改善に向けた取組の強化に努めているところです。

このたび、高知労働局(局長 柳澤 恭仁)は、令和2年度の県下ハローワークの<u>マッチング機能に関す</u>る業務の総合評価の結果等についてとりまとめましたので公表します。

なお、令和2年度評価結果については、新型コロナウィルス感染症の影響下であることに留意が必要です。

◆令和2年度の高知県内各ハローワークにおける取組結果に対する総合評価◆

「ハローワーク 就職支援業務報告(令和2年度)」・・・・(別紙)参照

- ・高知所 取組結果に対する総合評価・・・・「標準的な成果」
- ・須崎所 取組結果に対する総合評価 ・・・ 「標準的な成果」
- ・四万十所 取組結果に対する総合評価 ・・・「良好な成果」
- ・安芸所 取組結果に対する総合評価・・・・「標準的な成果」
- ・いの所 取組結果に対する総合評価 ・・・・「良好な成果」
- ※総合評価は、労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11 グループに分け、そのグループ内で比較し評価したもの。なお、評価は4つの類型に区分(1:非常に良好な成果、2:良好な成果、3:標準的な成果、4:成果向上のための計画的な取組が必要)としている。

〈参考資料〉

- (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(ハローワーク総合評価)の 概要…別添1
- (2) ハローワーク総合評価の評価指標の構成…別添2
- (3) ハローワーク総合評価の評価方法…別添3

ハローワーク高知 就職支援業務報告(平成2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主要3指標の取組

主要3指標(就職件数、充足件数、雇用保険受給者早期再就職件数)の目標達成のため、以下の施策に重点を置いて取組んだが、いずれも目標を達成することができなかった。

*重点求職者を選定し、求職者担当者制により求職者ニーズに適合する求人情報を提供して応募勧奨。

【実績】新規登録件数 4,275 件、就職件数 2,681 件、就職率 62.7%

- (うち雇用保険受給者は新規登録件数 1.542 件、就職件数 876 件、就職率 56.8%) ※マザーズコーナー、人材確保コーナー含む
- *面接会(ミニ面接会、管理選考を含む)の開催

【実績】開催回数 20回、参加企業 のべ88社、参加者数 251人、就職件数 54件

*各種セミナーの開催

【実績】開催回数 135 回、受講者数 822 人(別途、模擬面接 34 回開催)

*求人充足会議開催による求人充足支援

【実績】支援対象求人件数 195 件、求人数 245 人、紹介件数 466 件(紹介率 190.2%)、充足件数 78 件(充足率 31.8%)

- ②正社員求人の確保、正社員就職件数増加の取組
- ○正社員求人は、求人開拓時や新規求人受理時、人材確保コーナーなどにおいて正社員求人のメリット(充足力の向上)等を説明し、正社員求人への転換 要請を積極的に行ったが、コロナ禍の影響で計画通りの取り組みを行うことができなかった。

正社員求人数は、30年度 19,595人、元年度 19,501人、2年度 17,474人と前年度比 10.4%の減となり、元年度までの水準を維持することができず、目標を達成できなかった。

有効求人に占める正社員の割合は、30年度39.7%、元年度40.4%、2年度46.1%と前年度を5.7ポイント上回った。

○正社員就職は、求職者担当者制により求職者ニーズに適合すると思われる求人を提示して応募勧奨などを行った。

正社員就職件数は、30年度3,706件、元年度3,350件、2年度2,822件と前年度比15.8%減少し、達成率も88.7%となり目標を達成できなかった。

- (2) サービス改善・業務改善を図った事項
- ①人材確保コーナー(建設・警備・運輸分野)において、前年度に引き続き人材確保及び求人充足を目的にトラック協会との連携の下、『トラックドライバーのミニ面接会』を開催。コロナ禍のなか開催中止の可能性もあったが、トラック協会の強い要望もあり、感染防止対策を講じた上で開催した。

