

報道関係者 各位

令和4年12月9日

【照会先】

高知労働局職業安定部職業安定課

課長 西村 利昭

地方職業安定監察官 菅原 博人

電話 088-885-6051

令和3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（実績）について

高知労働局（局長 中村 克美）は、令和3年度の県下ハローワークのマッチング機能に関する業務の実績についてとりまとめましたので、「就職支援業務報告」により公表します。

厚生労働省では、ハローワークの機能強化を図るため、平成27年度から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、都道府県労働局において、取組の目標及び実績を公表しています。

【総合評価の結果等】

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症による労働市場やハローワークにおける業務への影響を踏まえ、総合評価を実施せず、ハローワーク毎に設定する各業務指標の目標値に代えて、過去3年度における当該指標の実績との対比により業務の進捗管理を行い、取組状況や結果に応じ業務改善を図りました。

〈参考資料〉

- (1) 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）の概要…別添1
- (2) ハローワーク総合評価の評価指標の構成…別添2
- (3) ハローワーク総合評価の評価方法…別添3

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

① 各指標に対する取組

○主要3指標（就職件数、充足件数、雇用保険受給者早期再就職件数）の目標達成のため、以下の施策に重点を置いて取組んだが、3指標とも目標を達成することができなかった。

・各部門において、重点求職者を選定し、求職者担当者制により求職者ニーズに適合する求人情報を提供して応募を勧奨。

【実績】 新規登録件数 4,330件、就職件数 2,784件、就職率 64.3%（うち雇用保険受給者 新規登録件数 1,758件、就職件数 970件、就職率 55.2%）・・・マザーズ、人材確保コーナー含む

・面接会（ミニ面接会、管理選考を含む）の開催

【実績】 開催回数 86回、参加企業 のべ 191社、参加者数 590人、就職件数 89件

・各種セミナーの開催

【実績】 開催回数 189回、受講者数 1,546人（別途、模擬面接 23回開催）

・求人充足会議開催による求人充足支援

【実績】 支援対象求人件数 378件、求人数 455人、紹介件数 1,190件（紹介率 314.8%）、充足数 182件（充足率 40.0%）

○正社員求人の確保、正社員就職件数の増加の取組み

正社員求人の確保について、求人開拓時や新規求人受理時において、正社員求人のメリット（充足力の向上）等を説明し、正社員求人への転換要請を積極的に行ったが、新型コロナウイルス感染症の影響で計画通りの取組みを行うことができなかった。

・正社員求人数は、元年度 19,501人 2年度 17,474人 3年度 19,006人と前年度比 8.8%の増加となり、目標を達成できたものの元年度の水準までは回復できていない。

・正社員就職件数については、求職者担当者制により求職者ニーズに適合すると思われる求人を提示して応募勧奨などを行った結果、元年度 3,352件 2年度 2,822件 3年度 2,954件と前年度比 4.7%の増加となったものの、達成率 89.7%と目標を達成できなかった。

(2) サービス改善・業務改善を図った事項

○人材確保コーナー（建設・警備・運輸分野）において、運輸関係の人材確保及び求人充足を目的にトラック協会と連携のもと、「トラックドライバーのミニ面接・相談会」を開催。コロナ禍ではあったものの、感染防止対策を十分に講じたうえで12tトラック及び4tトラックを展示し試乗体験も実施。参加企業7社、参加者14人、正社員就職件数3件の実績となった。また、人材確保コーナーの福祉分野において、「福祉の職場面接相談会」を開催し、6社、31人の参加があり5人の介護職の就職となった。

○不安定就労者の支援の取り組みとして「就職氷河期世代支援窓口」において、ミニ面接会及びセミナー（就職氷河期世代の自分を知るセミナー）を開催。セミナーは26名の参加があり、合同面接会では9社、35名の参加があり6人が就職となった。

○高齢求職者が増加傾向にあるため、高齢求職者向けセミナー（65歳からの就職活動）を「生涯現役支援窓口」において企画し、4回開催、参加者32人の参加があった。

(3) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

○正社員求人倍率が1倍を下回るなど、正社員の雇用環境改善が課題であり、良質な正社員求人の確保が重要となる。新型コロナウイルス感染症予防対策を講じたうえで、積極的な正社員求人の拡大に向けた取組を徹底する。

