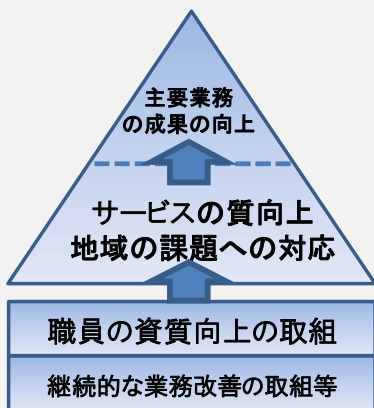


# ハローワーク総合評価について(概要)

- 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。
- (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 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。



## (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

- ・ 業務の成果を毎月公表  
→ 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 相対的に高評価であ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

# 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

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
- 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

### ◆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(求職者・求人者)  
※アンケートによる満足度調査

### ◆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受講
- 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への切替
- データベースに登録された取組(好事例)の水平展開
- 他所と連携し円滑な広域労働移動の実現に多大な貢献
- 地方公共団体との連携の推進
- 各種研修の実施
- 業務改善コンクール表彰事例

## 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

- 生活保護受給者等就労自立促進事業の就職率
- 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(35歳～54歳)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(おおむね35歳未満)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