12t トラックと4t トラックを展示し、試乗体験も実施、参加者31人、正社員就職件数6件と前年度を上回る実績となった。

また、人材確保コーナーの福祉分野において、『保育ミニ面接会』を2回開催し、保育士の人材確保に努めた。

- ②令和2年4月に当所紹介第一部門に新たに開設した「就職氷河期世代支援窓口」の取組として、ミニ面接会及びセミナー(就職氷河期世代の自分を知るセミナー)を開催。セミナーは12名の参加があり、ミニ面接会は2社で9人の参加があり、1名が正社員就職となった。
- ③高齢求職者が増加傾向にあるため、高齢求職者向けセミナー(65歳からの就職活動)を「生涯現役支援窓口」において2回開催、19名の参加があった。
- (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
- ○正社員求人倍率が1倍を下回っているなど、良質な正社員求人の確保が重要となる。新型コロナウイルス感染症拡大の収束が条件となるが、引き続き、 正社員求人の拡大に向けた取組みを徹底する。
- ○3年度はシステム刷新の追加リリースが予定されており、オンラインによる求職登録、ハローワーク紹介、自主応募などの新機能を踏まえた職業相談・ 充足支援の充実を図り、来所者に対する付加価値の高いサービスを提供できるよう、職員の専門性の向上を図る。
- ○主要3指標を含めた各項目について、目標達成のためには、面接会、セミナー・ガイダンス、求職者の来所勧奨、事業所訪問などの能動的な取組をコロナ禍の対策に配慮しつつ積極的に実施していくことが必要となる。
- ○コロナ禍により休業等を余儀なくされた事業所からの雇用調整助成金及び緊急雇用安定助成金については、引き続き、多くの申請や相談等が寄せられて おり、担当部門においては、早期の支給決定及び支給にかかる相談対応のため、繁忙状態が継続するものと思料される。今後も当所の最重要業務として全 所体制で取り組む必要がある。
- (4) その他業務運営についての分析等
- ○求職者担当者制、求人者担当者制等能動的なマッチングを計画していたが、新型コロナウイルス感染拡大が収束せず、計画通りの取り組みが実施できなかったため、主要指標については目標を達成することができなかった。
- ○新たに開設した「就職氷河期世代支援窓口」の取り組みについては、担当者制・チーム支援を行うことで一定の実績を上げることができたが、正社員求人がほとんどない"事務職"での正社員を希望する求職者が多く、実績(マッチング)に結びつかなかった。
- ○高齢求職者(特に70歳以上の求職者)が増加しているが、対象となる求人が少ないため求人の確保が課題となっている。

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 特記事項

当所の広い駐車場(約100台駐車可)を活用して、人材が不足しているトラック運転手の面接会を開催する際、大型トラック(12t・4tトラック)を展示するとともに試乗体験も実施した。この取組は、高知県トラック協会との連携(共催)で実施しており、成果も上がっていることから、同協会からも連年の開催を強く要望されている。3年度も新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を講じた上で開催する方向である。

	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	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就職 水河期世代の 不安定就労者・ 無業者の件数	正社員求人数	正社員 就職件数	生活保護 受給者等の 就職件数	公的職業訓練 修了3か月後の 就職件数	ハローワークの職 業紹介により、正 社員に結びつい たフリーターの件 数	生涯現役支援 窓口での65歳 以上の就職件 数
 実績	6, 126	6, 856	2, 069	90. 3%	432	17, 474	2, 822	382	504	630	229
目標	6, 428	6, 968	2, 258	92. 3%	653	18, 572	3, 182	404	370	829	130
目標達成率	95%	98%	92%	97%	66%	94%	88%	94%	136%	75%	176%

^{※ 「}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

ハローワーク須崎 就職支援業務報告(令和2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、雇用保険受給者の早期再就職件数、就職氷河期世代の正社員就職件数、及び地方自治体との連携推進を最重要と考え、雇用保険受給者の再就職支援として、再就職手当の支給予定額を個別に計算したリーフレットによる早期再就職意欲の喚起、職種ごとに作成した「正社員求人一覧」を求職者へ配布するとともに、認定日における全員相談に努めました。なお、コロナ禍の中で来所を懸念する求職者については、郵送による求人情報提供や個別支援対象者には電話による情報提供を行いました。また、コロナ関係の個別延長対象者を個別支援対象者に選定するなど、きめ細やかな支援に努めました。しかしながら、雇用保険受給者早期再就職件数は目標 276 件に対し実績 231 件、達成率 83%と目標達成にはいたりませんでした。

