



沖縄労働局発表
平成 28 年 7 月 29 日（金）

担 当	沖縄労働局	職業安定部
	職業安定部長	松嶋 歩
	職業安定課長	比嘉 均
	電話	098-868-1655

平成 27 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（局長 待鳥浩二）では、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（別紙 1）を実施しており、「全所必須指標」のうち主要指標（「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」）については、各ハローワークの実績を毎月公表のうえ業務改善に取り組んでいるところです。

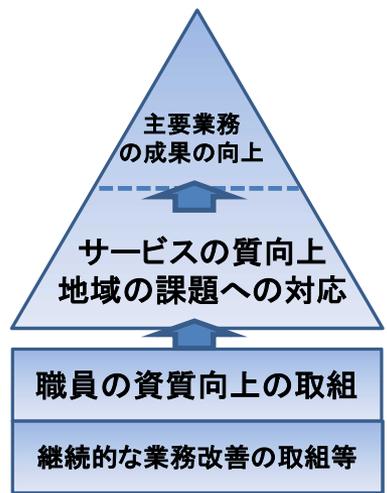
今般、平成 27 年度の同取組に係る実績結果（別紙 2）及び、ハローワークごとの取組内容に対する総括（別紙 3）について取りまとめましたので公表します。

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）：別紙 1
2. 平成 27 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：別紙 2
3. ハローワークごとの就職支援業務報告（平成 27 年度）：別紙 3

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。

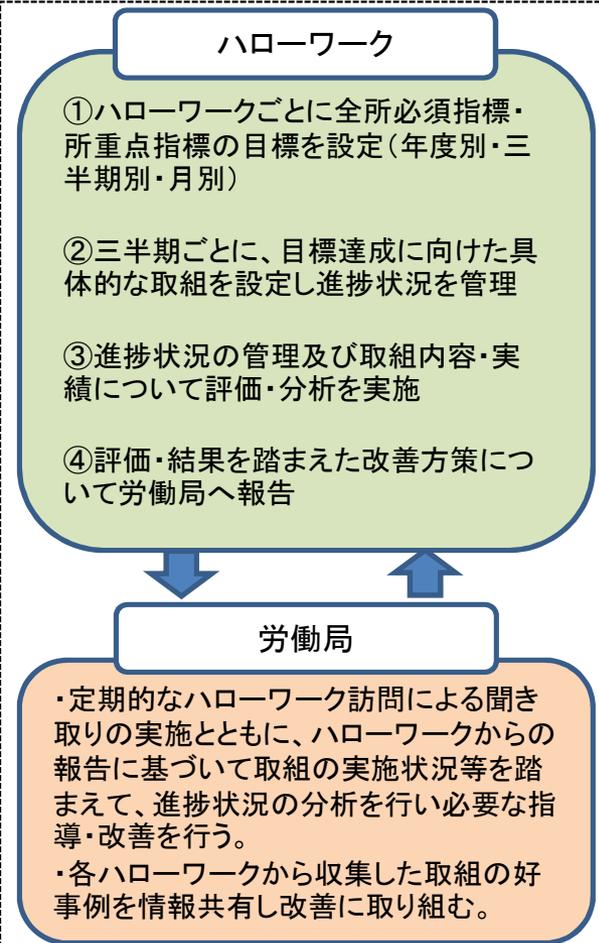
PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の推進

- 従来の取組(就職率等を指標にした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。

目標管理の進捗状況把握と 業務改善に向けた流れ



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【中間報告】(9月頃)
 - ・第1三半期の取組状況及び実績を踏まえた年度後半の取組強化のための分析結果を公表
- ④【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

- 満足度調査
- 紹介成功率
- 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
- 学卒ジョブサポーターの支援による正社員就職件数 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

