

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

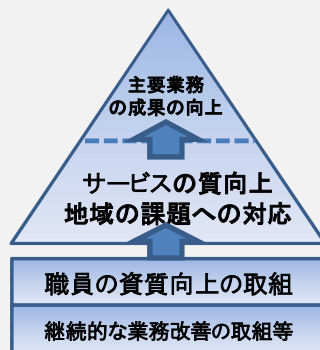
沖縄労働局職業安定部職業安定課

ハローワーク総合評価について

- 平成27年度から、目標管理・業務改善の取組拡充等を柱とする「ハローワーク総合評価」を開始。
- 例年、すべてのハローワークにおいて業務毎に目標値を設定し、その達成状況等に応じた4段階の相対評価等を実施。次年度以降の業務改善に繋げる。また、取組状況や評価結果は公表し、審議会（労働政策審議会（本省）や地方労働審議会（労働局））にも報告。
- 令和3年度はコロナ禍の業務への影響が引き続き不透明であり、また地域ごとで多様であることも踏まえつつ、その実施方法を一部変更した上で、業務改善に繋げる取組を継続。
- (1)目標管理、(2)実績公表・相対評価、(3)評価結果に基づく業務改善といった一連の流れを続けることにより、サービスの質の向上に向けた取組を継続的に実施。

(1) 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 ハローワーク毎に、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 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
 を加え、総合的な観点から目標管理を実施。



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、マッチング機能を強化

(2) 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

- ・ 業務の成果を毎月公表
 - 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、ハローワーク毎に総合評価を実施。
 - 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
- ・ ハローワーク毎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。

(3) 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 相対的に高評価であったハローワークにおける取組事例を全国展開

次年度以降も
(1)～(3)を実施

令和3年度における沖縄労働局及びハローワークのマッチング機能に関する業務の実績について

	指標	全所必須指標				所重点指標								
		主要指標			補助指標									
	項目	就職件数 (常用)	充足数 (常用、受理地 ベース、オンラ イン自主応募募 含)	雇用保険受給 者の早期再就 職件数	紹介率	生活保護受給者 等の就職率	障害者の 就職件数	就職支援ナビ ゲーターの支援 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 いた就職氷河期 世代(35歳～ 54歳)の不安定 就労者・無業者 の件数	公的職業訓練の 修了3ヶ月後の 就職件数	正社員 求人数	正社員 就職件数	人材不足分野 の就職件数	生涯現役支援 窓口65歳以上 の就職件数
沖縄局	令和3年度 実績	18,318	17,839	6,918	75.6	-	-	-	1,109	-	36,495	5,655	-	-
	過去三年度 実績の平均	20,456	19,644	8,229	92.0	-	-	-	846	-	36,854	6,706	-	-
那覇所	令和3年度 実績	7,862	8,257	3,409	75.5	71.3	730	2,594	476	556	18,802	2,454	2,089	274
	過去三年度 実績の平均	8,926	9,379	4,125	93.0	64.2	774	2,644	343	679	19,927	3,120	2,216	188
沖縄所	令和3年度 実績	5,743	5,200	2,361	67.6	81.1	572	-	328	-	11,412	1,975	1,960	108
	過去三年度 実績の平均	6,450	5,601	2,829	85.0	77.1	666	-	299	-	11,294	2,285	2,061	99
名護所	令和3年度 実績	2,000	1,774	595	88.0	-	-	-	177	-	2,368	637	-	-
	過去三年度 実績の平均	2,122	1,849	653	106.0	-	-	-	103	-	2,189	651	-	-
宮古所	令和3年度 実績	1,371	1,328	252	93.5	-	-	-	81	-	2,326	307	-	-
	過去三年度 実績の平均	1,507	1,446	295	98.0	-	-	-	61	-	1,925	337	-	-
八重山所	令和3年度 実績	1,342	1,280	301	99.6	-	-	-	47	-	1,587	282	-	-
	過去三年度 実績の平均	1,451	1,368	327	97.0	-	-	-	40	-	1,520	313	-	-