また就職氷河期世代支援として対象者の把握と重点求職者への登録、関係する助成金制度の窓口職員への研修等を実施し、目標 89 件に対して実績 89 件と目標を達成しました。

そのほか、地元自治体の誘致企業への支援として、地方公共団体と連携した企業説明会や面接会を4回実施しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、PDCAサイクルを全職員に浸透させるべく、月2回日報管理表を回覧し現在の状況分析、 今後取り組むべき課題等の共有に努めています。

また、ベテラン職員を講師として職業紹介技法に関する研修を実施し、若手の職員の資質向上に努めています。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

地元の企業情報の掲示場所を確保して事業所情報コーナーを設置し、求職者の目により多くの情報が触れるよう取り組んだ。 また、コロナウィルス感染症を懸念する雇用保険受給者を除き全員面接を実施するために、雇用保険窓口から紹介窓口への誘導を徹底し、 面接相談や、積極的な求人情報の提供を実施した。

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

コロナ後も想定し、感染防止対策を行いつつ来所勧奨型紹介を積極的に取り組みます。また、引き続き紹介窓口と雇用保険窓口の連携を徹底し、再就職手当試算表を活用した早期再就職支援に向けて取り組みます。また、コロナ感染拡大が落ち着いたら、積極的な企業訪問等を実

施し、企業情報(企業 PR)の収集に努め、求職者により多くの情報が提供できるよう、企業情報掲示板の充実に努めます。

(4) その他業務運営についての分析等

当所の新規求職者は平成23年度の4,039名をピークとして、継続した減少傾向がみられる。令和元年度はいったん増加(+1.6%)に転じたが、令和2年度は再び8.9%の減少となった。コロナウィルス感染症の影響も大きいものの、就職数・充足数の増加のためには新規求職者を増やす必要があるので、求人情報検索者への受付窓口での声掛けに努めたい。またコロナ後も想定しつつ、オンラインでの利用者のために、求人・求職者マイページの登録も増やすことにも努めていきたい。

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

	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	紹介率	就職氷河期世代の就職件数	正社員求人数	正社員就職件数		
実績	646	569	231	67. 3%	89	2000	260		
目標	702	595	276	71. 5%	89	1800	304		
目標達成率	92%	95%	83%	94%	100%	111%	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

ハローワーク四万十 就職支援業務報告(平成2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、新型コロナウイルス感染症が拡大し新規求人数も減少していく中で、新型コロナウイルス感染症の影響による離職者等の就職支援として、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成を最重要課題として取り組んだ。来所によらない郵送認定、あるいは長時間の相談が制限されたこともあり、そのため受給資格者証返送の際の求人情報の同封、重点求職者に対する求職者担当者制によるマッチング支援、電話による職業相談、通信紹介などの支援に積極的に取り組んだ。求人情報誌はこれまで職種別求人情報のみであったものを、前週受理した1週間分の求人を、最新求人情報として発行する取組も実施し求職者に提供した。これらの取組により雇用保険受給者の早期再就職件数は実績367件(目標319件)で達成率115%。併せて就職件数も実績1,010件(目標970件)で達成率104%とコロナ禍においても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

職員の業務スキル向上の取組として、所内、部門での日常的な業務研修のほか、労働基準法を中心とした労働関係法令の不明な点については、その都度同庁舎内にある労働基準監督署に出向くなどにより理解を深めた。そのほか雇用環境・均等室職員を講師として招き、同一労働同一賃金の研修も実施した。

相談スキル向上を目的とする事業所訪問は新型コロナウイルス感染症の拡大の影響によりあまり訪問することができなかった。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