平成27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

別紙2

項目	全所必須指標(目標値)							所重点指標【目標目安値】										
	主要指標			補助指標				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	建設分野の就職件数	生涯現役支援窓口での65歳以上の就職率【新規】
	就職件数(常用)	充足件数(常用、受理地ベース)	雇用保険受給者の早期再就職件数	満足度(求人者)	満足度(求職者)	紹介成功率												
沖縄局	目標	22,750	21,205	6,700	90%	90%	19.4	690	1,677	2,650	3,168	652	87.5%	27,447	7,822	4,600	1,080	72.5%
	実績	22,867	21,559	7,709	98.9%	96.9%	25.6	1,124	1,714	2,398	3,159	844	86.1%	29,448	7,935	4,051	848	74.8%
	達成率	101%	102%	115%			132%	163%	102%	90%	100%	129%	98%	107%	101%	88%	79%	103%
那覇所	目標	10,320	10,410	3,465	90%	90%	16.8	400	752	1,650	1,368	286	87.5%	15,840	3,550	2,088	490	72.5%
	実績	10,382	10,728	3,975	97.4%	98.1%	22.5	666	778	1,647	1,266	346	83.5%	17,064	3,851	1,718	362	74.8%
	達成率	101%	103%	115%			134%	167%	103%	100%	93%	121%	95%	108%	108%	82%	74%	103%
沖縄所	目標	7,620	6,370	2,200	90%	90%	19.3	210	705	560	1,170	286	87.5%	7,524	2,620	1,541	362	
	実績	7,680	6,403	2,562	100.0%	96.2%	26.4	353	719	562	1,291	374	90.2%	8,377	2,798	1,519	352	
	達成率	101%	101%	116%			137%	168%	102%	100%	110%	131%	103%	111%	107%	99%	97%	
名護所	目標	2,200	1,880	490	90%	90%	25.5	70	79	220	250	30		1,450	756	445	104	
	実績	2,314	2,048	602	100.0%	99.0%	31.6	96	94	120	317	76		1,525	613	395	69	
	達成率	105%	109%	123%			124%	137%	119%	55%	127%	253%		105%	81%	89%	66%	
宮古所	目標	1,430	1,395	250	90%	90%	32.6	5	73	110	190	25		1,280	490	288	68	
	実績	1,522	1,480	251	100.0%	96.9%	39.9	9	62	50	154	30		1,305	391	288	36	
	達成率	106%	106%	100%			122%	180%	85%	45%	81%	120%		102%	80%	100%	53%	
八重山所	目標	1,180	1,150	295	90%	90%	29.2	5	68	110	190	25		1,383	406	238	56	
	実績	969	900	303	97.9%	94.1%	34.6	0	61	19	131	18		1,177	282	131	29	
	達成率	82%	78%	103%			118%	0%	90%	17%	69%	72%		85%	69%	55%	52%	

ハローワークごとの就職支援業務報告 (平成27年度)

ハローワーク那覇 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、主要3指標（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と考え、労働条件緩和指導による良質求人確保、求人充足会議の充実による能動的マッチングの展開、雇用保険受給者の早期再就職の支援の取組を重点的に進めました。特に事業所訪問時や求人受付時に資料等を活用し、正社員求人の提出勧奨、求人担当者制による充足サービスの充実、雇用保険受給者の初回講習時におけるハローワークの就職支援メニューの周知強化を行うことにより、主要3指標全てにおいて目標を達成することができました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

「見やすいポスターの掲示」、「分かりやすい資料の陳列」、「担当部署別に掲示箇所を分けるなど見やすい掲示」に取り組みました。また、応募期間等が記載されたポスター、リーフレットの期限切れ防止のために管理簿を作成し、利用者の皆様への適切な情報の提供に努めました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

求人充足サービスの充実として、求人担当制によるマッチング強化、事業所画像情報の収集及び庁舎内掲示を引き続き積極的に行います。また、人手不足分野を中心としたミニ面接会の実施について、引き続き積極的に取り組んでまいります。

（4）その他業務運営についての分析等

人手不足感のある介護、看護、保育分野においては、平成27年度の目標に対する達成状況が大きく下回ったことから、福祉分野における関係機関との連携を強化し、潜在有資格求職者を含む希望者の掘り起しのための各種セミナー、見学会、面接会の充実を図ってまいります。