令和3年度における各ハローワークの主な取組

1 特に重点的に取り組んだ事項

① 各指標に対する取組

- ・ 求職者情報公開シートの記載内容の充実を図るための支援の実施。(全所)
- ・ 「もう1件紹介運動」による能動的マッチングの強化。(那覇所)
- ・ 求職者担当制による個別支援終了時にアンケートを実施し、その結果を職業相談部門内で共有し、今後の業務改善のために活用。(沖縄所)
- ・ 業界別の求人担当者制を採用することにより、業界を取り巻く様々な情報の収集・分析を行い求人者サービスを充実。(沖縄所)
- ・ 職業相談の対応前に希望条件に近い求人情報を準備し、窓口にて情報提供を実施。(名護所)
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響により離職した求職者に対し、職業情報提供サイト「jobtag」を活用した職種転換の促進。(宮古所)

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- ・ 職業相談スキル向上のため、キャリアコンサルティング資格取得に関する研修の実施。(全所)
- ・ 「オンラインハローワーク紹介」等ハローワークシステム刷新に向けた研修の実施。(全所)
- ・ 就職支援ナビゲーターによる業務研修の実施(名護所)

2 サービス改善・業務改善を図った事項

- ・ 人材確保分野の業界についての魅力を発信し、同業界への業種転換を促進することを目的とした「キャリアチェンジセミナー」を実施。(那覇所)
- ・ 専門相談員がお互いの支援内容や業務状況を共有し、的確な支援及び業務遂行に繋げるため「連携促進 ミーティング」を実施。(名護所)
- ・ ユースエール認定企業が求職者の目に留まるよう専用コーナーを設置し、会社のアピールポイントや求人票を掲示。(宮古所)
- ・ 人材不足分野へのマッチング強化の取組として、保育園や介護・福祉事業所でのおしごと説明会、UIJターンの説明会などを対面とオンラインを並行して実施。(八重山所)
- ・ 雇用保険受給資格者証に「ハローワークインターネットサービス、訓練情報、職業情報提供サイト「jobtag」」のQRコードを掲載し、職業相談時での利用案内を実施。(八重山所)

令和4年度におけるハローワークのマッチング機能に関する業務の安定所別目標値等

1 主要指標（業務目標）・・・【毎月公表項目】

項目 \ 所別	就職件数（一般）	充足数 （一般、受理地 ベース）	雇用保険受給者の 早期再就職件数
沖縄局	20,509	19,265	7,113
令和3年度実績値	19,877	19,300	6,918
那覇所	8,737	8,915	3,492
令和3年度実績値	8,540	8,957	3,409
沖縄所	6,522	5,801	2,407
令和3年度実績値	6,254	5,623	2,361
名護所	2,194	1,825	617
令和3年度実績値	2,192	1,953	595
宮古所	1,668	1,509	271
令和3年度実績値	1,452	1,406	252
八重山所	1,388	1,215	326
令和3年度実績値	1,439	1,361	301

2 補助指標（業務目標）

項目 \ 所別	満足度（求人者）／満足度（求職者）
全所共通	90.0%

3 重点指標（業務目標）

項目 \ 所別	生活保護受給者等就労自立促進事業の就職率	障害者の就職件数	就職支援ナビゲーターの 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就職氷河期 世代(35～54歳)の不安定就労者・ 無業者の件数	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等の 件数	公的職業訓練の修了 3か月後の就職件数	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	人材不足分野の 就職件数	生涯現役支援窓口での65 歳以上の就職件数
那覇所	63.5%	730	2,556	460	—	444	94.0%	2,129	220
沖縄所	63.5%	572	—	357	324	—	—	2,011	123
名護所	—	—	—	136	—	74	—	—	—
宮古所	—	37	—	67	—	—	—	—	—
八重山所	—	—	—	71	—	—	—	292	—