

# 平成30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 (ハローワーク総合評価)の結果概要

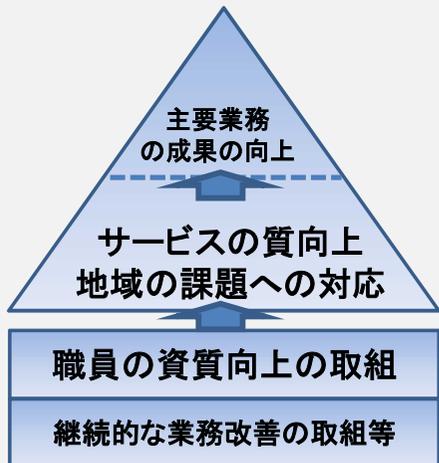
# ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組 (ハローワーク総合評価)の概要

ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、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(ハローワーク総合評価)の取組を、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

- 従来の取組(就職率等の**主要指標**に基づくPDCAサイクルによる目標管理)を拡充し、
  - ①業務の質に関する**補助指標**
  - ②ハローワークごとに、地域の雇用の課題を踏まえ重点とする業務に関する**所重点指標**
  - ③ハローワークごとに、中長期的なマッチング機能強化のため、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組を推進する評価項目である**所重点項目**を新たに設定し、目標管理を実施。

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  
マッチング機能を強化



## 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

- 業務の成果について毎月公表  
→各労働局が所管ハローワークの主要指標の実績を毎月公表
- 年度終了後、業務の成果(主要指標・所重点指標)や質(補助指標)、職員の資質向上・業務改善の取組(所重点項目)の実施状況を踏まえ、ハローワークごとに総合評価を実施。  
→労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11のグループに分け、同一グループ内で相対評価
- ハローワークごとに総合評価結果及び業務改善の取組等をまとめ、各労働局が公表。  


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
- 総合評価結果を、労働局は地方労働審議会、本省は労働政策審議会に報告。

## 評価結果に基づく 全国的な業務改善

- ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、評価結果をもとに、本省・労働局による個別のハローワークへの重点指導や好事例の全国展開を実施
  - ①評価結果に基づき、本省から、労働局・ハローワークに対する問題状況の改善指導
  - ②一定の基準に該当するハローワークは改善計画を作成、本省・労働局が重点指導
  - ③好事例は全国展開  
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

# ハローワーク総合評価の評価指標の構成

## 1 全ハローワーク共通の評価指標(主要指標・補助指標)

### (1)主要指標

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評価指標

- 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

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評価指標

- 求人・求職者に対する満足度
- 求人・求職者に対する紹介率

## 2 地域の雇用課題等に応じてハローワークごとに選択する評価指標(所重点指標・所重点項目)

### (1)所重点指標

ハローワークのマッチング機能に関する業務のうち、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評価指標

- 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歳以上の就職件数
- その他、安定所と労働局が調整し設定するマッチング業務指標

### (2)所重点項目

中長期的なマッチング機能向上のための、職員の資質向上や継続的な業務改善の取組に関する評価指標

- 職員による事業所訪問の実施
- 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
- 個別求職者担当制の実施
- 業務改善を図った取組の共有
- 他所と連携した広域労働移動の取組
- 地方公共団体との連携の推進
- 各種業務研修の実施

# ハローワーク総合評価の評価方法

ハローワーク総合評価は、年度単位で実施し、

- ①労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分け、
- ②年度終了後に、ハローワークごとに評価指標の実績を点数化し、同一のグループ内で相対評価を行う。

① 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)ごとに、年度当初に定めた目標への達成状況を基に、点数を付与する。

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

(例) A指標のポイント化係数が100点、目標達成率が105%とすると、 $100点 \times 105\% = 105点$ がA指標の点数となる。

② 評価指標(主要指標・補助指標・所重点指標)の目標達成率が100%以上の場合等に、点数を加点する。

(例) 上記①のA指標の目標達成率は105%なので、105点に加え、10点を加点。

③ 評価指標(所重点項目)の実施状況を基に、点数を付与する。

※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、取組ごとに点数を付与。

④ ①～③の点数を合計し、ハローワークごとに、総点数を計算する。

○ 11グループのうち同一グループ内で、ハローワークごとに、総点数を比較の上、4段階（「非常に良好な成果」、「良好な成果」、「標準的な成果」、「成果向上のため計画的な取組が必要」）の相対評価を行う。