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)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 の早期再就職件 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 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 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
実績	10,382	10,728	3,975	97.4%	98.1%	22.5%	666	778	1,647	1,266	346	83.5%	17,064
目標	10,320	10,410	3,465	90.0%	90.0%	16.8%	400	752	1,650	1,368	286	87.5%	15,840
目標達成率	101%	103%	115%			134%	167%	103%	100%	93%	121%	95%	108%
(参考)過去3年度平均	10,381	10,462	3,538										

※ 「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

	介護・看護・ 保育分野の 就職件数	高齢窓口就 職率											
実績	1,718	74.8%											
目標	2,088	72.5%											
目標達成率	82%	103%											

※「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

ハローワーク沖縄 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、「求人確保」や「効果的なマッチング」などに取り組みました。

雇用失業情勢は改善しているものの、当所の平成26年度の有効求人倍率は0.51倍と全国及び局平均と比べ依然として低水準であります。このため、雇用の「量」の確保と合わせて、正社員求人を中心とした「良質求人の開拓」のために、事業所画像を中心とした求人票以上の情報の収集に取り組みました。新規求人数は前年度比16.9%増加し、事業所画像情報も新たに187事業所を収集しました。

効果的な求職者・求人者のマッチングを進めるために「求人充足会議」の活用、「求人担当者制」に取り組むとともに、求職者の詳細な希望条件の把握に積極的に取り組むことにより、担当者制での支援を通じた就職者は540人と前年度と比べ68.2%増加しました。担当者制による紹介成功率も前年度の34.6%から52.5%へと向上しました。

また、人手不足分野における「介護・福祉・保育」の職業や沖縄市やうるま市と連携した「会社説明会・面接会」を11回開催し、58人の就職が決定しました。

これらの取組により、最重要の「就職件数」を含め主要目標の「充足件数」、「雇用保険受給者の早期再就職件数」とも目標数値を達成することができました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

新たに窓口番号を表示した案内表示板を設置して、窓口への誘導を分かりやすく表示しました。

仕事探しのために来所した方々へハローワークがどのような就職支援メニューを行っているか、分かりやすく案内する「ハローワーク沖縄職業相談18のカード」をはじめ、職業選択に役立つ「ワンポイントアドバイス」の各種のリーフレットを作成し、配付しました。

また、ハローワークへも多くの外国人が来所されます。このため、「外国人対応マニュアル」を作成して外国人へのサービスの向上にも努めています。

(3) 今後のサービス・業務改善の取組について

各種イベント案内、求人情報、パンフレット等の配置スペースに限りがあることから、全職員へ「ハローワークサービス改善・向上の提案アンケート」を実施し、利用者の目線での見直しや工夫に努めてまいります。

利用者満足度アンケート結果及び職員アンケートをもとに所内に「サービス改善検討委員会」を設け、引き続きサービス改善・向上に努めてまいります。

(4) その他業務運営についての分析等

沖縄県は人口に占める生活保護受給者の割合が高いことから、生活保護受給者への就職支援に積極的に取り組みました。特に、市町村との連携を深めることに重点を置き、市町村窓口における児童扶養手当の現況届の際に出張職業相談を実施しました。

また、職業訓練終了者の就職支援を図るために、職業訓練校を訪問しての巡回職業相談や、訓練修了予定者を対象とした求人説明・面接会の新たな取組を実施しました。

障害者の就職促進の取組については、新規の精神障害者数が前年度比 13.4%増加しており、特に医療機関等との連携によるチーム支援に積極的に取り組みました。

これらの取組により、下記4のマッチング関係業務の成果の13指標については、「介護・看護・保育分野の就職件数」についてはわずかに及ばなかったものの、その他の目標をすべて達成することができました。

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 特記事項

今回の総合評価は、沖縄市雇用対策協定をはじめ、管内各市町村とハローワークが連携した各種の取組の効果が上記評価に結びついたものと考えています。

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)	雇用保険受給者の 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	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 ーターの人 数	公共職業訓 練の終了3 ヶ月後の就 職者数	マザーズハ ローワーク 事業におけ 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	介護・看護・ 保育分野の 就職件数
実績	7,680	6,403	2,562	100%	96.2%	26.4%	353	719	1,291	374	90.2%	8,377	1,519
目標	7,620	6,370	2,200	90%	90%	19.3%	210	705	1,170	286	87.5%	7,524	1,541
目標達成率	101%	101%	116%			137%	168%	102%	110%	131%	103%	111%	99%
(参考)過去3年度平均	7,829	6,476	2,250										

