

山梨労働局発表  
平成29年7月28日(金)

【 照 会 先 】

山梨労働局職業安定部職業安定課  
課長 宮崎 正人  
主任職業安定監察官 杉田 康男  
電話055-225-2857 (内) 402.412

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総合評価について

山梨労働局(局長 木幡 繁嗣)は、平成28年度よりハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組を実施しております。(別紙参照)

この度、平成28年度の成果が確定しましたので、以下のとおり公表します。

総じて良好な結果を残しているところであり、今年度においても引き続き丁寧なマッチングを行い目標達成・サービスの向上に努めてまいります。

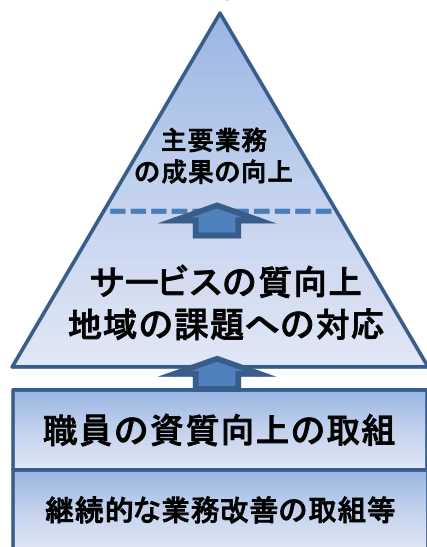
記

	平成28年度 総合評価
甲府公共職業安定所	良好な成果
富士吉田公共職業安定所	良好な成果
塩山公共職業安定所	良好な成果
韮崎公共職業安定所	良好な成果
鵜沢公共職業安定所	良好な成果

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間に、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・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

### 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
- 求人に対する紹介率
- 求職に対する紹介率

### 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

評価分類～・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り組みが必用

# ハローワーク甲府 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、就職目標の達成を最重要と考え、求職者担当制や雇用保険受給者の早期再就職促進の取組を重点的に進めることとしました。求職者担当制では紹介履歴のない雇用保険受給者を支援対象者に加えたことにより求職者に対する紹介率の向上にも効果を上げることができました。雇用保険受給者の早期再就職促進では職業講習会の開催時期を雇用保険説明会前への変更や給付制限期間中の計画相談日を1回から2回に変更などの改善の取組を行いました。

これらの取組により、就職件数は、新規求職者が前年比約9%減少したにも関わらず過去3年度の実績の平均を上回る成果を上げ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

・相談窓口での待ち人数等の見える化と受付番号での呼出しによる個人情報保護を図るため自動音声案内システム及び番号案内表示機器等を導入し2月中旬より運用を開始しました。

・認定日におけるマッチング求人の用意や求人提案を効果的に進めるため職業相談第1部門の雇用保険受給者について年齢別の認定時間を設定しました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

29年度より所重点指標の必須項目となった「正社員就職件数」の目標達成のため「求職者担当制」は支援対象者の半数以上を正社員就職希望者とします。また、重点指標「介護・看護・保育分野の就職件数」も目標件数の半数を正社員就職とします。

### （4）その他業務運営についての分析等

・景気の回復傾向を受けて正社員求人数は前年比14%増加となる一方で新規求職者は前年比5.8%減少となり、特に45歳未満では8%減少しました。29年度もこの傾向は続くものと考えておりますが、正社員就職ニーズが高くかつ就職可能性も高い45歳未満の求職者に対して求職者担当者制等の支援を強化いたします。

・近隣安定所の就職件数の進捗が思うように上がらないことが、当所求人充足が進まない（管外充足の減少）一因になっていると考えました。このため、相談窓口では自所求人活用を意識した相談を実施し、求人窓口では充足を意識した求人受理と受理後一定期間経過後応募のない求人への条件緩和要請に取り組みました。29年度も引き続き自所の求人充足を意識した取組を継続することとしております。

## 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 特記事項

○障害者ミニ面接会ウイーク実施によるマッチングの取組

障害者雇用促進の取組として障害者を対象とした就職面接会を所内会議室にて個別の企業ごとのミニ面接会ウイークとして1週間あまり実施しました。参加企業の皆さまからは「合同面接会では応募者一人一人にかけられる時間に制約があったが、今回は十分時間が取れた」など高い評価をいただきました。

参加事業所：14社

参加求職者数：49人

就職件数：10件

## 4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (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	生活保護 受給者の 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	HW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	マザーズ HW事業	正社員求 人数	介護・看 護・保育 分野の 就職件 数
実績	5,975	6,430	1,671	100.0%	97.4%	21.8%	25.5%	22.1%	168	303	1,071	1,783	93.5%	13,724	846
目標	5,725	6,404	1,855	90.0%	90.0%	19.0%	28.8%	21.5%	84	275	1,080	1,445	88.5%	11,969	788
目標達成率	104%	100%	90%			115%	89%	103%	200%	110%	99%	123%	106%	115%	107%
(参考) 過去3年度平均	5,911	6,656	1,812												

