

# 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

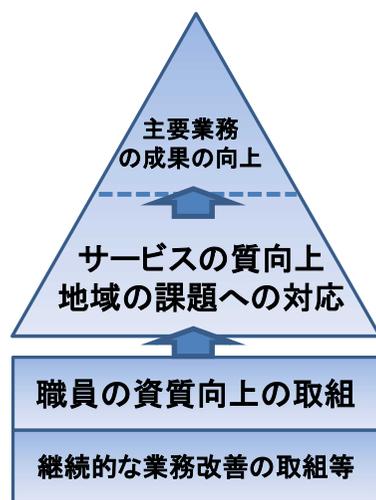
沖縄労働局職業安定部職業安定課

# ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組（概要）

ハローワークの機能強化を図るため、業績の成果や質、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していきます。

## PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の推進

- 従来の取組(就職件数等を指標にしたPDCAサイクルによる目標管理)に業務の質の指標を設定
- 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
- 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する。

## ハローワークのマッチング機能の総合評価・利用者 への通常の公表の流れ

- 業務の成果や目標達成状況等を定期的に公表
- ①【目標設定時】
    - ・ 労働局及び各ハローワークの目標値(全所必須指標(主要指標、補助指標)・所重点指標)を公表
  - ②【毎月公表】
    - ・ 各ハローワークの主要指標の実績を毎月公表
  - ③【総合評価決定後】
    - ・ 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、指標ごとの実績及び目標達成状況などを公表

# ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組の構成

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(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

### 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
- 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

- 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
- 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歳～54歳)の不安定就労者・無業者の件数 など

### 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

## 令和2年度における県内安定所の総合評価結果（総括）

沖縄労働局管内の安定所について、総合評価の結果はすべての安定所で「やや高い」との評価であった

- 他の安定所との比較を容易にし、自発的な業務改善を図るため、労働市場の状況やマッチング機能に関する業務量等が同程度の安定所からなる評価グループを構成し、当該グループ内でポイント総計を比較する。
- 評価グループ内で、下図のとおり、類型1から類型4に分類し、総合評価の評語を決定する。

類型	グループ内で比較したポイント総計	評語	ハローワーク名
1	高い	非常に良好な成果	—
2	やや高い	良好な成果	那覇所・沖縄所・名護所・宮古所・八重山所
3	やや低い	標準的な成果	—
4	低い	成果向上のため計画的な取組が必要	—

令和2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

		全所必須指標		
		主要指標		
		就職件数 (常用)	充足数 (常用、受理地 ベース)	雇用保険受給者の早期再 就職件数
沖縄局	目標	18,840	17,877	7,055
	実績	18,913	18,540	8,395
	達成率	100%	104%	119%
那覇所	目標	8,378	8,803	3,641
	実績	7,992	8,346	4,264
	達成率	95%	95%	117%
沖縄所	目標	6,186	5,249	2,328
	実績	5,748	5,289	2,865
	達成率	93%	101%	123%
名護所	目標	1,930	1,624	536
	実績	1,972	1,784	662
	達成率	102%	110%	124%
宮古所	目標	1,371	1,302	261
	実績	1,426	1,404	276
	達成率	104%	108%	106%
八重山所	目標	975	899	289
	実績	1,775	1,717	328
	達成率	182%	191%	113%

# 令和2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

取組項目	所
雇用保険の受給手続き後に労働市場やハローワークの支援メニューなどについて説明する初回講習セミナー時における早期再就職のメリットの説明及び担当者を決めて一貫した支援を行う求職者担当者制による個別支援の取組。	全所
求職者に対して、フロア内での動画放送、デジタルサイン、リーフレット等の各種広報媒体を活用し、積極的にハローワーク就職支援メニューの周知を行うとともに求職者ひとり一人の態様・ニーズに応じたきめ細やかな就職支援を積極的に実施した。	那覇
求人企画部門が事業所訪問時に得た事業所情報と職業相談部門が相談窓口で得た求職者ニーズを求人充足会議やミーティングの場でお互いに共有することにより、効果的な就職支援につなげた。	沖縄
人手不足分野の事業所に対し実施し、就職氷河期世代の支援に係る事業所向けセミナーを助成金を活用した採用事例の紹介などを行った。	沖縄
新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言期間中だったため、積極的な求人開拓ができなかったものの条件緩和を行い応募しやすくなった求人票を庁舎内で掲示するなどし、改めてスポットが当たるように取り組んだ。	名護