雇用保険受給者の職業相談を充実させるために、これまで失業認定後に職業相談を実施していたものから、職業相談を経て失業認定に流れ を変更した。そのことで雇用保険受給者の職業相談等就職支援機会の増加に繋がった。

(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

管内の委託訓練は IT 系と介護系の公共職業訓練が実施されているが、とくに介護系について過半数以上の申し込みがなく、中止が続いている。そのため、これまであまり重視してこなかった高齢者層に対しても積極的に訓練の周知に取り組むこととする。高齢者は社会参加意識が強く、また 65 歳以上でも雇用保険被保険者となることとなったため、雇用保険制度と併せて周知に取り組み、人材不足分野である介護系職種への就職に取り組んでいく。

(4) その他の業務運営についての分析等

当所においては、求職者の管内企業への就職割合が高いため県や市町村、商工会議所等との協力を仰ぎながら求人条件を緩和した、「応募しやすい求人」の確保に努めるとともに、企業説明会や就職面接会等を積極的に実施していきたいと考える。

また、まだまだ完全に収束とならないこのコロナ禍において、雇用調整助成金を利用する企業等に引き続き在籍型出向への取組の支援の周知に取り組んでいく。

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

	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	求職者に対する紹介率	ハローワークの職業紹介 により就職に結びついた 就職氷河期世代の不安定 就労者・無業者の件数	正社員求人数	正社員就職件数
実績	1, 010	857	367	73. 0%	65	1, 746	384
目標	970	817	319	80. 0%	58	1, 500	327
目標達成率	104%	104%	115%	91. 3%	112%	116%	117%

^{※ 「}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

ハローワーク安芸 就職支援業務報告(令和2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、主要指標である就職件数、充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成を最重要項目として、「早期の求人・求職マッチング」や雇用保険受給者を中心とした「求職者担当者制による支援」などに重点的に取り組み、3指標いずれも年度目標を達成しました。また、充足見込みの比較的高い求人を選定し、積極的に電話等による求人情報提供、予約相談や通信紹介を実施し、年度当初から新型コロナウイルス感染拡大の影響で新規求職者の減少や、加えて就職活動を控える動きがみられる中、相談率の向上に効果がみられました。(新規求職者に対する相談率 R 元年度 486%→R 2 年度 502%)

さらに、求人者担当者制による充足支援の一環として、人材不足分野の求人を中心として支援対象求人を選定し、求職者担当者制における 支援と相俟って求人情報提供および予約相談の実施に取り組みました。また、人材不足分野の求職者の掘り起こし及び人材確保対策として、 高知県福祉人材センターや安芸市福祉人材バンク等との共催により「介護・福祉就職面接会」を年間3回開催し、新聞折り込みや自治体等の 広報協力もあり、介護未経験者等の参加者の確保や就職促進に効果がみられたところです。(参加企業27社、求職者28人、就職者7人)

所重点指標については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により正社員就職件数は目標を下回りましたが、一方、正社員求人数は常用の 新規求人数が減少する中でも、積極的な求人開拓により目標を達成しました。なお、就職氷河期世代の正社員就職件数は目標の半分と、低調 な結果となりましたが、地域特性もあってそもそも対象者が少ないことにも起因(自治体の福祉部局も同様の意見)しています。

他所の好事例のヨコ展開として、相談ブース(個別スペース)を新設してミニ面接会や会社説明会を実施する取組を開始し、認定日における積極的な運用を行うこととしていましたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で本年度は実施することができませんでした。なお、管内の高齢求職者の大幅な増加を受けて、高齢者歓迎求人をファイルにまとめて庁内待合いに展示して情報提供する好事例を取り入れました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、新型コロナウイルス感染拡大の影響で外部講師を招いての職員研修が開催できないため、所長による職員研修を年2回実施し、職員の資質向上に向けた内容を盛り込みました。研修内容は、個人情報保護・情報セキュリティや服務・公務員倫理に関する内容はもちろん、職業相談技法の向上に資する内容として、「求職条件の的確な把握」、「相談記録の作成ポイント」、「働き方改革の同一労働同一賃金がハローワーク業務にもたらす影響」などをテーマとして実施し、分散開催により全ての職員が受講しました