※ 「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

ハローワーク名護 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、主要指標の中でも、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考え、特に重点的に進めることとし、個別支援を強化した結果、対目標値 122.9%となる 602 件の早期再就職件数に結びつきました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人者から、より多くの紹介を希望するとの意見が多いため、職業相談窓口全員による、各自一日3件以上の紹介件数を目標に積極的なマッチングを強化し、就職件数を増加させる取組を行いました。また、詳細な求人ニーズの確認、効果的な充足について検討し、求人充足会議の改善を図った結果、就職件数、充足件数ともに年間目標と過去3年度平均以上の数値を達成することができました。

若年者の就職支援では、地域若者サポートステーションと連携し、求職者情報等を共有しました。9月と12月には、就職支援セミナーを開催し、受講者14人のうち3人が紹介就職、3人が自己就職と、計6人の就職に結びつけることができました。

業種間、職種間のミスマッチ解消のために、業界別セミナーを月1回の割合で開催することとし、9月からは介護業界セミナーに加え、同じく人材不足が顕著である観光業界セミナーを開催しました。

公的職業訓練の修了3ヶ月後の就職件数についても、訓練修了前からの集中支援（求人情報の提供、求人開拓等）を行い、76件（対目標値253.3%）と大きな成果に繋がりました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

高齢者の就職支援を強化するため、講師を招いて「シニアガイダンス」を実施しました。平成28年度は、当所職員が自ら講師となって実施する予定です。

（4）その他業務運営についての分析等

業務の質向上、継続的な業務改善を図ることを目的に、接遇研修や業務研修（労働基準関係法令、発達障害の理解促進等）を実施しました。雇用保険受給者の認定日における職業相談を充実するため、認定日・認定時間の細分化等に取り組んでまいります。

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)

	就職件数	充足件数 (受理地)	雇用保険受給者 の早期再就職件 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	公的職業訓 練の修了3 ヶ月後の就 職件数	正社員求人 数				
実績	2,314	2,048	602	100.0%	99.0%	31.6%	96	76	1,525				
目標	2,200	1,880	490	90.0%	90%	25.5%	70	30	1,450				
目標達成率	105.2%	108.9%	122.9%	111%	110%	123%	125.7%	253.3%	105.2%				
(参考) 過去3年度平均	2,312	2,023	530										

※ 「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

ハローワーク宮古 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件数」の目標達成を最重要項目と考え、特に重点的に進めることとしました。雇用保険給付説明会と初回講習を分離開催し、講習内容の充実を図るとともに、初回講習後に求人事業所PRタイムを実施することで、早期再就職意欲の喚起に繋げることができました。

また雇用保険の給付制限期間中の求職者に対して職業相談日を指定（応当日相談）して来所を勧奨し、職業相談の際に職員が選定した求人を提案し、早期再就職の意欲喚起とマッチングの促進に努めました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

サービス改善については、庁舎出入り口に「管理課・紹介部門」の案内表示を新たに目立つように設置し、分かりやすい表示に努めました。また、ハローワーク就職支援メニューを盛り込んだリーフレットの内容を見直し、利用者に分かりやすくするなどの改善を行いました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

今後の業務改善の取組としては、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成のために、現在、相談来所者が半数程度となっている給付制限期間中の求職者に対する応当日相談について、所内での連携をさらに強化し、来所勧奨を強力に進めてまいります。

また、初回講習の内容を更に充実させるほか、求人事業所PRタイムについても「求職者が知りたい内容」を充実させる等、応募意欲を喚起す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

