

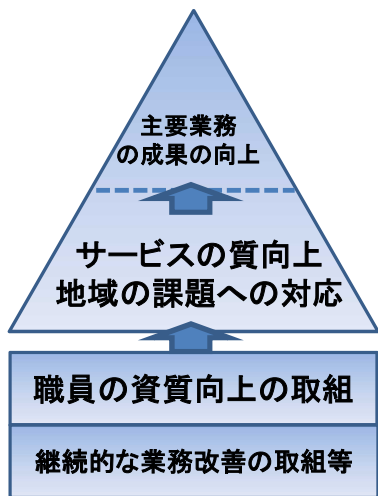
# ハローワークのマッチング機能に 関する業務の評価・改善の取組

# 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

- 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

- 就職者数
- 求人充足数
- 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。

## ハローワーク職員の研修等について

### 体系的・計画的な研修の実施

#### 中央研修

全国の労働局職員を労働大学校(※)へ集めて実施。

※(独)労働政策研究・研修機構

#### ブロック別研修

全国の労働局を10ブロックに分け、ブロック内の新規採用、初任者を対象に実施。

#### 地方研修

全国の労働局で地域の実情に応じた研修を実施。

➡ それぞれ研修実施計画等を作成し、体系的に実施。

#### ＜中央研修の概要＞(平成26年度)

- 職員のキャリアパスや担当業務に沿った段階的な研修コースを設定。計16コース。  
※必要に応じ同一コースを年度中に複数回実施し受講機会を確保。
  - 各担当業務に必要な知識の付与に加え、ロールプレイなどを通じた実践的な技術の習得、福祉など関係行政に関する幅広い知識の付与を実施。
- ➡ 来年度から、キャリア・コンサルティングを踏まえたハローワークでの職業相談及び職業指導に必要な専門的知識、技能及び技術を習得するための研修の充実を予定。

### OJTの実施

- ハローワーク職員は、職業紹介、雇用保険、雇用指導等の各業務に幅広く配置され、その業務実施でのOJTを通じて、職業安定行政に関する総合的な知識・経験を習得。

#### 【キャリアパス(モデルケース)】

採用後概ね10年目まで → 労働行政全般を幅広く経験する期間として、雇用保険業務や一般の職業紹介業務などを経験

概ね20年目まで → 専門性を形成していく期間として、就職が困難な者に対する職業紹介業務や事業主への指導業務などを経験

※ その他、職員の希望や地域のニーズ等により、職業安定行政以外の労働基準、雇用均等業務への配置や地方自治体への出向等の経験機会もある。

「日本再興戦略」改訂2014～未来への挑戦～（ハローワーク関係抜粋）  
平成26年6月24日(閣議決定)

2. 雇用制度改革・人材力の強化

2-1. 失業なき労働移動の実現／マッチング機能の強化／多様な働き方の実現

(3)新たに講ずべき具体的施策

iii) 外部労働市場の活性化による失業なき労働移動の実現

「企業外でも能力を高め、適職に移動できる社会」を構築するため、国、地方、民間を含めたオールジャパンで円滑な労働移動を実現するための取組を抜本的に強化する。このため、以下のとおり施策を充実させる。

④官民協働による外部労働市場のマッチング機能の強化

ハローワークの機能強化のため、各所ごとのパフォーマンスの比較・公表、意欲を持って取り組む職員が評価される仕組みの構築について、今年度中に具体的な方策の検討を行い、2015年度から実施する。(中略)さらに、ハローワークと地方自治体との連携強化が全国的に進展するよう、ベストプラクティスの整理を進め、普及を図る。