

厚生労働省 岐阜労働局発表
令和3年10月1日(金)

担 当	岐阜労働局職業安定部職業安定課
	職業安定課長 森崎 泰行
	地方職業安定監察官 新田 嘉紀
	電話 058-245-1311 FAX 058-245-3105

令和2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、全国のハローワークの機能強化を図るため、従来の目標管理・業務改善を拡充し、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います。

岐阜労働局管内のハローワーク(出張所は本所に含む。)における、令和2年度の総合評価の結果は、以下のとおりとなりました。

また、各ハローワークにおいて、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、別紙「就職支援業務報告」のとおりです。

なお、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する必要があります。

◎各ハローワーク別マッチング機能に関する業務の総合評価の結果

ハローワーク	総合評価
ハローワーク岐阜	良好な成果
ハローワーク大垣	標準的な成果
ハローワーク多治見	良好な成果
ハローワーク高山	標準的な成果
ハローワーク恵那	良好な成果
ハローワーク関	標準的な成果
ハローワーク美濃加茂	良好な成果
ハローワーク中津川	標準的な成果

【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、同一のグループで相対評価を行います。

【ハローワーク総合評価の類型】

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)の相対評価を行います。

【4類型の設定方法】

- ① グループ毎に総点数の平均値を算出し、その平均値を基準として、平均値以上を類型1・2、平均値未満を類型3・4に区分します。
- ② 類型1・2のうち、総点数が満点以上* を類型1、それ以外を類型2と設定します。
- ③ 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と設定します。

* 目標達成状況により総得点が満点(目標達成率100%だった時に達する得点水準)を超える場合があり得る。

** 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。

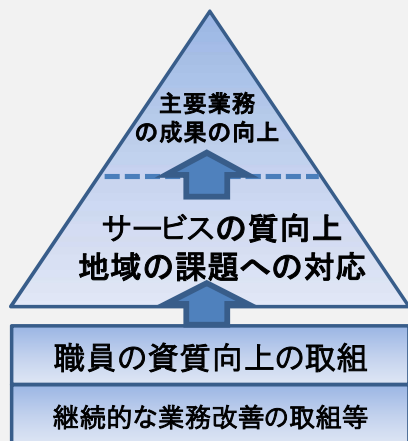
令和2年度のハローワークのマッチング機能に
関する業務の評価・改善の取組
(ハローワーク総合評価)の結果概要

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、審議会（労働政策審議会（本省）や地方労働審議会（労働局））にも報告。 ※ 令和3年度は、コロナ禍の影響を踏まえつつ、その実施方法を一部変更して実施（→後述（P13～））
- （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・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新たに設定し、目標管理を実施。【別紙1】P2



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

（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】P3
- ・ 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 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

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

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(受理地ベース)
- 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

- 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
- 正社員求人数
- 正社員就職件数
- 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

(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
- 求人・求職者担当制の実施
- 業務改善を図った取組の共有及び実施
- 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

【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2年度ハローワーク総合評価結果概要①

- 各ハローワークの総点数について、同一グループ内（注1）で相対評価（4類型に区分）を実施。
 ※ 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染動向がハローワークの業務に大きく影響を与えることが想定されたが、年度開始時に設定していた目標は変更せずに実施
- グループ毎の総点数の平均値等に基づき4類型に区分（注2）したところ、例年どおり、全体の9割以上のハローワークが「類型2・3」に区分。一方、例年と比べ、「類型1」が無くなり、「類型4」が増加。
 ※ 類型4に区分されたグループ毎の所数：（1G）4所、（2～3G）2所、（4～5G）4所、（6～8G）2所、（9～11G）4所。地域別では、12所が関東圏（茨城、埼玉、千葉、東京、神奈川）であり、うち6所が東京。



例年と比較し、目標を超える実績等をあげたハローワーク（「類型1」）はなかった一方で、目標達成状況が（グループ毎の）平均の8割未満であったハローワーク（「類型4」）が増加したことから、コロナ禍であった令和2年度においては、ハローワーク総合評価における目標達成の難しさが伺える。

評価		ハローワーク数	令和2年度 <small>注3</small>	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
類型1	非常に良好な成果		0	9	12	10	3	16
類型2	良好な成果		224	212	212	197	208	198
類型3	標準的な成果		194	212	213	227	217	207
類型4	成果向上のため計画的な取組が必要		16	1	0	3	0	6
			434	434	437	437	428	427

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 4類型の設定方法 ・グループ毎に総点数の平均値を算出し、その平均値を基準として、平均値以上を類型1・2、平均値未満を類型3・4に区分

・類型1・2のうち、総点数が満点以上*を類型1、それ以外を類型2と設定

・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と設定

* 目標達成状況により総得点が満点（目標達成率100%だった時に達する得点水準）を超える場合があり得る

** 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

注3 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