

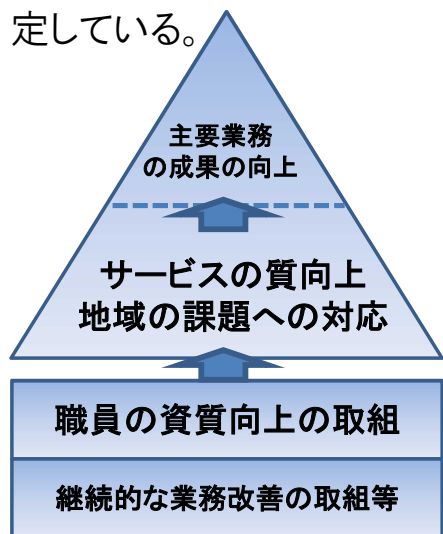
2017年度のハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組について

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、業務の質に関する指標、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している。
- 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するような評価項目も設定している。



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、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・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(求人者・求職者)
- 紹介率(求人・求職者に対する)

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の評価

- 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 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指標のポイント化係数



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業務実績が設定した目標を達成した場合等に、ポイントを加点する。
※主要指標・補助指標・所重点指標について、目標を達成した場合等にポイントを加点。

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。

平成29年度における総合評価結果総括

全ハローワークについて、各評価(類型)ごとの数は下図のとおり。
 全国ハローワーク437所を対象

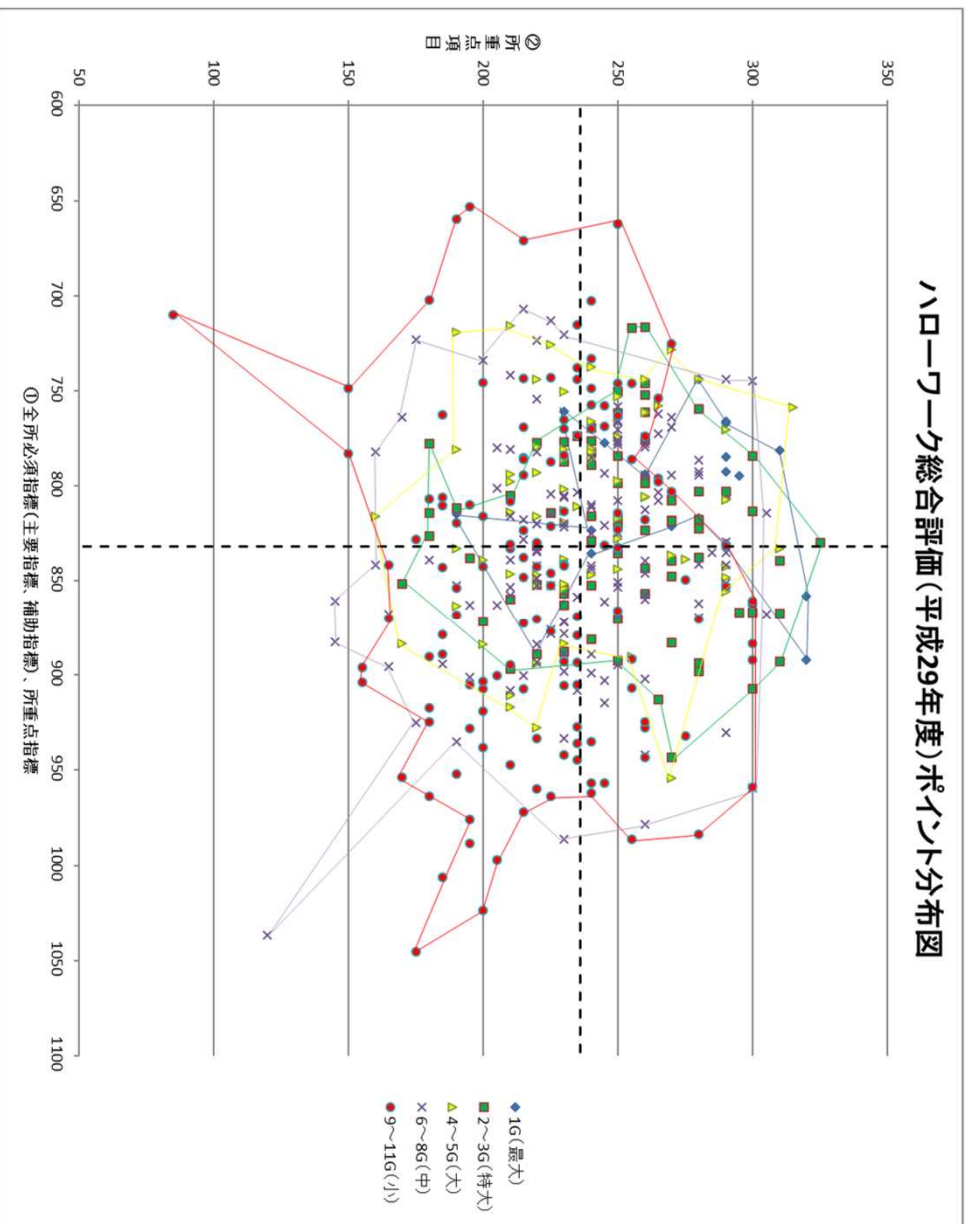
- 各グループごとに平均値を基準とし、平均値以上を類型1・2、平均値未満を類型3・4に区分
- 目標達成率100%を満点とみなし、満点以上を類型1
 (満点について、目標達成率が100%以上の場合は満点を超える場合があり得る。)
- グループ平均値の80%未満(※)を類型4
 ※規模が大きい1Gは平均値の90%未満、2~5Gは平均値の85%未満と、基準を高く設定。

