

報道関係者各位

平成29年7月28日

【照会先】

高知労働局職業安定部職業安定課

課長 仲慶三

地方職業安定監察官 八坂 正一

電話 088-885-6051

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

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最後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 園田 智幸）は、平成28年度の県下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結果等についてとりまとめましたので公表します。

◆平成28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（平成28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 … 「標準的な成果」
- ・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 … 「標準的な成果」

※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。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）。

〈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（概要）…別添1
- （2）総合評価の構成…別添2
- （3）総合評価の方法…別添3

ハローワーク高知 就職支援業務報告（平成28年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、高知県としての課題である、全国に先行した「少子高齢・人口減少」に歯止めをかけるため、正社員求人の確保、正社員就職の実現に取り組み、正社員有効求人数は37,194人（H26）、41,632人（H27）、44,482人（H28）正社員有効求人倍率は0.49倍（H26）、0.59倍（H27）、0.69倍（H28）と増加傾向で推移しています。

また、人手不足分野では、平成27年度から「ナースセンター・ハローワーク連携事業」を、平成28年10月から「福祉人材センター・ハローワーク連携事業」を実施しています。

「ナースセンター・ハローワーク連携事業」では、ハローワークでの相談会を平成27年度は月1回開催から平成28年度は月2回開催にしたところ、相談人数が56人（H27）から95人（H28）と増加しました。

「福祉人材センター・ハローワーク連携事業」では、介護関係就職面接会（介護就職ディ）を平成27年度は1日に複数の会場（室）で開催しましたが、平成28年度は延べ6日間でキャンペーン的に開催し、参加者83名（H27）、115名（H28）、面接件数92件（H27）、140件（H28）と増加しました。また、かいご・ふくしミニ面接会及び職場見学会を平成27年度は8回であったところを平成28年度は10回開催することにより、参加事業所は12事業所（H27）、17事業所（H28）、参加求職者は45名（H27）、68名（H28）、採用内定者は13名（H27）、16名（H28）といずれも増加しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

毎週、統括ミーティングを実施し、業務改善にかかる協議を行いました。その中で、雇用保険受給者向け就職支援アンケートを改訂し所内の重点化の共有化を行いました。また、「雇用保険受給者早期再就職促進マニュアル～目指せ正社員！就職へGO！」を作成し、就職支援アンケートと併せて早期再就職支援のための相談内容の充実を図りました。その結果、就職率は（常用）28.5%（H27）、30.2%（H28）、紹介成功率は26.8%（H27）、30.6%（H28）と改善が図られました。

(3) 今後のサービス・業務改善の取組について

有効求人倍率が1倍を超え、さまざま分野で人手不足感が高まっています。また、平成28年度実施の利用者満足度調査では、求職者の満足度は99.2%、求人者の満足度は96.4%といずれも高い評価となっていますが、求人者からハローワークに対して「特に期待する」項目の割合で、①迅速な求人手続き(54.5%)、②求職者のより多くの紹介(55.6%)、⑤求人記入の助言(42.9%)などの求人充足に関する項目が比較的高くなっています。

そのため、高知県・高知市等からの要望である誘致企業への充足支援、さまざまな分野での人手不足企業に対する充足支援サービスをこれまで以上に充実強化していくこととします。

(4) その他業務運営についての分析等

有効求人倍率の改善や正社員有効求人倍率の改善、求人数や正社員求人数の増加は図られているものの、就職件数や充足件数(正社員を含む)は減少傾向にあります。

今後は、重点求職者に対する個別支援をさらに充実させ、正社員を念頭に就職件数(充足件数)の向上を図ります。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 特記事項

また、バランスシート上、事務系の求人が不足していることから、高知県、高知市が積極的に事務系企業を誘致し、当所と連携して誘致企業面接会を開催しました(H28実績:開催回数18回、延べ開催日数38日、情報提供者数537人、参加求職者344人、就職者数88人)。高知県、高知市等から高い評価を受け、求人未充足企業に対する継続支援について要望されています。

