



佐賀労働局発表  
平成 29 年 8 月 1 日(火)

担 佐賀労働局職業安定部  
職業安定課長 富崎 覚 次  
地方職業指導官 松尾 信博  
当 TEL 32-7216 FAX 32-7223  
<http://saga-roudoukyoku.jsite.mhlw.go.jp/>

### 平成 28 年度ハローワークのマッチング機能に関する 業務の評価・改善の取組および評価結果について

厚生労働省では、ハローワーク（以下「HW」という。）の機能強化を図るため、平成 27 年度から全国の HW（428 所（ 1 ））を対象に、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（ 2 ）、評価結果等に基づく全国的な業務改善に取り組んでいます。

この度、平成 28 年度の評価結果が取りまとめられました。

- （ 1 ）平成 28 年度については、災害等の影響が生じている熊本労働局管内の各 HW（ 9 所）を対象外とした。
- （ 2 ）総合評価とは、全国の HW を労働市場の状況や業務量、体制などが同じような HW を 11 グループ（ G ）に分類した上で、就職支援（マッチング関連）業務に関し、全 HW で共通する指標と、HW ごとに地域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取り組みを総合的に評価するもの。

#### ○全国及び佐賀労働局各 HW の総合評価結果

類型（ 3 ）	標語	HW 数	佐賀労働局各 HW
類型 1	非常に良好な成果	3	
類型 2	良好な成果	208	HW 佐賀（ 3G ） HW 唐津（ 8G ） HW 鳥栖（ 6G ）
類型 3	標準的な成果	217	HW 武雄（ 9G ） HW 伊万里（ 9G ） HW 鹿島（ 9G ）
類型 4	成果向上のため計画的な取組みが必要	0	
計		428	6

- （ 3 ）総合評価に当たっては、年度合計の指標・項目の実績をポイント化し、HW ごとに総ポイント数を算出した上で各グループ内で総ポイント数等を比較・評価。

なお、評価に当たっては、各グループ内のポイントの平均値を基準とし、平均値以上を類型 1、2、平均値未満を類型 3、4 に区分。

（目標達成率 100% を満点とみなし、満点以上を類型 1 とする。また、グループ平均値の 80% 未満のポイントとなったものを類型 4 とする。ただし、規模の大きい 1 グループは平均値の 90% 未満、2 ～ 5 G は平均値の 85% 未満と、基準値を高く設定している。）

# ハローワーク佐賀 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

新規求職者が減少傾向で推移する中、主要指標である就職件数の目標達成を最重点とするため、相談・紹介件数の増加に向けた取り組み（特に、求職者担当者制（ ）と相談連絡による来所者数の増加に向けた対応）に重点を置きました。この結果、求職者担当者制による就職率は、目標の 40% に対し 55.6% となるなど目標を大きく上回るとともに、相談連絡等の情報提供は、対前年度比で情報提供求職者数 + 34.0%、情報提供求人件数 + 38.5% とそれぞれ増加しました。

求職者担当者制とは、1 人の求職者に対して 1 人の専任の担当者を定め、一貫した職業相談を行うことにより、本人の問題点や就職活動状況などを綿密に把握して、それに応じた支援を行うものです。

新規求職者数や職業相談件数が減少傾向で推移する中、雇用保険受給者の早期就職支援を実現するため、給付制限期間中の職業相談及び求職者担当者制に重点を置いて取り組みました。この結果、給付制限期間中の職業相談（認定日相当日の指定呼び出し）の目標及び実績は、呼び出し職業相談件数 190 件に対し 279 件、給付制限期間中の相談連絡件数 360 件に対し 422 件、給付制限期間中の就職件数 300 件に対し 382 人と全ての目標を大きく上回ることができました。

また、雇用保険受給者であって福祉関係の仕事への就職を希望する方については、通常の窓口ではなく、福祉関連分野への就職を希望する方に対する専門的な就職支援を行う「福祉人材コーナー」において集中的な支援を行いました。

佐賀市との一体的実施事業、ハローワーク特区事業における生活困窮者の就労支援を重点とし、地方自治体と共同で策定した事業計画に基づく各種取組を実施しました。この結果、就労支援を通じた就職者数は、一体的実施事業では目標 273 人以上に対し 344 人、ハローワーク特区事業では目標 24 人に対し就職者 44 人とそれぞれ目標を大きく上回る成果となり、各地方自治体からも高い評価を得ることができました。