# 平成30年度のハローワーク総合評価結果概要

○ ハローワーク総合評価として、ハローワークごとに評価指標を点数化の上、点数化された総点数を基に、4類型（類型1：非常に良好な成果、類型2：良好な成果、類型3：標準的な成果、類型4：成果向上のため計画的な取組が必要）の相対評価を行ったところ、平成30年度の結果概要は、以下のとおり。

## ※4類型の設定方法

- ・ グループごとに総点数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に区分する。
- ・ 類型1・2のうち、全ての評価指標の目標達成率100%等を満点とみなし、満点以上を類型1、それ以外を類型2とする。
- ・ 類型3・4のうち、グループ平均値の80%未満（※）を類型4、それ以外を類型3とする。  
※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	平成30年度 ハローワーク数	平成29年度 ハローワーク数
類型1	非常に良好な成果	12	10
類型2	良好な成果	212	197
類型3	標準的な成果	213	227
類型4	成果向上のため計画的な 取組が必要	0	3
		437	437

## 〔 参考 グループごとの満点及び平均値 〕

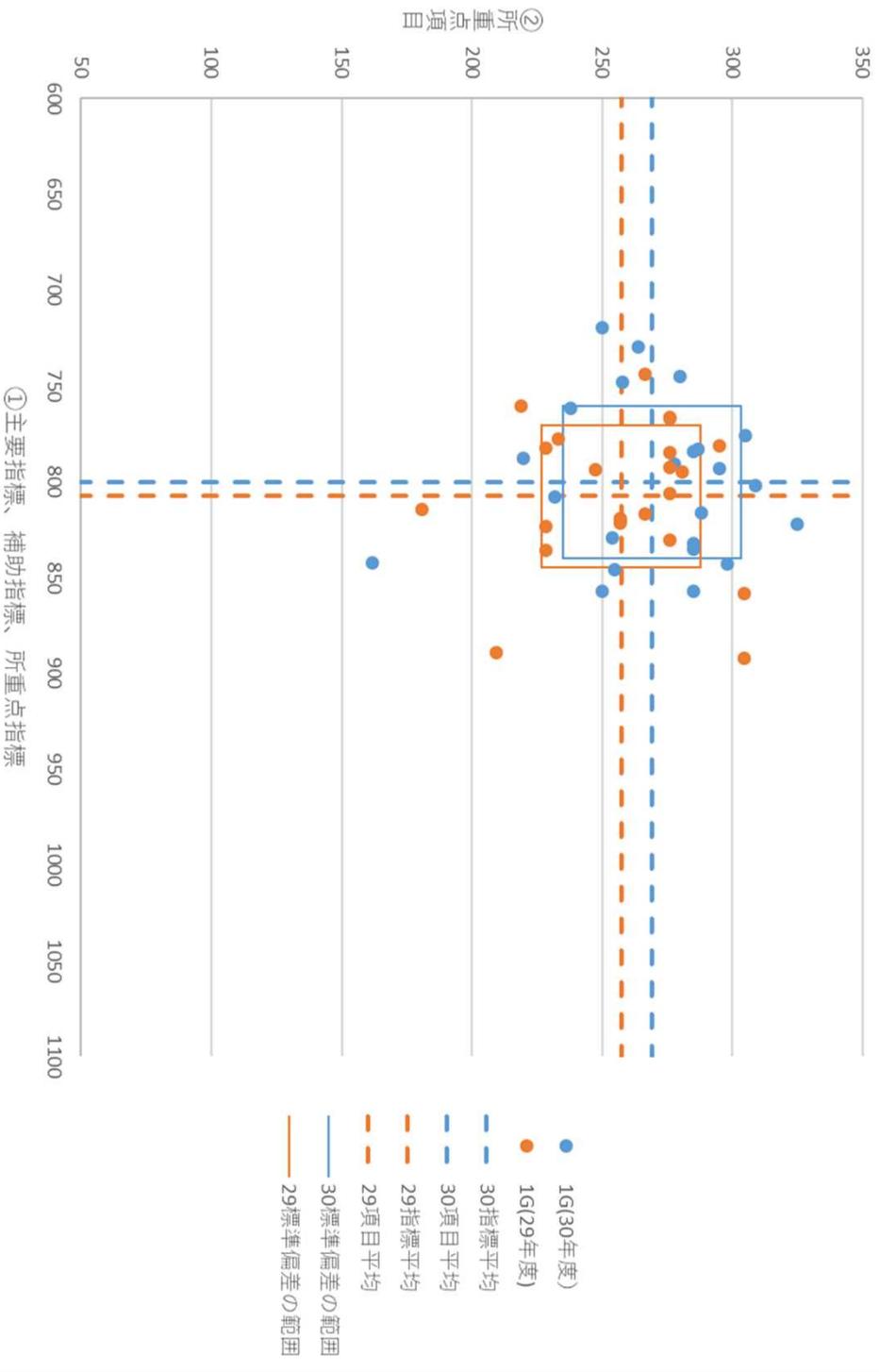
評価グループ	満点	平均値
1G	1214	1069
2G	1211	1051
3G		1069
4G	1199	1033
5G		1044
6G	1198	1045
7G		1061
8G		1054
9G	1199	1075
10G		1065
11G		1095

