



報道関係者 各位

平成 27 年 6 月 29 日

【照会先】

徳島労働局職業安定部職業安定課

課長 岡田 敬志

職業安定監察官 花野 義弘

課長補佐 寒川 浩治

(電話) 088-611-5383

## 平成27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・改善の取組について

～利用者から親しまれ、信頼されるハローワークを目指して～

公共職業安定所(ハローワーク)においては、これまでPDCAサイクルによる目標管理等により業務改善に努め、マッチング機能の強化を図ってきたところですが、徳島労働局(局長 飯野 弘仁)は、平成27年度からは更なる機能強化を図るため、これを抜本的に拡充し、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自発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を、一体的に実施することとします。(別添1参照)

下記1～3の取組結果等について、今後、毎月取りまとめの上、公表するとともに、上半期終了後に中間報告を、年度終了後に総合評価等をそれぞれ公表することとします。

### ◆徳島労働局の具体的な数値目標◆

- 1 主要指標として、「就職件数」、「求人充足件数」、「雇用保険受給資格者の早期再就職件数」
- 2 補助指標として、「求人者・求職者に対する満足度調査」、「紹介成功率」
- 3 所重点指標として、「ハローワークの規模に応じた取組目標」

## 1 数値目標（主要指標）

	徳島労働局(計)	徳島所	三好所	美馬所	阿南所	吉野川所	鳴門所
①就職件数	13,900件	6,113件	901件	1,005件	1,872件	1,663件	2,346件
②求人充足件数	13,250件	6,875件	695件	814件	1,459件	1,088件	2,319件
③雇用保険受給資格者の早期再就職件数	3,168件	1,403件	163件	212件	389件	307件	694件

※ 出張所は、本所に含む。

① 就職件数とは、ハローワークの職業紹介により常用就職した件数。

② 求人充足件数とは、ハローワークの常用求人(受理地ベース)の求人充足件数。

③ 雇用保険受給資格者の早期再就職件数とは、基本手当の支給残日数を所定給付日数の3分の2以上残して早期に再就職した件数。

## 1の数値目標に対する具体的な取組

	全所共通の取組
①就職件数	求職者の職業相談内容の記録等の充実、応募書類の添削指導、就職支援に関する各種セミナーの情報提供を行い就職支援に関する個々の求職者ニーズを把握し就職面接会への誘導をはじめ一貫した職業相談・援助を実施する。
②求人充足件数	求人票の分かり易い記載内容の充実、事業所画像情報の収集を図るとともに、同一労働市場圏の隣接する安定所(県外含む)と連携を図りながら能動的マッチングを実施する。また、定期的に求人充足会議(未充足を含む)を実施し、マッチングに努めるとともに職員による事業所訪問を行い雇用管理指導援助業務を実施する。
③雇用保険受給資格者の早期再就職件数	雇用保険受給資格者の職業相談内容の記録等の充実、応募書類の添削指導、就職支援に関する各種セミナーの情報提供を行い就職支援に関する早期再就職の意欲を高めるため、就職面接会への誘導をはじめ再就職手当等の積極的な活用を進めながら雇用保険受給資格者に対する一貫した職業相談・援助を実施する。

## 2 数値目標（補助指標）

	徳島労働局(計)	徳島所	三好所	美馬所	阿南所	吉野川所	鳴門所
①求人者満足度	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上
②求職者満足度	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上
③紹介成功率	24.4%	21.1%	41.6%	32.3%	30.0%	24.8%	24.4%

※ 出張所は、本所に含む。

① 求人者満足度とは、ハローワークを利用する求人者に対して、10月頃に実施する利用者満足度調査結果。

② 求職者満足度とは、ハローワークを利用する求職者に対して、10月頃に実施する利用者満足度調査結果。

③ 紹介成功率とは、ハローワークの紹介件数に対する就職件数(常用)の割合。(過去3年度実績の平均以上)

## 2の数値目標に対する具体的な取組

	全所共通の取組
①求人者満足度	懇切・公正・迅速な対応により、利用者視点に立ったサービスを実施する。
②求職者満足度	懇切・公正・迅速な対応により、利用者視点に立ったサービスを実施する。
③紹介成功率	求職者の職業相談内容の記録等の充実、応募書類の添削指導、就職支援に関する各種セミナーの情報提供を行い就職支援に関する個々の求職者ニーズを把握し、就職面接会への誘導をはじめ一貫した職業相談・援助によりの確な紹介を実施する。