| | 評 語 | ハローワーク数 |
|-----|------------------|---------|
| 類型1 | 非常に良好な成果 | 10 |
| 類型2 | 良好な成果 | 197 |
| 類型3 | 標準的な成果 | 227 |
| 類型4 | 成果向上のため計画的な取組が必要 | 3 |
| | | 437 |

〔参考〕

| 評価グループ | 満点 | 平均点 |
|--------|------|------|
| 1G | 1230 | 1078 |
| 2G | 1227 | 1063 |
| 3G | | 1088 |
| 4G | 1215 | 1043 |
| 5G | | 1054 |
| 6G | 1214 | 1069 |
| 7G | | 1064 |
| 8G | | 1077 |
| 9G | 1215 | 1073 |
| 10G | | 1065 |
| 11G | | 1081 |

ハローワーク総合評価(平成29年度)ポイント分布図



ハローワーク総合評価ポイントの規模別平均値と変動係数

| グループ | 平均値 | | | 変動係数(%) | | |
|----------|-----------------|-------|--------|-----------------|-------|--------|
| | ①必須指標 + 重点指標 | ②重点項目 | ポイント総計 | ①必須指標 + 重点指標 | ②重点項目 | ポイント総計 |
| 1G(最大) | 808 | 270 | 1078 | 4.58 | 11.88 | 4.58 |
| 2~3G(特大) | 825 | 251 | 1076 | 5.72 | 13.11 | 5.55 |
| 4~5G(大) | 812 | 238 | 1050 | 6.41 | 13.23 | 5.50 |
| 6~8G(中) | 834 | 235 | 1069 | 7.12 | 14.88 | 5.99 |
| 9~11G(小) | 850 | 223 | 1073 | 9.81 | 15.96 | 8.40 |
| 全体 | 832 | 236 | 1078 | 7.92 | 15.38 | 6.71 |

好事例①

雇用保険受給者に対する積極的な再就職促進

(山形局長井所(10G))

●1か月間の集中的支援

雇用保険受給者の再就職への意識づけ及び早期再就職を図るために、認定日までの1か月間で集中的な支援(所独自「早期マッチングプロジェクト」※)を実施し、早期再就職の支援を途切れさせないこととしている。

※ 初回講習会における支援メニューの提示、雇用保険受給者ごとに再就職手当の支給見込額の提示、受給資格決定後10日以内に求人票を3件を目途に提供 等

●インフォメーションディスプレイを使用した効果的な情報提供

受給資格決定時及び認定日における待ち時間を利用し、「早期再就職(再就職手当等)メリット」を「ヤッピー劇場」(※)によってPRすることで、雇用保険受給者の再就職促進を図っている。

※ 山形局のイメージキャラクターによる、再就職のメリットをアピールするサクセスストーリー

●「企業見学会 & 個別相談会」の実施

企業見学会終了後に会社内で個別相談会を併せて実施。応募に当たっての疑問点を当日中に解消し、見学企業への応募促進を図っている。

【今後の取組等】

「あのハローワークに行けば、何かある」プラス1運動(手ぶらで帰さない、応募書類添削、面接助言、求人情報提供、イベント情報提供)により、雇用保険受給者の再就職促進を図っていく。



支給終了間近で、「ヤッピー」が「ハッピー」先輩から早期再就職したことが話されるどころ

好事例②

求職者・求人者のニーズを踏まえたマッチング強化の取組

(滋賀局草津所(4G))

●「求職者担当者制」、「プラスサービス」の徹底

「求職者担当者制」により、積極的な来所勧奨(求人票送付後の電話連絡 等)を行うとともに、職業相談を行う過程で求職者一人ひとりの特性を把握した上で、「プラスサービス」として面接指導・履歴書等の応募書類の作成・添削指導など追加のサービスの提供を提案し、マッチング強化を図った。

●「求人条件相談」などの求人者サービスの徹底

人手不足が深刻化する中、求人者からは、求職者からの応募が増加するような求人内容にしたいとの相談が多く寄せられている。そこで、求人窓口においては、求人者に対し、求職者が応募しやすい条件を各種資料を活用して積極的に提案。この結果、当所が提案した「託児所設置」案を採用した求人者では、複数採用に結びついた。