# 平成30年度の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

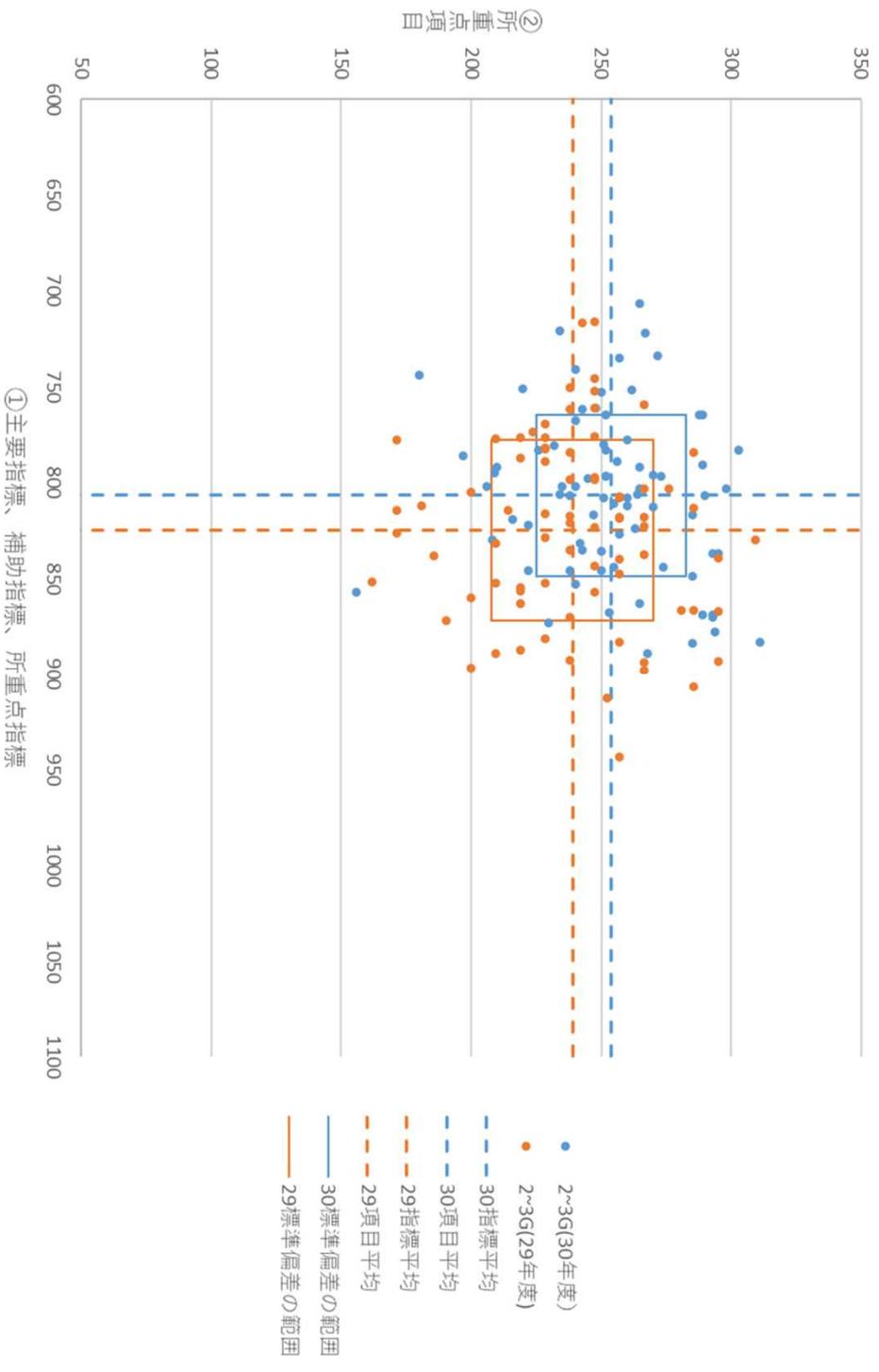
グループ	平均値			変動係数 (%)		
	①必須指標+重点指標	②重点項目	ポイント総計	①必須指標+重点指標	②重点項目	ポイント総計
1G(最大)	800(99.0%)	269(104.7%)	1069(100.4%)	4.94(107.9%)	12.72(107.1%)	4.88(106.6%)
2~3G(特大)	806(97.8%)	254(106.3%)	1060(99.7%)	5.20(90.9%)	11.32(86.3%)	5.19(93.5%)
4~5G(大)	797(98.3%)	243(107.5%)	1040(100.3%)	6.38(99.5%)	11.00(83.1%)	5.73(104.2%)
6~8G(中)	815(97.7%)	239(106.7%)	1054(99.6%)	7.11(99.9%)	11.42(76.7%)	6.21(103.7%)
9~11G(小)	850(100%)	228(107.5%)	1078(101.5%)	8.28(84.4%)	14.07(88.2%)	6.84(81.4%)
全体	821(98.7%)	240(106.7%)	1061(100.4%)	7.49(94.6%)	13.07(85.0%)	6.26(93.3%)