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

新型コロナ対策として事業主に雇用調整助成金等を広報する必要があったことから、管内9市町村をすべて訪問し、首長に面談の上ハローワークの取組や助成金特例措置等について周知するとともに、地域情報の聴取や意見交換を行い、連携強化を確認しました。

また、コロナ禍の影響により事業主に対する説明会・セミナー等の思うような周知・広報が実施できないため、安芸労働基準監督署と連携して署所合同リーフレット(A4両面1枚もの)を作成し、安芸商工会議所(会員企業数約500社)及び室戸市商工会(会員企業数約400社)に協力要請の上、会報誌の発送にあわせてリーフレットを同封してもらう取組を開始しました。両行政のPRしたい重点3項目ずつに絞り、当所では①雇用調整助成金の特例措置、②障害者雇用率の引上げ、③高年齢者就業確保措置の努力義務化について周知広報を行いました。

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

新型コロナウイルス感染拡大の影響による管内の雇用情勢の急速な悪化に対応するため、現状、雇用維持・失業の予防に当所のマンパワーを振り向ける体制で業務運営を行ってきたところですが、今後事態の収束がみられる場面では、コロナ関連離職者への手厚い支援はもとより、以下の求職者への個別支援、求人者へのマッチング支援に重点的に取り組むこととしています。

- ①引き続き雇用保険受給者に対して認定日全員相談を実施し、求職者担当者制による重点求職者へのきめ細かな就職支援、電話による求人情報提供および予約相談の実施など、個々の求職者ニーズに応じたきめ細かな支援を実施していきます。
- ②求人者支援としては、求職者担当者制と相俟った求人情報提供および予約相談の実施によるマッチング支援、求人充足会議の充実・強化、前年度より開始した個別相談ブースを活用したミニ面接会・会社説明会の実施など、求人者の人材確保を支援していきます。
- ③安芸労働基準監督署と連携して署所合同リーフレットを作成し、安芸商工会議所及び室戸市商工会に協力要請の上、会報誌の発送にあわせてリーフレットを同封してもらう取組を引き続き実施します。本年度3月に1回目の取組として春号を作成・配付しておりますが、次回は8月以降に秋号として作成し、配付する予定です。

また、当所の特徴的な強みとして紹介成功率の高さが挙げられますが、今後は、求職者担当者制によるきめ細かな就職支援や、求人者担当者制による求人者ニーズを踏まえたマッチング支援など、小規模所ゆえの強みである「顔が見える支援」を意識し、引き続き利用者満足度を高める取組を実施してまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

新型コロナウイルス感染拡大に収束の兆しが見られず、観光客減少等の影響により管内主要産業である観光関連を中心に、宿泊・飲食・旅客運送・酒造等製造業など幅広い業種で雇用調整助成金が利用されていますが、申請事業主の数はほぼ横這いのままであり、既に室戸市内の観光ホテル2軒や海の駅(飲食店、土産物店)が閉鎖するなど、雇用調整の圧力はますます強まっています。今後もコロナ禍の影響が長引けば更なる大量離職の発生や求人数の大幅減少も相俟って、管内雇用情勢の急激な悪化が懸念されるところであります。

また、当所管内は、高知県の中でも人口減少、高齢化が急速に進んでおり、管内の医療・介護・福祉分野などの人材不足分野では、コロナ禍

においても深刻な人手不足が続いている状況です。

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

	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	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就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	正社員求人数	正社員就職件数		
実績	565	463	171	72. 3%	23	1, 086	158		
目標	556	458	168	75. 8%	48	1, 010	187		
目標達成率	101%	101%	101%	95%	47%	107%	84%		