公的職業訓練の終了後 3 ヶ月後の就職件数の目標達成を重点として取り組んだ結果、目標 395 人に対し 509 人と目標を大きく上回る成果を挙げることができました。また、職業訓練受講者の確保に向けた取り組みとして、月数回の訓練説明会、訓練施設での就職支援セミナー開催、訓練希望者への相談連絡等を積極的に展開しました。

### (2) サービス改善・業務改善を図った事項

新規求職者が減少傾向で推移するとともに、職業相談件数も減少していることを踏まえ、来所者が必ず職業相談窓口を利用していただけるような方策の検討・改善を行いました。具体的には、

求人情報提供端末のトップ画面への窓口活用を勧奨する文面（職業相談窓口における各種支援メニューの案内等）の掲載。

求人情報提供端末の「使用カード」手交時における窓口活用を促すチラシの配付。

求職者担当者制による個別支援について各自担当する支援対象求職者の数を専門相談員は常時 10 人、その他の相談員は常時 3 人に引き上げ。

求人情報提供サービスについて、来所勧奨が容易になるよう従来の郵送方式ではなく、電話主体で行うこととし、郵送で行う場合であっても、送付状への手書きによる一言添え（求職者へのメッセージ）を徹底。

等に取り組みました。

### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

求職者に占める高年齢者の割合は引き続き高い状況が続いていることを踏まえ、新規求人受理の際に、高年齢者の採用に意欲的か否かを確認のうえ、該当求人については識別コードをシステム入力することとし、紹介窓口における高年齢者への情報提供等の効率化を図ることとします。

ミニ接会を開催しても参加求職者が少ない状況であったことを踏まえ、より多くの求職者に参加していただけるような方策を検討・実施していきます。

### (4) その他業務運営についての分析等

管内大型ショッピングセンターの増床に伴い多数の管外求人が提出されたものの、当該求人の職種は、販売、サービスに関する職種が主であり、求人充足が難しい職種でした。このため、ショッピングセンターの責任者とも連携を図り、専用の求人情報紙を作成のうえ、近隣のハローワークへの情報提供や当該ショッピングセンターへ配架するなどの周知に努めるとともに、当所において求人説明会やミニ面接会を積極的に開催しました。

## 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 マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	求人 充足数 (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	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	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
実績	6,720	6,605	1,800	100.0%	100.0%	29.6%	444	346	1,252	509	87.5%	10,416	3,275
目標	6,687	6,732	1,714	90.0%	90.0%	26.6%	348	320	1,168	395	88.5%	12,173	3,384
目標達成率	100%	102%	95%			111%	128%	108%	93%	129%	99%	117%	97%
(参考)過去3年度平均	7,430	7,288	1,701										

「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

# ハローワーク唐津 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

求職者及び紹介件数が減少している中、当所では、主要指標である「就職件数」及び「充足数」の目標達成を最重要と考え、どうすれば求職者を窓口の相談に導き、職業紹介に結び付けていけるかを分析・検討したうえ、重点的に取り組むこととしました。

まずは求職中ではあるもののハローワークを利用していない方へのアプローチとして、スーパー等に配架している求人情報紙の内容を詳しいものとなるよう見直しをするとともに、スーパー等の配置先を 8 か所から 15 か所へと増設しました。

また、職員一人一日当たり 3 件以上の紹介件数を目標に掲げ、求職者担当者制（ ）による個別支援、求職活動に資するような手書きの一言を添えた求人情報の提供を行いました。

さらには、玄関ロビーの掲示用ボードに「求人者からの採用・不採用のコメント」を掲示することによって求職者の意識改善、ひいては就職率アップを目指すとともに、事業所のイメージアップを狙った詳細な事業所情報の掲示による応募の促進、求職条件等を踏まえた求人を選定した上での情報提供も積極的に行いました。

求職者担当者制とは、1 人の求職者に対して 1 人の専任の担当者を定め、一貫した職業相談を行うことにより、本人の問題点や就職活動状況などを綿密に把握して、それに応じた支援を行うものです。

### (2) サービス改善・業務改善を図った事項

求人充足会議を定期的で開催し、事業所相談部門・職業相談部門の職員・職業相談員が輪番で参加して幅広い情報交換を行うことにより、求職者ニーズ等を踏まえた求人条件緩和の助言・指導、適格求職者の紹介などの効果的な充足対策が講じられるよう改善を図りました。