※括弧内は対前年比。  
 ※変動係数とは、標準偏差を算術平均で除したものであり、母集団の相対的なばらつきを表したものである。

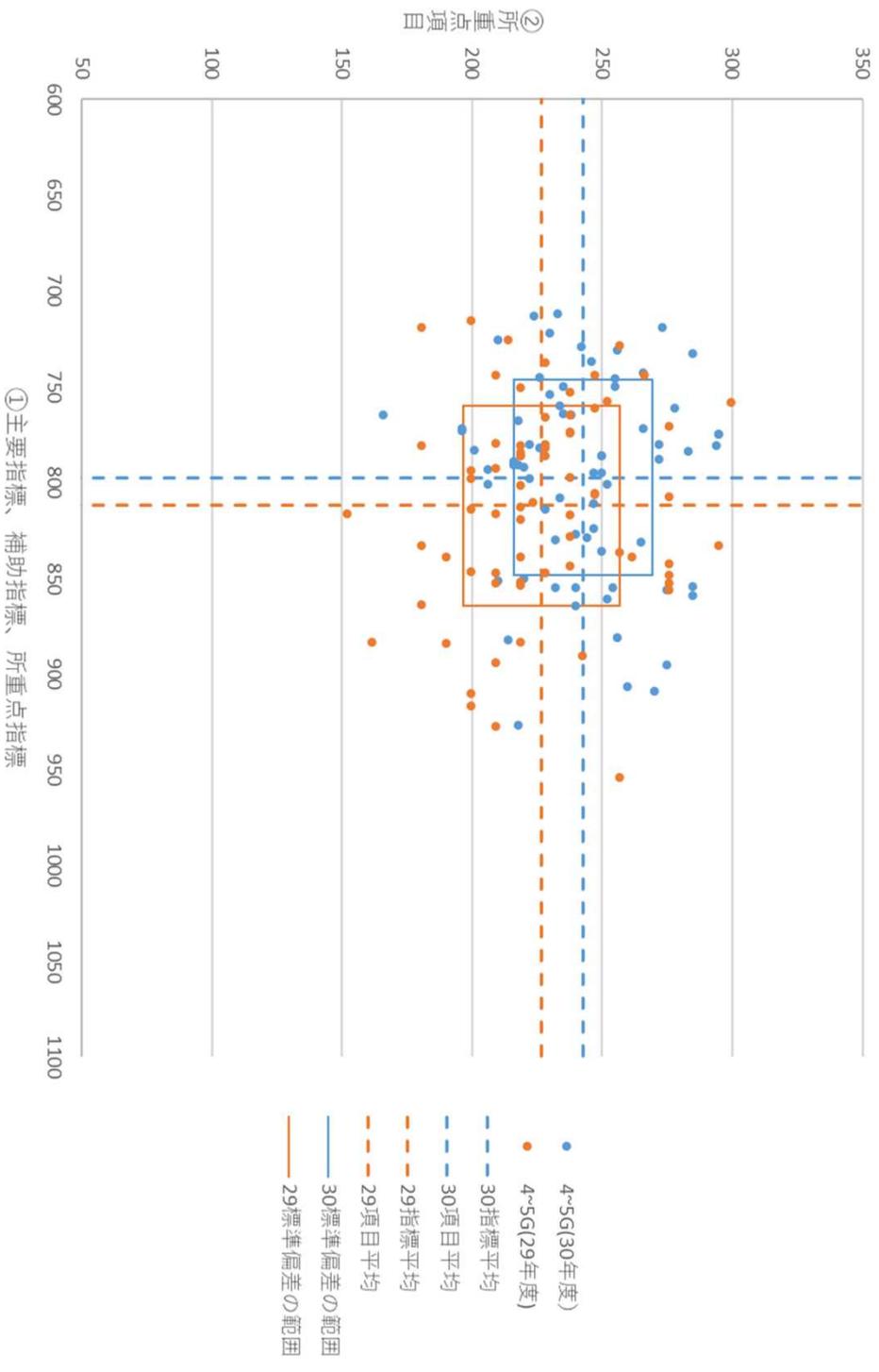
30年度と29年度の分布比較 (最大規模グループ (1G))