平成27年度は、すべての目標を達成しました。有効求人倍率も平成27年12月には1.02倍と初めて1倍を超え、その後も、平成28年1月（1.23倍）、2月（1.24倍）、3月（1.15倍）と1倍を上回る状況が続いています。管内の雇用情勢は着実に改善しており、今後は、雇用の質の改善を図るべく、正社員求人の確保、正社員への転換等待遇改善の働きかけを推進していく必要があると考えています。

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

随時、取組内容を検証し改善を加えています。例として、雇用保険受給者の応当日相談について本人の希望職種を中心にマッチング可能性の高い求人票を2～3件準備し、応募勧奨を行っているところです。本取組については、厚生労働省（本省）より好事例として評価されたところですが、平成28年度においても更に検証を重ね、改善し、取組の効果を高めてまいります。情報伝達や意思疎通の速さ、職員・相談員のアイデアを生かす等、小規模所の利点を生かし業務を推進してまいります。

また、宮古島市との雇用対策協定を活用し、ハローワークより様々な提案を行い、地域の雇用改善に取り組んでまいります。

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 の早期再就職件 数	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	紹介成功率	公的職業訓 練の修了後 3ヶ月後の 就職件数	正社員 求人数	介護・保育 分野の 就職件数				
実績	1,522	1,480	251	100.0%	96.9%	39.9%	30	1,305	288				
目標	1,430	1,395	250	90.0%	90.0%	32.6%	25	1,280	288				
目標達成率	106%	106%	100%			122%	120%	102%	100%				
(参考)過去3年度平均	1,617	1,570	253										

※ 「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

ハローワーク八重山 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、「求人と求職のマッチング」に重点を置き主要指標の目標達成を目指すこととしました。

具体的には、求職者担当者制を中心とした個別支援、4週間以上来所していない求職者に対して、電話による来所勧奨等を積極的に進めました。また、雇用保険受給者に対する認定日の全員相談を実施、通常の職業相談・紹介に加え職業相談担当者が事前に選定した求人の提案や職業訓練受講勧奨など求職者個々の状況に応じた相談を展開し、早期再就職の意欲喚起及び求人応募促進に努めました。

就職件数や充足数については目標達成に至らなかったものの、雇用保険受給者の再就職については目標を達成しました。

なお、管内に西表島や与那国島をはじめとした離島を抱える地域の特徴から、当該地域在住の求職者サービスとして郵便による離島求人情報の提供を毎月1回実施、併せて、与那国町及び竹富町役場にも同情報を提供し各区域内で情報を周知していただいています。また、求職者へは、電話等による情報提供にも取り組みました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

職業紹介部門の職員による事業所訪問を計画的に実施し、正社員求人をはじめとする良質求人の確保に取り組みました。

特に、障害者の定着に課題があったため、就職後に事業所を必ず訪問し、課題解決の助言やジョブ・コーチの活用など支援策の提案を行い、定着支援の強化を図りました。

（3）今後のサービス・業務改善の取組について

今後については、以下の点を中心に業務の改善を図り、一層のマッチング機能の強化に努めてまいります。

- ① 従前より実施している求職者担当者制を強化し、職業相談全担当者による求職者担当者制を実施します。
- ② 雇用保険受給者を対象とした初回講習に、新たに正社員・人材不足分野産業を中心とした事業所による「PRタイム」を設け、自社の魅力を直接求職者に伝えることで、応募意欲の喚起を図ります。
- ③ 早期の再就職及び求人充足の強化のため、求人充足会議の充実を図ります。具体的には、応募が無い求人について、職業相談・求人担当者全員でその理由を分析し、求人内容の見直しを検討のうえ、事業所へ求人条件緩和を積極的に働きかけ、マッチングの促進に繋がります。

2 総合評価 (※)

成果向上のため計画的な取組が必要

※ 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 の早期再就職者 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	公的職業訓 練の修了3 か月後の就 職件数	正社員求人 数				
実績	969	900	303	97.9%	94.1%	34.6%	61	18	1,177				
目標	1,180	1,150	295	90.0%	90.0%	29.2%	68	25	1,383				
目標達成率	82%	78%	103%			118%	90%	72%	85%				
(参考)過去3年度平均	1,176	1,130	295										

※ 「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