また、求人者や求職者からの情報、求人条件等変更などの最新の情報について、職員・職業相談員全員が共有できるようハローワークシステム内に特定ファイル（掲示板）を新たに設けた上で各自が日々更新することとし、求職者・求人者へのサービス向上と求人への更なる充足を目指しました。

### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

満足度調査（求人者）において、「できている」の割合が全国平均及び佐賀局平均よりも低かった「見やすい展示」「わかりやすい陳列」「服装・身だしなみ」「話しやすさ」等の改善を目指しました。具体的には、全職員による庁舎内の整理・整頓・清掃や、わかりやすく、かつ見やすくなるようなパンフレット、チラシ類の陳列及びポスターの掲示に向けた改善に努めるとともに、管理者が職員の対応状況をチェックした上で必要な研修指導等を行いました。

また、自治体と定期的で開催している雇用対策情報交換会の場において、唐津市と連携した合同面接会の開催計画が提案されたところであり、当面接会が求人者・求職者双方に対するサービス向上に資するものとなるよう積極的に検討していくこととしています。

### (4) その他業務運営についての分析等

平成 27 年 10 月に開設し 2 年目になった唐津市との一体的実施事業「唐津市福祉・就労支援コーナー」（愛称：C o C o カラ）は円滑に進み、効果的な結果となっており、当該コーナー利用者アンケートの全体的な満足度も 92.9% に達するなど高い評価をいただいています。

また、生活保護受給中の方であって、交通不便等の理由によりハローワークや上記コーナーへ足を運べない方々に対する支援のため、各市民センターへ巡回相談も行っているところです。

## 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

### マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職者数	求人充足数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職者数	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	学卒ジョブサ ポーターの 支援による 正社員就職 件数	正社員求人 数	正社員就職 件数
実績	2,295	1,970	703	87.7%	96.3%	36.8%	80	481	3,884	1,146
目標	2,287	1,924	740	90%以上	90%以上	32.7%	54	495	3,325	1,127
目標達成率	100%	102%	95%			113%	148%	97%	117%	102%
(参考)過去3年度平均	2,531	2,255	686							

「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

# ハローワーク武雄 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、人手不足職種が顕在化してきていることから、求人充足数の目標達成が最重要と考え、特に重点的に進めることとし、ミニ面接会の開催や求人担当者制（ ）の実施、求職者への積極的な求人情報の提供などの取組を実施しました。

特にミニ面接会は年間 12 回開催し、参加事業所数が計 57 社、1 回あたりの平均参加者が 11 人、就職者が計 13 人と、一定の効果を挙げるところができ、参加事業所からは、継続実施を希望するとのお声をいただいています。

また、求職者が事業所の様子や仕事内容を具体的にイメージできるよう求人事業所の画像情報の収集に積極的に取り組み、新規に 77 事業所から画像情報をいただき、求人情報提供端末等により詳細な求人情報として提供しました。この取組については、利用者から「求人票だけでは分からない会社の様子が分かった」などの評価をいただいています。

求人担当者制とは、求人事業所ごとに担当を決め、適格求職者の把握・紹介、求職者ニーズ等を踏まえた求人条件緩和の助言・指導の提案等により、求人充足に至るまでの一貫した支援を行うものです。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

当所の庁舎が古いこともあり、利用者アンケートにおいて、庁舎の清潔さや見やすいポスター類の提示、わかりやすいチラシ・パンフレット類の陳列といった内容の満足度が低調だったことを受け、職員による清掃活動に取り組むとともに、ポスターやパンフレット等により見やすい掲示・陳列に向けた改善を図りました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

今後も、積極的な事業所訪問等による正社員を中心とした求人開拓や、より応募に繋がりやすい求人条件の提案等を行っていくとともに、できるだけ多くの求人情報を求職者に提供することを通じて、数多くの紹介ができるよう窓口での支援に力を入れていきます。

### （4）その他業務運営についての分析等

近年、ショッピングモールの新規開業等により、小売業からの求人が多数ありましたが、応募者がなかなか集まらない状況でした。同じように人手不足が深刻な職種が発生している状況を踏まえ、人手不足職種に特化したミニ面接会や求人説明会を開催する等、求職者に広くアピールできるような取組を実施していきます。