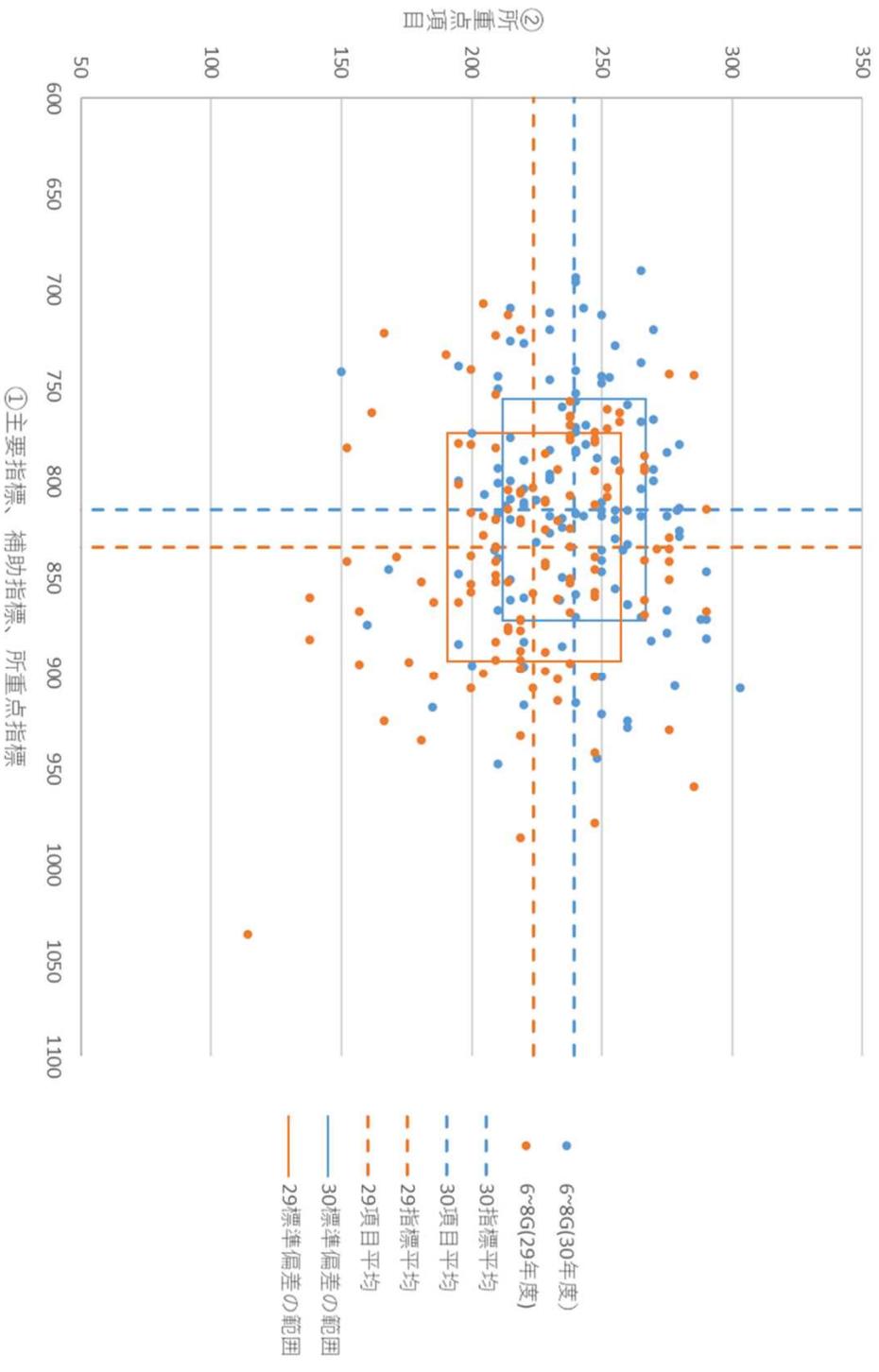
### 30年度と29年度の分布比較 (特大規模グループ (2～3G))