^{※ 「}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

ハローワークいの 就職支援業務報告(令和2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、就職件数と求人充足数の目標達成に向けた取り組みを最重点事項とし、日常の基本業務の徹底に加え、「重点求職者」に対する 求職者担当制の実施及び求人担当者制によるマッチング支援、ミニ面接会の開催などを、新型コロナウイルス感染拡大防止のために制約を受 けながらも、感染防止策を徹底したうえで積極的に実施したほか、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成のため、求職者担当制の対象 者の 50%以上を雇用保険受給者とし、できるだけ早い時期からの支援を行うことや職業相談時に再就職手当試算表を配付し積極的な活用を促 した。

また、ハローワークの職業紹介により正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数について、求職者担当制の支援対象者の60%以上選定し、個別支援を徹底しました。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な職員の資質向上に向けた取組として、求人関係法令等の研修や雇用環境・均等室の職員を講師に招き研修を実施した。いの町ほけん福祉課によるコロナ禍での自殺防止対策の研修のほか、経験豊富な再任用職員による早期再就職促進のための研修、職業相談技法の向上のための求職者担当制事例検討会などを実施しました。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

全ての職員・非常勤職員から意見を集約し、意見のあった玄関ホールの傘立ての整理、庁舎内のポスター・リーフレット等の整理、受付の表示の見直し、受付に荷物の一時置き場の設置、事務処理時・離席時の表示の改善、求人検索コーナーの HW サービスの案内表示の改善等を行った。また、サービス改善の自己点検のため、「ハローワークサービス改善のヒント」や「職業相談・職業紹介を行う上での留意点」を作成・配布し、自己点検に活用しました。

また、今年度より、早期再就職促進のため、求職受理日翌日にマッチングした求人情報提供を行う取り組みや求人受理日翌日にマッチングした求職者への求人情報提供を行う取り組み、求職番号を読み取らせるだけで再就職手当試算表が窓口で作成できるシステムを構築し活用する取り組み等を新たに実施しました。

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

常に利用者の立場や心情に配慮した対応を心がけ、HWシステムの刷新により利用しづらくなった求職者の相談窓口への誘導の徹底や利用者にとってよりわかりやすい掲示(内容)となるよう、庁内のレイアウト及び情報内容の工夫・見直しを継続して行っていきます。

また、管内の中小企業の製造業や医療・福祉など人手不足業種においては人材の確保が重要な課題となっていることから、引き続き求職者担当制による積極的なマッチング支援や求人担当者制、ミニ面接会等の求人充足に向けた取り組みを強化しながら継続するとともに、求人者・求職者のきめ細かなニーズの把握に努め、できるだけ早い時期から質の高い支援を行うための取組を展開していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

日常の基本業務の徹底や、求職者担当制・求人担当者制など能動的マッチングに積極的に取り組んだものの、新型コロナウイルス感染症の影響が長期化したことから、充足数・雇用保険受給者の早期再就職件数をはじめとする主要指標及び正社員求人数・正社員就職数などの重点指標において、当初の目標を達成することができませんでした。

当所においては、高知市を中心に管外求職者が多く、また、求職者の管外企業への就職割合が高いため、次年度においても、求人担当者制による積極的な充足支援のほか、管内の市町村・商工会等と連携し、管内企業についての求職者への PR や企業説明会、ミニ面接会の開催等を積極的に実施したいと考えております。

2 総合評価 (※)

良好な成果

業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果(主なもの)

※

		充足件数 (受理地)			ハローワークの職業紹				
			雇用保険受給者	紹介率	介により、正社員に結		正社員就職件数		
	就職件数		早期再就職件数		びついた就職氷河期世	正社員求人数			
					代の不安定就労者・無				
					業者の件数				
実績	1, 441	987	269	86. 3%	169	1, 930	558		
目標	1, 416	1, 009	326	82. 4%	127	2, 000	685		
目標達成率	101%	97%	82%	104%	133%	96%	81%		

^{※ 「}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

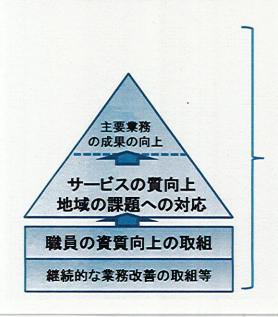
ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組 (ハローワーク総合評価)の概要