4 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受 給者早期再 就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介 成功率	求人に対す る紹介率	求職に対す る紹介率	生保	障害者	フリータ ー	マザーズ	正社員 求人	正社員就 職	建設
実績	7,736	8,299	2,349	96.4%	99.2%	30.6%	21.3%	19.7%	458	336	1,256	92.1%	18,060	3,754	318
目標	7,750	8,659	2,450	90.0%	90.0%	24.5	24.6%	20.9%	450	313	1,295	88.5%	15,751	3,881	332
目標達成率	100%	96%	96%	107%	110%	125%	87%	94%	102%	107%	97%	104%	115%	97%	96%
(参考)過去3年度平均	8,150	8,919	2,334	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

※ 「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（平成28年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

主要指標の「就職件数」「充足件数」「受給者の早期再就職件数」についての実績を重視し、重点求職者の選定による求職者担当者制の推進とミニ面接会の開催を中心に取り組んだ。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

45歳以上の求職者を対象に、職種別求人情報誌を作成して毎月100～200人に来所勧奨文を添えて送付することとした。その他、玄関ホールに急募求人や面接会等のイベント情報を掲示するカスタマー付の掲示板を新たに設置した。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

人手不足が深刻であり、求人充足が現時点で最も重要なサービスと考えることから、充足に向けた取組を充実させていく。

（4）その他業務運営についての分析等

天災や経済・雇用情勢の急激な変化はなかったが、5年前の平成23年度と比較して有効求人数は約20%増加し、有効求職者数は約26%の減となっている。指標全体に影響があることを考慮すべき。

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

--

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介 成功率	障害者 の就職件数	HWの職業 紹介により 正規雇用 に結び付いた フリーター等 の件数	介護・看護 保育分野の 就職件数				
実績	859	775	307	100%	97%	38.5%	45	190	152				
目標	960	850	280	90%	90%	35.0%	47	185	200				
目標達成率	89%	91%	110%	111%	108%	110%	96%	103%	76%				
(参考)過去3年度平均	1,059	941	316	-	-	-	-	-	-				

※ 「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28年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、就職件数及び充足件数の目標達成が重要と考え、双方向性の求職者担当者制により求職者ニーズに応じた求人情報の提供等を昨年度比40%増しで実施したところ、就職件数は目標には届きませんでした。就職率は前年度を上回る34.9%を達成することができました。また、求人充足対策として求人充足会議の定期開催によるマッチングに向けた検討を行い、求人者担当者制による求人条件や求人票の記載内容の見直しの働きかけ、求職者に対する求人情報の提供、事業所訪問による事業所画像情報の収集等のフォローアップに取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

来所される方にハローワークのサービス内容を十分知っていただけるよう「就職支援サービスメニュー」を簡便でわかりやすい内容に見直し配布したほか、求職活動に役立つと思われる「正社員就職を目指す皆様へ」の配布及び求人検索機への掲載、求人検索機利用者が出力可能な求人票の印刷枚数を増やす等のサービス改善に取り組みました。

また、利用者アンケートでは、「印鑑の朱肉が傷んでいて使いにくい」との意見があったため、全ての備品類の点検を毎日実施することを徹底し、古い物があればすぐに取り換えるよう改善しました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

求職者数が減少する中で特に求人充足が課題となっていることから、求人者担当者制による求人条件等の見直しのアプローチや事業所訪問による情報の収集等を行うことにより求人内容の一層の充実を図ります。また、福祉関係職種等のターゲットを絞ったミニ面接会の開催により効果的なマッチングに努めます。

（4）その他業務運営についての分析等

人口減少や景気の回復傾向等に伴い新規求職者数（常用）は平成23年度以降減少（昨年度比7.1%減）が続き、紹介件数は前年度比17.0%の大幅減、就職件数も前年度比6.1%減となりました。この傾向は今後も続くことが考えられるため、求職者担当者制によるきめ細かな職業相談及び職業紹介の実施、求人者担当者制による求人条件見直し等のフォローアップを実施するなど積極的なマッチングに取り組みます。