取組項目	所
<p>応募しやすい求人を作成に努め、求人票の注目箇所にマーカーや注意事項を記載するなど、早期充足に向け取り組んだ。また、相談窓口にて求人情報の提供・応募書類の作成支援・セミナー等への参加勧奨するなど、積極的なプラスワンの働きかけを実施した。</p>	宮古
<p>「宮古島市役所新型コロナウイルス感染症緊急雇用対策求人コーナー」の設置し、新型コロナウイルス感染症の影響で離職した者に対し、市役所の当該離職者対象臨時求人を庁舎内に掲載した。</p>	宮古
<p>雇用保険の失業認定日に受給者全員の職業相談を行っているが、これまで週2回設定していた失業認定日を令和2年度から週5日に変更し、一人当たりにかかる相談時間を増やし充実させ、丁寧な職業相談に取り組んだ。</p>	八重山
<p>市役所、商工会へ事業主支援アドバイザーを派遣し、コロナ禍で売り上げが落ちた事業主に対して、持続化給付金等とあわせワンストップで「雇用調整助成金」等助成金制度の周知・説明を行った。</p>	八重山

## ② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

取組項目	所
各部門において、業務における基本的な事項(法令・フロー・制度・メニュー等)を再確認する研修を実施した。	全所
新型コロナウイルス感染拡大の影響により、管内の雇用・失業情勢についても悪化が懸念されている中、ハローワークにおける迅速かつ適切な就職支援の実施が必要になることから、職員・相談員、ひとり一人の資質向上を図ったうえで、就職支援サービスを迅速かつ的確に実施し、マッチング性能を高めていくため、さら踏み込んだ職業紹介、求人業務研修を実施した。	那覇
業務における目的意識を高めるため、日々窓口で起こっている事例を一つひとつ拾い集め、これを所内会議やミーティングで職員全員に共有した。	沖縄
職員・相談員に対し、公正採用選考に係る研修、労働市場に係る研修、雇用保険基礎研修、外国人雇用管理に係る研修、職業相談記録入力時のポイント研修、求職者の特性(就職氷河期など)に応じた対応についての研修を実施した。	名護
全職員、相談員に対し、職業紹介、雇用保険業務について、全員がお互いの業務を知ることにより求職者に対して、よりよい提示ができるよう研修を実施した。	宮古
労働基準監督官を講師に労働基準法の研修を行った	八重山

## (2) サービス改善・業務改善を図った事項

### ① オンラインセミナーの開催(那覇所・八重山所)

・求職者向けの意識啓発セミナーをオンラインで実施した。また、求職者に対し業界理解を進めてもらうため、オンラインによる企業見学・説明会を実施した。リモート環境で企業の見学ができ、直接事業所担当者と質疑応答、意見交換することで、仕事理解をすすめて、応募意欲の喚起につなげた。

### ② 求人者マイページの利用促進(那覇所)

・求人者マイページの利用促進をおこなった結果、求人のオンライン受理の割合が9割程度になったことにより、求人受理に係る負担が減り、特選求人の選定、ミニ企業面接会などの求人者サービスに積極的に取り組むことができた。

### ③ 業界別求人担当者制の実施(沖縄所)

・コロナ禍の長期化や求人数の減少等を考慮し、これまで事業所別で実施していた求人担当者制を、令和2年12月から業界別の求人担当者制に変更して実施した。担当する業界(産業)については、コロナ禍で事業所訪問が制限される中でも、業界を取り巻く様々な情報の収集・分析を行うことにより、新規求人開拓が効率的に実施できるようになった。また、実態の把握が容易になり、求人者支援員の専門性の向上と業界が抱える課題に向き合うことで、そこに身を置く事業所への理解が深まり、事業主からの信頼度が高まった。

### (3) 令和2年度の課題と今後のサービス・業務改善の取組

・第3次産業における就業者が8割を占める本県では、新型コロナウイルス感染症の影響が甚大であり、就業地別新規求人数が、前年度比29.5%減少(全国 20.8%減)、特に宿泊業・飲食サービスの求人数が、令和元年度に比べ55.4%減少した。各公共職業安定所では、紹介率において目標達成ができなかったため、「能動的なマッチング」が全所的な課題であると認識している。そのため、令和3年度は、求職者にマッチする求人票をハローワークが選定し、求職者マイページに送付し、希望者にはオンラインで職業紹介を行うことができるようになったため、より一層求職者マイページの登録促進及び提案型の職業紹介を強化していく(全所)。

### (4) その他

・令和3年9月より、安定所の求人票において、安定所の紹介を介さずに応募することが可能となったため、より支援が必要な求職者に対して、メリハリをつけたサービス展開を図っていく。また、必要な方にしっかりと情報を届けるため、ホームページやハローワーク内の周知に加え、公式ラインを開設し、各安定所で実施している求職者セミナー等を一目で検索できるようにした(労働局)。

・コロナ禍で直接、事業所と求職者が接触する機会を作るのが難しい中、オンラインによる事業所説明会を増やしていき、早期の再就職に活用する(八重山所)。