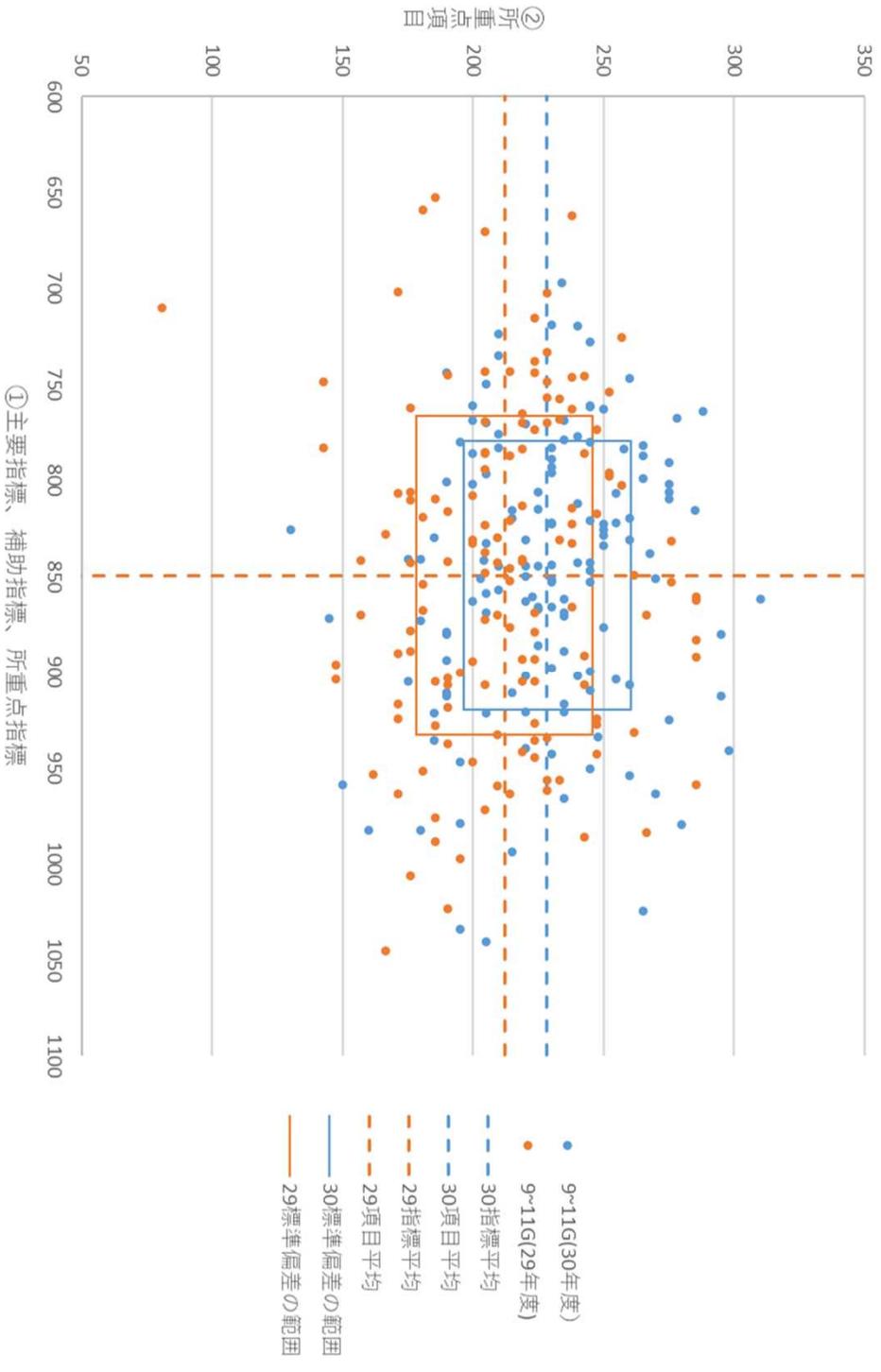
### 30年度と29年度の分布比較 (大規模グループ (4～5G))