2 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介 成功率	生活保護受 給者等の就 職件数	公共職業訓 練の修了3 ヶ月後の就 職件数	正社員就職 件数				
実績	1302	1095	383	95.9%	97.2%	37.9%	40	80	454				
目標	1430	1195	420	90%	90%	33.1%	42	60	503				
目標達成率	91%	92%	91%	107%	108%	115%	95%	133%	90%				
(参考)過去3年度平均	1599	1462	420	—	—	—	—	—	—				

※ 「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（平成28年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、所重点項目においては、人材不足分野である「介護・看護・保育分野の就職件数」及び「公的職業訓練の修了3ヶ月後の就職件数」の取組の目標達成が最重要と考え、求職者担当者制により支援対象者1人1人に対してきめ細かな就職支援に取り組んだほか、安芸福祉人材バンクと連携し、介護系の公共職業訓練受講修了者を含めた介護分野への就職を希望する求職者を対象としたミニ面接会を3回開催し、参加者から9人を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

ハローワーク満足度調査結果において、サービス点検項目中、見やすいポスター提示、わかりやすい陳列等の満足度60%未満の項目について、庁舎内掲示等を見直し、掲示ポスターを少なくし、クリアファイル等を活用し、見やすく、わかりやすい陳列等に改善を行った。また、庁舎入口の段差の注意表示や雇用保険窓口においてもプライバシー配慮のためのパーテーションの設置など庁舎施設に係る改善を行った。

業務面においては認定日の来所した受給資格者が失業認定を受けた後に雇用保険窓口から職業紹介窓口への移動するにあたり、各担当者間の連絡方法等を見直し、個人情報を含む文書がより正確に受け渡しができるよう改善を行った。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

就職に結びつくスキルが習得できる介護関係の職業訓練が応募者不足により開講できなかったこともあり、来年度は求職者に対して、職業訓練制度等の積極的なPR活動を展開するとともに、訓練修了生に対しては、求職者担当者制によるきめ細かな就職支援の実施やミニ面接会の開催により就職に結びつけていく。

（4）その他業務運営についての分析等

管内は人口減少及び高齢化が急速に進んでおり、当所における新規求職者数（常用）も減少（27年度比▲161人、▲7.1%。24度から5年連続）が続いている。その反面、新規求人数（常用）は27年度から増加（27年度比347人、13.1%）に転じ、人手不足を訴える事業所も生じている。求職者の減少は紹介件数の減少（27年度比▲134件、▲6.2%）、就職件数の減少（27年度比▲26件、▲3.1%）の要因の一つとなっており、来年度以降も新規求職者（常用）の減少が見込まれることから、引き続き求職担当者制の実施、求人担当者制による能動的マッチングを推進し、求職者の減少率以上に紹介件数、就職件数の減少率が高くないよう基本業務に取り組んでいく。

2 総合評価 (※)

標準的な評価

※ 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

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介 成功率	求人に対す る紹介率	求職者に対 する紹介率	公共職業訓 練の修了3 ヶ月後の就 職件数	正社員求人 数	介護・看護・ 保育分野の 就職件数	所で選択 して記載	所で選択 して記載
実績	801	679	236	91.1%	97.9%	39.4%	16.7%	20.4%	56	997	210		
目標	840	765	230	90%	90%	35.3%	21.1%	20.5%	48	817	200		
目標達成率	95%	89%	103%	101%	109%	112%	79%	100%	117%	122%	105%		
(参考)過去3年度平均	872	769	250	-	-	-	-	-	-	-	-		

※ 「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（平成28年度）

1 所長による分析（業務運営の総括）

（1）特に重点的に取り組んだ事項

当所では、主要指標において「就職件数」、「充足件数」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、双方向性の求職者担当者制の実施やミニ面接会の実施などの取組を行いました。