## 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	求人充足数 (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	障害者の 就職件数	正社員 求人数	正社員就職 件数
実績	1,911	1,604	488	96.0%	96.0%	36.8%	24.4%	22.0%	62	2,569	976
目標	1,960	1,650	470	90.0%	90.0%	30.3%	27.6%	23.8%	74	2,232	962
目標達成率	98%	97%	104%			121%	88%	92%	84%	115%	101%
(参考)過去3年度平均	2,112	1,885	477								

「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

# ハローワーク伊万里 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、「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、特に重点的に進めることとし、失業の認定日における受給者全員に対する職業相談、受給者の希望条件等に合致する求人を職員があらかじめ見繕ったうえで応募を促す提案型紹介の励行、重点的に支援することとした受給者や再就職を特に急いでいる求職者等を対象とした双方向型の求職者担当者制（ ）の実施や求職条件等を踏まえた求人を選定・提供するための作業に専念する時間の設定・確保などに取り組んだところであり、これら地道な取り組みの継続により、受給者が減少する中においても、目標を達成することができました。

求職者担当者制とは、1人の求職者に対して1人の専任の担当者を定め、一貫した職業相談を行うことにより、本人の問題点や就職活動状況などを綿密に把握して、それに応じた支援を行うものです。

### (2) サービス改善・業務改善を図った事項

平成 27 年度の利用者アンケートでは、担当者の個別相談サービスへの期待度が高かったため、今年度は双方向型個別支援の取組を強化しました。この結果、今年度の利用者アンケートでは全体の利用者満足度がアップしました。

### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

求職者の減少に対し、求人は増加傾向であり、人手不足感が高まっている状況であることを踏まえ、特に当所管内において人手不足となっている介護・看護・保育分野への就職件数を平成 29 年度における当所の重点指標項目として選択し、年 6 回以上の開催を目標としているミニ面接会へのより多くの求職者の参加促進に取り組むなど、求人者サービスを強化していきます。

### (4) その他業務運営についての分析等

景気回復に伴う人手不足感が高まる中、若年者（新卒者）の人材確保対策に取り組んでいる管内の自治体の要望に応えるため、商工会議所等と連携し、企業説明会参加企業の開拓に取り組むとともに、参加求職者の確保に努めました。引き続き管内自治体・商工会議所等との連携を図り、人手不足解消に効果的な取組を実施していきます。

## 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）

	就職者数	求人 充足数 (受理地)	雇用保険受給者 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	正社員求人 数	介護・看護・ 保育分野の 就職件数
実績	1,994	1,923	480	97.9%	99.0%	41.6%	104	3,586	390
目標	2,050	1,955	480	90.0%	90.0%	33.8%	102	3,276	312
目標達成率	97%	98%	100%			123%	102%	109%	125%
(参考)過去3年度平均	2,186	2,079	490						

「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

# ハローワーク鳥栖 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」の増加を図るためには「紹介件数」を伸ばすことが最重要と考え、雇用保険受給中の方の再就職促進として、失業の認定日における全員再面接を実施し、より丁寧な職業相談・紹介を徹底しました。

この結果、新規に求職登録された方や雇用保険受給中の方の減少傾向が続く中においても、就職者数は前年比で 5.4%（前々同年比は 6.4%）の下げ幅に抑えることができました。

特に、雇用保険受給中の方については、紹介件数は 2.2%増加、就職者数も 3.7%増加と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

利用者満足度調査において、全体として全国平均、佐賀労働局平均を上回っていたものの、見やすいポスター掲示、わかりやすい陳列が全国平均を下回っていました。このため、ポスターの掲示、リーフレット等の陳列などについて、求職者や求人者が把握しやすい掲示・陳列に向けた改善を図りました。

### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

求職登録が期限切れにより無効となった方への再アプローチに取り組みつつ、有効中の方で求人へ応募するも不採用となった方へのより手厚いフォローアップ、求職登録はしたものの職業紹介に至っていない方へのフォローアップを実施していきます。

### (4) その他業務運営についての分析等

求職登録が無効となった方への再アプローチや、求人の充足に向けたフォローアップ対策を積極的に実施したものの、主要な指標である「就職者数」及び「求人充足数」の目標が達成できなかったため、今後、更なる支援策を検討するとともに、これら支援策等の周知に向けた広報にも力を入れていくこととしています。