※ 「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

# ハローワーク富士吉田 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、所重点項目においては「早期充足に向けた取組」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、正社員希望の求職者が多いことから、条件緩和指導も含めて、正社員求人又は常用求人の求人開拓を積極的に行い、求人の早期充足に結びつけることが出来ました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケートでは、求人者から職員の説明や接遇に対する意見が他の項目と比べ多かったため、ハローワークサービステキスト等を使用した求人窓口の職員（非常勤含む）に対する接客・接遇に係る所長研修を実施しました。また、求人窓口職員が毎月ハローワーク自己点検表により接遇等の点検を行い、自主的に接客・接遇の向上に向けて行動し、所全体でサービスの改善・向上に努めました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

県との一体的実施事業「やまなし・しごと・プラザサテライト」において、若年者就労及び子育て・就労に係る相談業務と職業紹介業務等を一体的に実施し、求職者に対する総合的な支援を行った結果、就職件数（123件）については目標を下回ったものの一定の成果を上げました。また、当該施設に対する評判も良いことから、県との連携の下、引き続き積極的な周知活動を行い利用者の拡大を図っていきます。

### （4）その他業務運営についての分析等

管内各市町村の雇用対策に対する考え方に温度差があることから、「雇用対策推進協議会」を引き続き開催し、情報・意見交換を行う中で温度差の解消を図り、地方自治体との積極的な連携の下、各種雇用対策の充実及び円滑な推進に取り組んでいきます。

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)

	就職件数	充足件数 (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	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	HW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
実績	2,693	2,395	606	81.9%	98.3%	30.9%	23.5%	23.9%	146	113	513	593
目標	2,743	2,419	625	90.0%	90.0%	26.2%	27.0%	25.3%	84	113	570	559
目標達成率	98%	99%	97%			118%	87%	94%	174%	100%	90%	106%
(参考)過去3年度平均	2,886	2,581	682									

※ 「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

# ハローワーク塩山 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、最も基本となる就職件数及び充足件数の目標達成に特に重点を置き、各種取組を展開しました。

就職件数については、個々の求職者を特定の職員が一定期間担当し、当該求職者に応じて各種支援メニューを効果的に組み合わせる「求職者担当者制」をメインに取り組みました。また、当該取組による支援も含めて、提案紹介や来所勧奨型紹介など能動的マッチングを積極的に実施しました。

充足件数については、求人に対して能動的マッチングを行う求人担当者制の対象求人の見直しを行うなどして充足支援の強化を図るとともに、求人充足会議での検討結果に基づく未充足求人へのフォローアップ等を実施しました。

なお、求職者担当者制については、29年度に入って実施要領の見直しを行い、支援対象者の基準・選定や支援内容などを明確化し、支援の更なる充実と取組の統一化を図ることとしました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者満足度調査では、「見やすいポスター掲示」や「わかりやすい陳列」に係るサービスが特に不十分であるという結果でした。そのため、ポスター・リーフレット等について内容別に区分し、案内表示をつけるとともに、（限られたスペースの中）雑然とならないよう必要性の高いものを優先して掲示・設置するなどの改善を行いました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

求職者の減少幅以上に相談件数の減少が大きかったことから、「窓口誘導の強化」「積極的な相談支援の実施」「求職者ニーズにマッチした求人の確保」に係る取組を充実強化することにより、更に信頼され、利用されるハローワークを目指します。

### （4）その他業務運営についての分析等

当所管内は桃や葡萄などの果樹栽培が盛んな地域であり、毎年、春から夏場にかけて関連する臨時求人が多数申し込まれることから、その時期は一時的に有効求人倍率が1倍を超えるものの、年間を通して見ると依然として求人が不足している状況にあります。そのため、正社員求



人はじめ求職者ニーズにマッチした求人の確保が他地域以上に必要であると思慮しているところです。

## 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

## 3 特記事項

1 (1) に記載しましたとおり、「求職者担当者制」による個別支援、個々の求職者・求人へのマッチング紹介の積極的実施が、就職件数、充足件数及び雇用保険受給者の早期再就職件数などの目標達成に寄与しました。

## 4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (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	生活保護受 給者等の就 職件数	HW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	正社員求人数
実績	1,145	959	269	100%	98.0%	28.2%	27.3%	25.3%	63	223	1,597
目標	1,140	855	248	90.0%	90.0%	24.3%	28.3%	26.5%	42	200	1,603
目標達成率	100%	112%	108%			116%	96%	95%	150%	112%	100%
(参考)過去3年度平均	1,150	905	259								

※ 「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

# ハローワーク荏崎 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、生活保護受給者等の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いたしました。結果、自治体との協定・支援調整会議による連携を基盤としたチーム支援により、支援対象者140件、就職者89件と成果がありました。

また福祉分野だけでなく基礎自治体との連携として一体的実施やガイダンス事業を取り組み、平成28年度は荏崎市・北杜市と就職ガイダンスを8月・10月・11月・3月に合計5回開催し、参加事業所112社・求職者217名・面接件数313件、うち内定者が40人であった。

