

厚生労働省 岐阜労働局発表  
令和6年9月3日(火)

担 当	岐阜労働局職業安定部職業安定課
	職業安定課長 西尾 方宏
	地方職業安定監察官 國枝 悟
	電話 058-245-1311

## 令和5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5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。

### ◎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	良好な成果
ハローワーク多治見	標準的な成果
ハローワーク高山	良好な成果
ハローワーク恵那	非常に良好な成果
ハローワーク関	標準的な成果
ハローワーク美濃加茂	標準的な成果
ハローワーク中津川	良好な成果

# ハローワーク総合評価概要

## 【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。

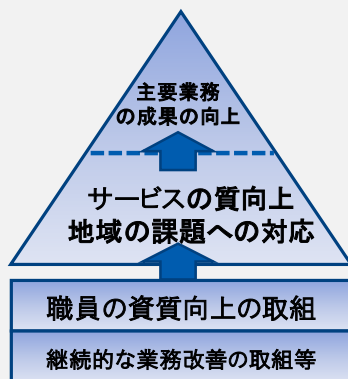
\*\* 規模が大きい1Gは平均値の90%未満、2~5Gは平均値の85%未満と、基準を高く設定。

# 1. 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

- ・ 就職件数等の**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。



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
- ・ 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

# 【参考】ハローワーク総合評価（令和5年度）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

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)
- 求人充足数(受理地ベース・一般)
- 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
- 求人者マイページのオンライン利用率
- 新規等求人の開拓
- 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

## 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
- わかものハローワーク等を利用して就職したフリーター等のうち、正社員として就職した者の割合
- 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
- 人材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

## 【参考】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目標達成状況等に応じて点数化し、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グループのうちの同一グループ内で、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。

## 2-1 令和5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（注2）の相対評価を実施。
- 「非常に良好な成果」（類型1）となったハローワークは3所で前年度より1所減少した一方、「成果向上のため計画的な取組が必要」（類型4）となったところは0所となり大幅に改善が見られた。令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、いずれのハローワークでも、事業所訪問など従来の取組が再開し、一定の成果をあげられたといえる。

評価	ハローワーク数	令和5年度 (注3)	令和4年度	令和2年度 (注4)	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	3	4	0	9	12	10	3
類型2	良好な成果	218	226	224	212	212	197	208
類型3	標準的な成果	207	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	0	9	16	1	0	3	0
		428	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 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6年能登半島地震の影響を考慮し、石川労働局管内の6安定所においては、令和5年度総合評価を実施せず。

注4 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）