## 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）

	就職者数	求人充足数 (受理地)	雇用保険受給者 早期再就職者数	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	学卒ジョブサ ポーターの 支援による 正社員就職 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	2,876	2,796	838	98.0%	99.0%	29.2%	119	312	85.9%	5,029
目標	3,000	2,965	795	90.0%	90.0%	26.1%	94	319	88.5%	4,668
目標達成率	96%	94%	105%			112%	127%	98%	97%	108%
(参考)過去3年度平均	3,056	2,998	814							

「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

# ハローワーク鹿島 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

求人・求職の積極的なマッチングにより一人でも多くの就職、求人充足を実現するため、求職者担当者制（ ）による相談時をはじめ、あらゆる機会を捉えて、求人充足会議の対象求人やミニ面接会対象求人等の情報提供を重点的に取り組んだ結果、毎月開催しているミニ面接会は計 32 社が参加し 28 件の就職と成果を挙げることができました。また、フロアナビゲーター（総合受付）の積極的な声掛けによる窓口相談への誘導や、求人へ応募するも不採用となった方への求人情報の提供など、ハローワークの利用勧奨にも力を入れました。

求職者担当者制とは、1 人の求職者に対して 1 人の専任の担当者を定め、一貫した職業相談を行うことにより、本人の問題点や就職活動状況などを綿密に把握して、それに応じた支援を行うものです。

### (2) サービス改善・業務改善を図った事項

職務経歴書等の応募書類の点検・添削、面接対策リーフレットの活用、双方向による求職者担当者制による個別支援を中心とした支援サービスの充実を図りました。

高齢者を対象とした求人や求人条件を緩和していただいた求人については、「シルバー求人」「リフレッシュ求人」として求人情報提供端末に特化ボタンを設定するなど、より求職者の目に留まるよう改善を図りました。

正社員求人の確保、求職者が事業所の様子や仕事内容を具体的にイメージできるよう事業所の画像情報の収集・登録など求人情報の充実に努めました。なお、画像情報は雇用保険適用事業所数の概ね 2 割に達しています。

### (3) 今後のサービス・業務改善の取組について

求人者サービス向上のため、毎月のミニ面接会に加え、新たに「求人事業所 P R タイム」(企業説明会)( )を実施します。

ハローワークの会議室を利用して開催する企業説明会において、事業主自らが求職者に自社の特徴・魅力や労働条件等について P R (説明)していただくものです。

### (4) その他業務運営についての分析等

平成 28 年 11 月に開催した長崎労働局ハローワーク諫早との共同企業説明会（福祉分野）については、2 会場で延べ 29 名の求職者に参加いただいたところであり、参加企業・地元自治体からも高い評価を得ることができました。

## 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）

	就職者数	求人充足数 (受理地)	雇用保険受給者 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	正社員求人 数	正社員就職 件数
実績	1,473	1,304	456	96.7%	96.9%	39.0%	71	2,138	663
目標	1,511	1,310	420	90.0%	90.0%	35.2%	71	1,834	713
目標達成率	97%	100%	109%			111%	100%	117%	93%
(参考)過去3年度平均	1,606	1,403	425						

「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

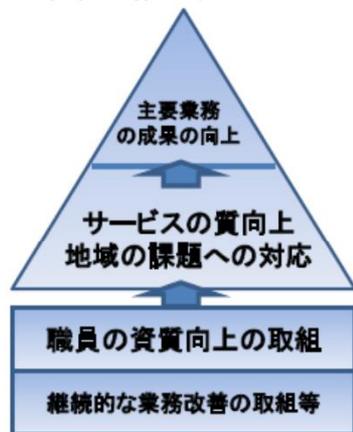
# 2016年度のハローワークのマッチング機能に 関する業務の評価・改善の取組について

# 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、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

- 従来取組(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末に、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・所重点項目は、ハローワークごとに、評価対象とする業務・取組を選択して実施

### 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

- 就職者数
- 求人充足数
- 雇用保険受給者の早期再就職割合

#### (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

### 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

- 障害者の就職者数
- 正社員求人数
- 生活保護受給者等の就職者数 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
- 求職者担当者制の実施
- 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

# 総合評価の方法

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、過去3年間の実績と比較し、過去3年間の平均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。