●「企業マッチング面接会～中小企業の魅力発信～」の開催

大企業に比べて求職者からの認知度が低い中小企業の魅力を広く発信するため、「企業マッチング面接会」を積極的に開催。

正社員求人の登録ある中小企業を中心に面接会参加を積極的に働きかけるとともに、求職者向けの案内チラシには、草津所職員が実際に事業所を訪問した際の感想をコメントでつけるなどの工夫をして、広く参加を呼びかけた。



(求職者向け案内チラシ)

【今後の取組等】

新規求職者が減少し、高齢者の占める割合が多くなっている中、今年度は当所に高齢者支援の専門窓口を設置したことから、高齢者支援にも重点を置いて一層のマッチング強化を図っていく。

好事例③

求職者の就職意欲に対応した、視覚情報の駆使による就職支援

(愛知局新城所(10G))

●求職者向けセミナーの見直しによる就職意欲の喚起

求職者向けに「面接の心構えを伝えるビデオ視聴」と「面接指導」を組み合わせたセミナーを開催してきた。

従来は「面接指導」がメインであったため、具体的な応募先を意識しているなどの就職意欲が高い求職者の参加はあったが、それ以外の求職者の参加は少なく、結果として、就職件数が伸び悩んでいる状況であった。

そこで、セミナーの中に早期再就職のメリットの説明を盛り込むことにより、参加者の就職意欲を喚起することとした。併せて、参加者を増やすため、セミナーの内容を「応募書類の作成」等、ビデオ視聴を含んだ基礎的な内容に見直し、就職意欲が高い求職者以外の参加も促すこととした。

このような取組によって、参加者が増加するとともに、参加者の就職意欲の喚起が図られ、結果として就職件数の向上につながった。

●アンケートを活用した就職意欲の把握・早期の応募勧奨

セミナーの参加者アンケートにより、就職意欲が高い求職者を「就職支援対象」として選定し、ニーズに合った求人情報を電話連絡や郵送により提供し、早期の応募に向けて積極的な勧奨を行った。



(ビデオセミナーの上映映像、セミナーの様子)

【今後の取組等】

求職者が減少している中、中高年齢者の占める割合が高くなっていることから、セミナーの内容を中高年齢者向けにすることが必要である。

加えて、中高年齢者でも応募可能な良質求人確保するため、事業所に対して「働き方改革」の理解を求め、働き方改革を推進する企業を「AICHI WISH企業(※)」として認定し、積極的に求人充足対策の拡大を図っていく。

(※) 働き方改革を推進する企業に対する求人充足サービス：愛知局独自の取組

好事例④

雇用情勢の厳しい地域における新卒者向けの就職支援の強化

(青森局五所川原所(8G))

当所管内は有効求人倍率が1倍未満(平成30年5月:0.68倍)と雇用情勢が厳しい地域であることを踏まえ、新卒者に対する就職支援を強化した。

●高校に出向いて行う支援のPR活動の実施

高校の就職担当教諭向けに、高校に出向いて行う支援のPRリーフレット(受講生の感想入り)を作成し、積極的に周知(※)を行った。

※ 学卒ジョブサポーターによる全校訪問、所長から学校長へのトップセールスなど

●各高校からの要望に応じた“オーダーメイド型の就職支援”の実施

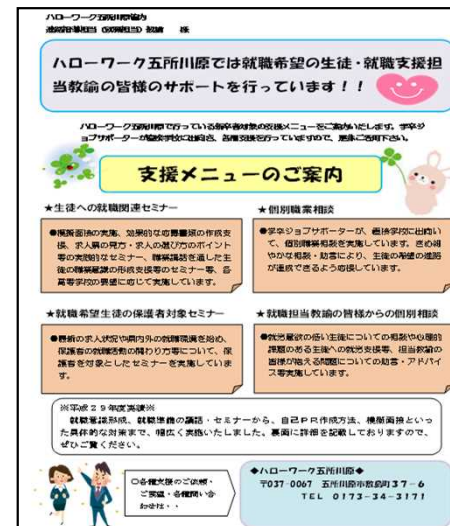
周知後、各高校の要望を聞き取った上で、高校ごとに、真に必要な支援を組み合わせた“オーダーメイド型の就職支援”を実施した。参加した生徒からは、「自分の長所が発見できた」、「面接で自己PRする際の参考になった」等の声が寄せられた。

1年を通した取組の結果

管内の就職担当教諭は、就職に関することで困ったら、まずは、ハローワークに連絡するということが浸透しています。(ハ、ハ)ノ

【今後の取組等】

- 高校に対する支援は継続実施するとともに、学校と企業の橋渡しの役割も意識し、企業との関わりを緊密にして情報収集・共有を図ることで、マッチング機能を更に強化する。
- 今年度は当所単独で新卒予定者向け管内企業説明会を実施予定。
- 新卒者(既卒3年未満含む)の就職支援に関わる機関から頼りにされるハローワークを目指す。



【所独自作成リーフレット】



【就職支援セミナー風景(定時制高校)】