自治体との連携によるガイダンスを実施出来たことは大きな効果があり、共催の荏崎市・北杜市からは、事業継続・拡充を要望されています。なお、28年度から新たに首都圏で東京労働局新宿公共職業安定所の協力の下、北杜市によるUIターン就職ガイダンスの取り組みを開始し、この取組は、「求人票だけでは分からない会社の実態や居住環境」などの説明でUIターンの理解を進めることが出来ました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

就職ガイダンスについて、参加された皆様が市外・県外・在職中の方が多数おられたことを踏まえ土曜日開催を実行するなど改善を行うとともに、実施回数を拡充いたしました（市内・市外・県外それぞれで5回）

求人者から就職相談会の場を設けて欲しい旨の要望もあったことから、管理選考・ミニ面接会などの開催PRを積極的に行い、年間では前年度（37回）を大きく上回る65回開催しました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

就職ガイダンスは、5回開催しましたが当初は予定より参加者が少なく、自治体との協議により開催時期の前倒実施や土曜開催の増加により多くの求職者の皆様に参加していただけるよう改善を図ることとします。

また、30年度には工業団地への進出企業が工場操業開始となることから就職相談会を開催予定です。この相談会の際に、就職につながるよう求職者への皆様方に適確な求人情報の提供を行う計画です。

(4) その他業務運営についての分析等

当所管内では農業関係・サービス観光宿泊業の採用意欲が高かったが季節性の業態であるため有期雇用が中心となってしまうことから、正社員求人を2,899件受理する目標が2,639件に終わりました。今後は、半導体製造装置製造業、電子部品・デバイス・電子回路製造業についても業績好調であることから求人提出事業所への正社員求人に転換を提案するなど、できるだけ多くの正社員求人を受理できるよう努めます。

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

4 マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足件数 (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	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	HW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
実績	1,592	1,385	314	100%	99.0%	26.5%	24.7%	23.8%	89	169	338
目標	1,685	1,379	379	90.0%	90.0%	23.7%	24.1%	24.5%	42	140	319
目標達成率	94%	100%	83%			112%	102%	97%	212%	121%	105%
(参考)過去3年度平均	1,725	1,417	329								

※ 「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

# ハローワーク鵜沢 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、所重点項目における「ミニ面接会・管理選考の実施」について特に重点的に進めることとし、所内に個人情報保護に配慮した面接スペースを設け管理選考を 25 回開催（就職件数 16 件）しました。

また、隣接する静岡局富士宮所及び富士所と連携した面接会を開催（管内企業 5 社、求職者 6 名・うち就職者 1 名）し、就職促進及び求人充足への取組みを行いました。この取組みについて、県境に位置する企業からは「自ら出向いて PR できる場を今後も設けてほしい」、高校教諭からは「この時期（1 月）に進路変更した生徒が通勤範囲内の多くの事業所と面談でき助かった」などのご意見をいただきました。

### （2）サービス改善・業務改善を図った事項

利用者アンケート（27 年度）で「庁舎が暗い」との意見が寄せられ、28 年度は①室内の使用されていない備品（大型プリンタ等）の撤去、②老朽化し汚れ等が目立つ待合椅子の交換を行いました。

また、「わかりづらい」との意見が寄せられた、①（本庁舎）臨時駐車場、②（身延町ふるさとハローワーク）駐車場からハローワークへの行き方については、的確な案内ができるよう大きな案内板を設置し、それぞれ改善を図りました。

### （3）今後のサービス・業務改善の取組について

サービス面では、庁舎が老朽化（S43 築）している中でも「いかにパンフレット等を見やすく掲示し、利用者に持ち帰っていただけるか」について、継続して検討・改善を図っていきます。

業務面では、管内求人に対する紹介・充足割合が低いため、事業所訪問等を積極的に行うことにより詳細な情報を把握・共有化し、より精度の高いマッチングに取り組んでいきます。

### （4）その他業務運営についての分析等

管内 5 町は人口減少及び高齢化が顕著で、就職先も甲府市内や静岡県へ流出していることから、今年 3 月、静岡県と隣接する南部町と「雇用対策協定」を締結（労働局）、地元企業への就職促進など雇用対策全般について静岡労働局とも連携し取り組んでいきます。

また、高齢者等が応募しやすいパート求人を確保し、面接会を開催するなどマッチングに取り組んでいきます。

## 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)

	就職件数	充足件数 (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	生活保護受給 者等就職件数	学卒ジョブサポーターの支援による 正社員就職 件数	HW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
実績	1,252	854	239	100%	97.9%	29.7%	21.5%	27.0%	58	122	230
目標	1,204	854	218	90.0%	90.0%	26.7%	22.4%	25.0%	42	120	192
目標達成率	104%	100%	110%			111%	96%	108%	138%	102%	120%
(参考)過去3年度平均	1,333	939	223								

「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