### 30年度と29年度の分布比較（中規模グループ（6～8G））



### 30年度と29年度の分布比較（小規模グループ（9～11G））



## <効果的な周知によるマッチング支援の強化の取組>

(新潟局村上所(10G))

### ●「求人説明会・職場見学会」の実施

経験・資格不問等の求職者ニーズを満たす正社員求人を対象に、所内で定期的に求人説明会を開催するほか、事業所を訪問し職場見学会を兼ねた求人説明会を実施した。

#### <周知の工夫>

- ・ より多くの利用者に周知するため、「担当者から一言」として求人者のアピールコメントを入れた周知用リーフレットを作成し、所内掲示とともに雇用保険説明会で配布した。
- ・ 市役所等市内52か所に配置してあるウィークリー情報誌(求人情報)にもアピールコメントを掲載し、周知に役立てた。
- ・ 潜在求職者や安定所未利用者への周知のため、ウィークリー情報誌に当所HP、ハローワークインターネットサービス、求人情報誌等のQRコードを掲載し、スマートフォンでの情報収集が容易に行えるよう改善した。

なお、求人説明会の開催に当たっては、事業所の選定や企画・開催(訪問)、その後のフォローまでを、紹介部門と求人・学卒部門で連携して、情報共有を図りながら実施している。

#### 【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ことから、高齢者向け求人説明会等の開催を増やすことが必要である。

求人説明会・職場見学会のご案内

12月11日(火) 13:30~(1時間程度予定)

北一電気株式会社

〒952-8501 村上市郡内40番地

TEL 0254-53XXXX

アピール  
ポイント

【求人説明会・職場見学会リーフレット】



【求人説明会風景(見学会)】

## 「HWに来てもらう」地域に寄り添い、信頼されるHWを目指す取組み

奈良局下市所(11G)

### ●求人充足会議後のフォローアップと見学を兼ねた求人・紹介担当とのセット訪問

求人充足会議で検討された求人の全てについて職員による事業所見学を兼ねたフォローアップ訪問(「セット訪問」)を実施。訪問後、紹介担当は、「画像付き見学シート」を作成し、毎朝ミーティングで発表し、担当職員全員が情報共有の上、求人PRや応募促進に努め、マッチングにつなげた。

紹介現場からの声を届けるセット訪問は事業所からも好評で、求人内容以外の情報収集にも大いに役立った。



画像付き見学シート  
及びええトコ3点紹介

### ●リニューアル求人・事業所の魅力PRコーナー・求人票以上の情報の見える化と積極的活用

新たに「リニューアル求人コーナー」や「事業所の魅力PRコーナー」を設置し、求人票以上の情報を分かりやすく掲載した。リニューアル求人の掲示では、変更箇所にはポップを貼り、何が変わったかを分かりやすく表示。PRコーナーでは、作業現場の画像とええトコ3点に絞った事業所作成の画像付きPRシートと求人票をセットで掲示し、事業所の魅力を求職者に公開している。

また、毎朝ミーティングで求人担当から紹介担当に求人票に記載されていない情報について「前日受理求人のポイント解説」を行うことで、職業相談の際、求職者の方により詳しい情報を伝えることができるようにしている。