【別添1】

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

PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- ・従来の取組(就職率等の主要指標に基づく PDCAサイクルによる目標管理)を拡充し、
- ①業務の質に関する補助指標
- ②ハローワークごとに、地域の雇用の課題を 踏まえ重点とする業務に関する**所重点指標**
- ③ハローワークごとに、中長期的なマッチング 機能強化のため、職員の資質向上や継続的 な業務改善の取組を推進する評価項目 である**所重点項目**
- を新たに設定し、目標管理を実施。



マッチング機能を強化長期的な業務の質向上・業務改善を図り 短期的な成果の向上だけでなく

ハローワークのマッチング機能の 総合評価・利用者への公表

- ・業務の成果について毎月公表
 - →各労働局が所管ハローワークの主要指標の実 績を毎月公表
- 年度終了後、業務の成果(主要指標・所 重点指標)や質(補助指標)、職員の資質 向上・業務改善の取組(所重点項目)の 実施状況を踏まえ、ハローワークごとに 総合評価を実施。
 - →労働市場の状況や業務量が同程度のハロー ワークを11のグループに分け、同一グループ 内で相対評価
- ハローワークごとに総合評価結果及び 業務改善の取組等をまとめ、各労働局 が公表。

重点的に取り組んだ事項、業 務改善を図った事項、業務改 善が必要な事項、総合評価、 基本統計データ、指標ごとの 実績及び目標達成状況などを 公表

総合評価結果を、労働局は地方労働 審議会、本省は労働政策審議会に報告。

評価結果に基づく全国的な業務改善

- ハローワークのマッチング機能の強化を 図るため、評価結果をもとに、本省・労 働局による個別のハローワークへの重 点指導や好事例の全国展開を実施
 - ①評価結果に基づき、本省から、労働局・ハローワークに対する問題 状況の改善指導
- ②一定の基準に該当するハローワー クは改善計画を作成、本省・労働 局が重点指導
- ③好事例は全国展開 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

1 全ハローワーク共通の評価指標(主要指標・補助指標)

(1)主要指標

ハローワークのマッチング機能に関する業務のうち、特に 中核業務の成果を測定する評価指標

- 〇 就職者数
- 〇 求人充足数
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

(2)補助指標

ハローワークのマッチング機能に関する業務の質を測定する評価指標

- 求人・求職者に対する満足度
- 求人・求職者に対する紹介率

2 地域の雇用課題等に応じてハローワークごとに選択する評価指標(所重点指標・所重点項目)

(1)所重点指標

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

- 生活保護受給者等の就職件数
- 障害者の就職件数
- 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、正社員に結びついたブリーター等の件数
- 公的職業訓練修了3ヶ月後の就職件数
- マザーズハローワーク事業における担当者制による就職支援を受けた重 点支援対象者の就職率
- 〇 正社員求人数
- 〇 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
- その他、安定所と労働局が調整し設定するマッチング業務指標

(2)所重点項目

中長期的なマッチング機能向上のための、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組に関する評価指標

- 〇 職員による事業所訪問の実施
- 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
- 個別求職者担当制の実施
- 業務改善を図った取組の共有
- 他所と連携した広域労働移動の取組
- 地方公共団体との連携の推進
- 各種業務研修の実施

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

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

A指標の目標達成率



A指標のポイント化係数



○○ハローワークの A指標のポイント

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

② 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)の目標達成率が100%以上の場合等に、点数を加点する。 (例)上記①のA指標の目標達成率は105%なので、105点に加え、10点を加点。

③ 評価指標(所重点項目)の実施状況を基に、点数を付与する。

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

④ ①~③の点数を合計し、ハローワークごとに、総点数を計算する。

○ 11グループのうちの同一グループ内で、ハローワークごとに、総点数を比較の上、4段階(「非常に良好な成果」、「良好な成果」、「標準的な成果」、「成果向上のため計画的な取組が必要」)の相対評価を行う。 18