特に、ミニ面接会は、14回開催、利用者が60人、うち就職者が17人と参加企業にも好評価をいただき効果がありました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

平成27年度、意見箱に求人検索機（現在、15席）の「椅子席の増設要望」があり、現行ラックの変更により椅子席5席増設、計7席としサービス改善を行いました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

当所管内の新規求職者数（常用）について、減少傾向（平成27年度比 ▲338人、▲6.4%。平成23年度から5年連続減少。）が続いているため、特に、双方向性の求職者担当者制の実施やミニ面接会の実施などの取組を行った。来年度以降もこの流れは続きそうであるため、就職意欲の高い者を選定した双方向性の求職者担当者制の実施、採用意欲の高い事業所を対象としたミニ面接会の実施など積極的に取り組んでいくこととします。

（4）その他業務運営についての分析等

当所管内の新規求人数（常用）は、27年度比 +623人、+16.1%と増加に転じた。来年度以降もこの流れは続きそうであるため、管内の自治体や商工会等と連携・協力し、積極的に事業所訪問を行い、引き続き、正社員求人の確保や事業所への支援制度の周知に取り組んでいきます。

2 総合評価 (※)

標準的な評価

※ 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

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職件数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介 成功率	公共職業訓 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	所で選択 して記載	所で選択 して記載	所で選択 して記載	所で選択 して記載
実績	1644	1206	333	100.0	93.5	33.9	90	1901	696				
目標	1720	1133	360	90.0	90.0	28.0	64	1701	792				
目標達成率	95.6	106.4	92.5	111.1	103.9	121.1	140.6	111.8	87.9				
(参考)過去3年度平均	1821	1278	341	—	—	—	—	—	—				

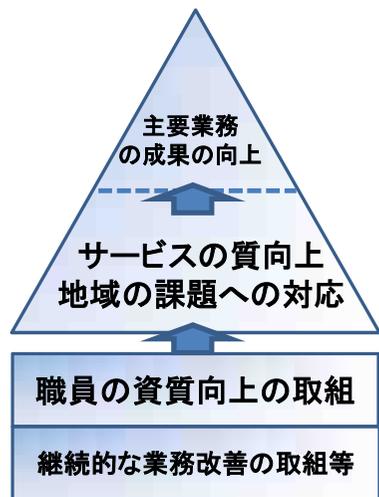
※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

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）別添1

ハローワークの機能強化を図るため、従来の目標管理・業務改善の拡充、マッチング機能に関する業務の総合評価、評価結果等に基づく全国的な業務改善を、平成27年度から一体的に実施。

PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- 現行の取組(就職率等を指標にしたPDCAサイクルによる目標管理)を拡充し、業務の質の指標を追加。
- 地域の雇用の課題を踏まえ重点とする業務に関する指標を追加。
- 中長期的な就職支援の強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進。



短期的な成果の向上だけでなく
中長期的な業務の質向上・業務改善を図り
就職支援を強化

ハローワークのマッチング機能 の総合評価・利用者への公表

- 業務の成果や目標達成状況等を定期的に公表
→ 主要指標の実績を毎月、年度後半の取組強化のための分析を年度中に、総合評価を年度終了後に公表
- 業務の成果や質、職員の資質向上・業務改善の取組等の実施状況をもとにハローワークの総合評価を実施。
→ 労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークをグループに分け、その中で比較し評価
- ハローワークごとに実績・総合評価及び業務改善の取組等をまとめ、労働局が公表。
 重点的に取り組んだ事項、業務改善を図った事項、業務改善が必要な事項、総合評価、基本統計データ、指標ごとの実績及び目標達成状況などを公表
- 労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。

評価結果等に基づく 全国的な業務改善

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

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(常用)
- 求人充足件数(常用)
- 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

- 求人者満足度
- 求職者満足度
- 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

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業務実績が例年より上回った場合に、ポイントを付与する。
※主要指標について、前年度の実績を上回る場合にポイントを付与。

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。