事業所の魅力PRコーナー  
\*求人票とセットで公開\*



### ●「紹介・窓口呼び込み強化月間」の実施

「HWに来てもらう」取組みの総仕上げとして1月、2月に「紹介・窓口呼び込み強化月間」を開催。来所勧奨や、予約相談、受付からの声掛けによる窓口誘導等について目標件数を定め、紹介担当者を4チームに分け、手作りグラフィにチーム毎の色シールを貼り、所全体の目標達成を目指す取り組みを行った。

#### 【今後の取組等】

訪問で収集した様々な事業所情報を整備し、職員の情報共有用の「求人補助シート」を作成し、求職者に提供する情報の質を向上させていく。また、求人担当者制の対象事業所を拡充し、より多くの求人についてマッチングを図る。それ以外の求人についても条件緩和やポイントをPOP書きした求人票を紹介担当に配布し、個別充足支援を拡大実施していく。

## 企業の人手不足を解消するためのマッチング強化の取組

(沖縄局八重山所(11G))

(取組の内容)

### ●事業所と求職者のマッチングを図るための企業面接会、説明会を開催

企業の人材不足を解消する取組として、企業面接会&説明会を計8回実施。そのうち1社は現地で企業見学会も同時開催。実際に働いている従業員の体験談を聞いたり、施設を見学することにより応募しやすい環境を提供した。また「ベテラン世代、子育て世代」を対象とした面接会では年金事務所と連携し、「年金と賃金の併給について」や「知っておきたい社会保険の扶養」のセミナーも開催した。

### ●周知の仕方にも工夫

開催にあたってはダイレクトメールや電話のほか、地方新聞社2社(八重山毎日新聞、八重山日報)、地元ラジオ局(FMいしがきサンサンラジオ)、地元の情報サイト(南山社運営「やいまタイム」)、ケーブルTVにも依頼し、広く周知活動を行った。

こうした周知活動により、HWへの来所勧奨にもつながった。

### ●雇用管理改善への取組と不調となった求職者へのフォローアップ

参加した求職者にアンケートを取り、面接を受けなかった原因を分析。企業へ求職者の希望をフィードバックすることにより、雇用管理改善や要件緩和を促した。

また、応募後不調となった求職者には不調の要因を分析し、新たな求人情報や次回面接会の情報を提供するなどフォローアップを行うとともに来所勧奨を行った。

### 【今後の取組等】

人材不足分野、業界別での企業説明会、見学会を開催予定。求人者と求職者のマッチングできる場を多く提供できるようにする。

また、ユースエール認定企業などの優良企業のPRも合わせて行っていく。

### 【情報サイト掲載事例】

The screenshot shows a webpage titled "子育て世代応援 合同企業説明会" (Childcare Support Joint Business Explanation Meeting). It includes details such as the date (October 24, 2018), time (13:00-15:40), and location (Ishigaki Chamber of Commerce). The page features a list of participating companies, including "Halo Work Okinawa Prefecture Branch" and "Nansha Shimbun". There are also illustrations of a woman and a child, and a table listing the participating companies.

## 「深刻化する人手不足問題」に対応するための求人・求職マッチングの強化

(島根局益田所(10G))

(取組の内容)

### ●職員による提案求人の提供サービスの強化

「求職者担当制」対象者及び「早期あっせん対象者」に対して電話等での情報提供により来所勧奨を積極的に行った。

また、失業認定日の相談において、「プラス1、2サービス」として職員提案求人1件以上の提供と就職支援セミナー(応募書類作成、面接対策)への誘導を実施した。

### ●「求人充足会議」対象求人に対する支援の強化

事業所訪問を行い、画像情報等の詳細情報を収集し、所内掲示を行った。

また、求職者への情報提供により得たニーズ等をフィードバックし、求人条件の見直しや正社員求人への転換を提案した。

### ●地方公共団体が誘致した企業等の会社説明会の定期開催

地方公共団体とも連携し、誘致企業や雇用吸収力の高い運輸、小売、福祉、警備業等の会社説明会、ミニ面接会を定期的に開催した。

なお、平成30年度における島根県、益田市による誘致企業にかかる求人については、充足率100%を達成した。

### 【今後の取組等】

パート求人の占める割合が約半数と高いことから、雇用管理指導援助業務と連携し、パート求人の正社員求人転換を積極的に促す。また求人者に対する充足支援の一層の強化のため、企業を対象とした人材確保セミナーを実施する。



(会社説明会案内)



(誘致企業会社説明会)