

報道関係者 各位

令和5年12月26日(火)

【照会先】

職業安定部職業安定課

課長 岩下 伸弥

課長補佐 野村 昌輝

(電話)052-219-5504

令和4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・改善の取組結果について

厚生労働省では、平成27年度より全国のハローワークの機能強化を図るため、マッチング機能に関する業務の総合評価を行い、サービスの質の向上を図るとともに、就職支援の強化に取り組んでおります。

今般、令和4年度における愛知労働局管内のハローワークの総合評価結果を以下のとおり取りまとめましたので、公表いたします。

なお、各ハローワークの重点的に取り組んだ事項、指標ごとの実績及び目標達成状況については、「就職支援業務報告」（別添参照）のとおりです。

今年度においても、継続的な業務改善等に取り組み、求人者・求職者サービスの向上に努めてまいります。

◎各ハローワークのマッチング総合評価結果

総合評価	安定所名
非常に良好な成果	豊橋公共職業安定所
良好な成果	名古屋中公共職業安定所 岡崎公共職業安定所 豊田公共職業安定所 津島公共職業安定所 豊川公共職業安定所 新城公共職業安定所 春日井公共職業安定所
標準的な成果	名古屋東公共職業安定所 名古屋南公共職業安定所 一宮公共職業安定所 半田公共職業安定所 瀬戸公共職業安定所 刈谷公共職業安定所 西尾公共職業安定所 犬山公共職業安定所
成果向上のための計画的な取組が必要	なし

※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、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4段階の相対評価を行っています。

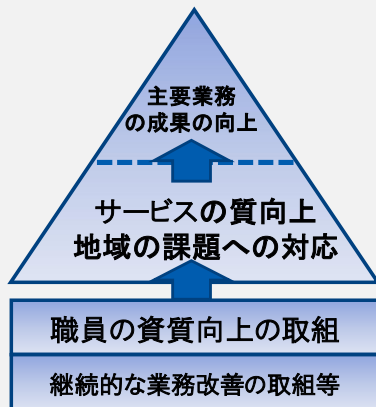
※令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、総合評価を実施していません。

ハローワーク総合評価について

- 平成27年度から、目標管理・業務改善の取組拡充等を柱とする「ハローワーク総合評価」を開始。
- 例年、すべてのハローワークにおいて業務毎に目標値を設定し、その達成状況等に応じた4段階の相対評価等を実施。次年度以降の業務改善に繋げる。また、取組状況や評価結果は公表し、労働政策審議会（本省）や地方労働審議会（労働局）にも報告。
- **(1)目標管理、(2)実績公表・相対評価、(3)評価結果に基づく業務改善**といった一連の流れを続けることにより、サービスの質の向上に向けた取組を継続的に実施。

(1) PDCAサイクルによる 目標管理・取組の評価

- ・ 就職率等の**主要指標**のみに基づく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 ハローワーク毎に、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 ハローワーク毎に、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**を加え、総合的な観点から目標管理を実施。
（【別紙1】参照）



中長期的な成果の向上だけでなく、
マッチング機能を強化

(2) 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、ハローワーク毎に総合評価を実施。
→労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11グループに分け、同一グループ内で相対評価（【別紙2】参照）
- ・ ハローワーク毎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。

(3) 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 労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークにおいて、相対的に高評価となったハローワークにおける取組事例を全国展開

次年度以降も
(1)～(3)を実施

【別紙1】ハローワーク総合評価の評価指標の構成(令和4年度)

1 全ハローワーク共通の評価指標

◆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

- 就職件数(一般)
- 充足数(一般・受理地ベース)
- 雇用保険受給者の早期再就職件数

◆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

- 満足度(求人者)
- 満足度(求職者)

◆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
- 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
- 職員による求職者担当制の実施
- 求人に対する担当者制の実施
- オンライン登録者のハローワーク利用登録者への切替
- 新規求人等の開拓
- 好事例の水平展開
- 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
- 業務改善コンクールでの表彰(※隔年実施)

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

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的に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率
- 障害者の就職件数
- 就職支援ナビゲーターの支援による新規卒業予定者等(既卒者含む)の正社員就職件数
- ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついた就職氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数
- 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
- 人手不足分野の就職件数
- 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

【別紙2】 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、15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。

〇 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。

令和4年度ハローワーク総合評価結果概要（類型別）

- 同一グループ内（注1）で各ハローワークの総点数を比較の上、グループ毎の総点数の平均値を基準として、「非常に良好な成果」「良好な成果」「標準的な成果」「成果向上のための計画的な取組が必要」の4段階の相対評価を実施。
※ 令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染動向を踏まえ、相対評価を実施せず。
- 「非常に良好な成果」（類型1）となったハローワークは4所。一方、「成果向上のための計画的な取組が必要」（類型4）とされたハローワークは9所。
- 令和2年度と比較すると、「非常に良好な成果」であるハローワーク（類型1）は増加し、「計画的な取組が必要」とされたハローワーク（類型4）は減少したことから、新型コロナウイルス感染症の影響が弱まり、マッチングに向け積極的な取組を実施した所が増加したことが伺える。一方、令和元年度以前と比較すると、「計画的な取組が必要」であるハローワーク（類型4）は多く、特に一部の大規模所を中心に、PDCAサイクルによるマッチング機能の更なる強化を図る必要がある。

評価		ハローワーク数	令和4年度	令和2年度 (注2)	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
類型1	非常に良好な成果		4	0	9	12	10	3
類型2	良好な成果		226	224	212	212	197	208
類型3	標準的な成果		195	194	212	213	227	217
類型4	成果向上のため計画的な取組が必要		9	16	1	0	3	0
			434	434	434	437	437	428

注1 全ハローワークについて、労働市場の状況や業務量が同程度ものでグルーピングし、11グループに分類

注2 令和2年度評価結果については、新型コロナウイルス感染症の影響下での結果であることに留意が必要（令和3年度は相対評価を実施せず）

令和4年度ハローワーク総合評価結果概要（所長による分析）

○ 実績や取組を踏まえて各ハローワークの所長が分析を行い、公表。次年度以降のサービス改善・業務改善に繋げる。

豊橋所

<特に重点的に取り組んだ事項>

○情報発信・広報の強化、オンラインを活用したマッチング支援サービスの充実

一般求職者を中心にハローワーク利用離れが進みつつある状況において、窓口利用案内、支援サービスの紹介やイベント周知の強化に取り組むために、所内横断的なメンバーによる「デジタル化推進プロジェクトチーム」においてSNSの効果的な活用について検討。

令和4年度上半期においては、YouTubeが最も有効な情報提供手段であると考え、6月から動画配信をスタート。窓口案内、イベント告知等をテーマとして、特にイベント集客においては、過去には無かった参加求職者数を得る等、周知・広報効果に一定の手応えを得た。下半期には、更なる効果的なSNSの活用として、Twitterを導入し、今後周知・広報効果に一層繋がるものと期待される。

また、オンラインを活用した支援サービスの強化が喫緊の課題として捉え、同一労働市場圏を形成する東三河地域4所（豊橋所、豊川所、蒲郡所、新城所）と浜松所によるオンライン企業説明会（「ねっと DE ハローワーク」）を合同開催し、ニーズに応じて参加者に対してオンライン相談・オンラインハローワーク紹介を実施。当日の開催状況としては、参加企業25社に対し、94名の集客ができ、オンラインイベントに潜在的なニーズがあることを認識し、アンケート結果においても、参加企業、参加求職者ともに一定の評価が得られた。