### 3 数値目標（所重点指標）

	徳島労働局(計)	徳島所	三好所	美馬所	阿南所	吉野川所	鳴門所
①生活保護受給者等の就職件数	570件	265件	32件	32件	113件	43件	85件
②障害者の就職件数	544件	257件	38件	37件	72件	40件	100件
③ハローワークの職業紹介により、正規雇用に関結びついたフリーター等の件数 ※	2,567件	1,336件	※-	※-	※-	※-	345件
④公的職業訓練の終了3ヶ月後の就職件数	281件	108件	23件	26件	47件	33件	44件
⑤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 ※	87.5%	87.5%	※-	※-	※-	※-	※-
⑥正社員求人数 ※	30,043人	18,273人	※-	※-	※-	※-	※-
⑦介護・看護・保育分野の就職件数 ※	2,600件	1,015件	※-	※-	※-	※-	※-

※PDCAサイクルによる目標管理対象外となっている。

### 3の数値目標に対する具体的な取組

	対象安定所共通の取組
①生活保護受給者等の就職件数	生活保護受給者等の就職等の課題を把握し、本人の職業希望、能力・適性等を見極めながら求職者に対する多様な各種セミナーの情報提供を行い就職支援に関する個々の求職者ニーズを把握し、就職面接会への誘導をはじめ一貫した職業相談・援助を実施する。また、自治体と連携し、巡回相談を実施するなど生活保護受給者等の就労支援を図る。
②障害者の就職件数	障害の種類、程度に応じたきめ細かな職業相談、就職・生活等に関する課題解決を図るため、障害者職業センター、就業・生活支援センターとの連携が重要であり、障害求職者の就職支援に向けたチーム支援体制を強化していく。また、職員による事業所訪問を行い雇用管理指導援助業務をはじめ求人開拓及び職域開発を実施し、障害者就職面接会への誘導をはじめ一貫した職業相談・援助を実施する。
③ハローワークの職業紹介により、正規雇用に関結びついたフリーター等の件数	就職支援ナビゲーターを活用し、求職者の担当者制を強化しながら求職者に対する多様な各種セミナーの情報提供を行い就職支援に関する個々の求職者ニーズを把握し、就職面接会への誘導をはじめ一貫した職業相談・援助を実施する。

<p>④公的職業訓練の終了3ヶ月後の就職件数</p>	<p>訓練受講者の担当者制を強化しながら、訓練受講者から提出のあった就職状況報告書の内容のチェックにより、雇用保険適用部門と連携を図り、雇用保険資格取得の促進を図る。また、訓練施設との連携を図り訓練受講者の就職ニーズを早期に的確把握し、安定所と情報共有を図り、就職面接会への誘導をはじめ一貫した職業相談・援助を実施する。</p>
<p>⑤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</p>	<p>求職者の担当者制を強化しながら求職者に対する多様な各種セミナーの情報提供を行い就職支援に関する個々の求職者ニーズを把握し、就職面接会への誘導をはじめ一貫した職業相談・援助を実施する。また、職員による事業所訪問を行い雇用管理指導援助業務を実施し、子育て求職者の求人開拓等を実施する。</p>
<p>⑥正社員求人数</p>	<p>本省作成の「魅力ある職場づくり」のリーフレット等を活用し、非正規求人の正社員求人への転換や、正社員求人への登録について求人窓口や会議等で周知・広報を図る。</p>
<p>⑦介護・看護・保育分野の就職件数</p>	<p>求職者の担当者制を強化しながら求職者に対する多様な各種セミナーの情報提供を行い就職支援に関する個々の求職者ニーズを把握し、就職面接会への誘導をはじめ一貫した職業相談・援助を実施する。また、本省作成の「魅力ある職場づくり」のリーフレット等を活用し、求人窓口や会議等で周知を図るとともに、職員による事業所訪問を行い雇用管理指導援助業務を実施し、人手不足分野の求人開拓等を実施する。</p>

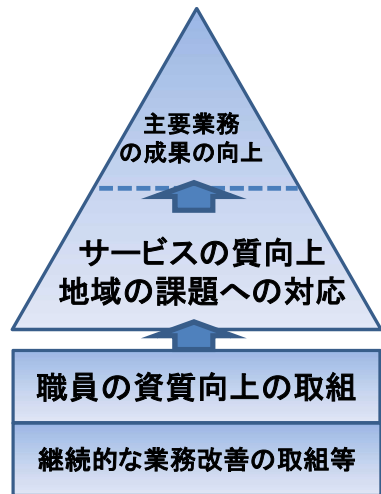
# ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組（概要）

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

# 総合評価の構成

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
- 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

### 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。