○今後、オンラインによる求職登録及び相談・紹介、自主応募などの推進を踏まえた職業相談・求人充足支援の充実を図り、来所者に対する付加価値の高いサービスを提供できるよう、職員の専門性の向上を図る。

○令和4年度は、主要3指標を含めた各項目について、単に実績管理を行うだけではなく、面接会、セミナー・ガイダンス、求職者の来所勧奨、事業所訪問などの取組について、新型コロナウイルス感染症防止対策を徹底したうえで可能な限り積極的に取り組むことが必要となる。

○コロナ禍により休業等を余儀なくされた事業所からの雇用調整助成金及び緊急雇用安定助成金については、引き続き、多くの申請や相談等が寄せられており、早期の支給決定及び支給にかかる相談対応のため、繁忙状態は継続するものと思料されるが、今後も当所の最重要業務として取り組むこととする。

(4) その他業務運営についての分析等

○求職者担当者制、求人者担当者制等能動的なマッチングを計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響もあり計画通りの取り組みが実施できなかったため、主要指標については目標を達成することができなかった。

○「就職氷河期世代支援窓口」の取り組みについて、担当者制・チーム支援を積極的に実施することで一定の実績を上げることができたが、

正社員求人がほとんどない事務職での正社員を希望するなど職種のミスマッチが生じているため、職場見学や求人開拓による支援が必要となっている。

○最近、高齢求職者が増加傾向（特に70歳以上の求職者が増加）にあるが、対象となる求人が少ないため求人の確保が課題となっている。

2 特記事項

○人材確保コーナー（建設・警備・運輸分野）において、運輸関係の人材確保及び求人充足を目的にトラック協会と連携のもと、「トラックドライバーのミニ面接・相談会」を開催。コロナ禍ではあったものの、感染防止対策を十分に講じたうえで12tトラック及び4tトラックを展示し試乗体験も実施。参加企業7社、参加者14人、正社員就職件数3件の実績となった。【再掲】

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	紹介率	生活保護受 給者等の就 職率	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か月 後の就職件 数	正社員求人 数(必須指 標)	正社員就職 件数(必須指 標)	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 就職件数
令和3年度実績	6,310	7,053	1,931	87.8%	63.0%	431	697	559	19,006	2,954	236
過去3年度平均	6,790	7,443	2,312	92.0%	67.0%	440	638	541	18,857	3,293	218
R2年度実績	6,126	6,856	2,069	90.3%	59.0%	440	638	504	17,474	2,822	229
対R2比	103%	102%	93%	97%	106%	97%	109%	110%	108%	104%	103%
R1年度実績	6,972	7,632	2,505	92.3%	64.0%			510	19,501	3,352	236
対R1比	90%	92%	77%	95%	98%			109%	97%	88%	100%
H30年度実績	7,271	7,842	2,361	94.5%	76.6%			610	19,595	3,706	188
対H30比	86%	89%	81%	92%	82%			91%	96%	79%	125%

※ 令和3年9月以降の実績は、就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足件数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足件数の合計となっている。

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

① 各指標に対する取組

当所では、雇用保険受給者の早期再就職件数、就職氷河期世代の正社員就職件数、及び正社員就職件数を最重要と考え、雇用保険受給者の再就職支援として、再就職手当の支給予定額を個別に計算したリーフレットによる早期再就職意欲の喚起、職種ごとに作成した「正社員求人一覧」を求職者へ配布するとともに、認定日における全員相談に努めました。また、コロナ関係の個別延長対象者を個別支援対象者に選定するなど、きめ細やかな支援に努めました。しかしながら、雇用保険受給者早期再就職件数は目標 275 件に対し実績 197 件、達成率 72%と目標達成にはいたりませんでした。

また就職氷河期世代支援として対象者の把握と重点求職者への登録、求人情報の提供、予約相談等の支援を実施し、目標 90 件に対して実績 91 件と目標を達成しました。

正社員就職については、正社員求人確保に努め 2,159 人分の正社員求人確保し、正社員を対象とした面接会を 4 回実施しました。正社員就職は、目標 317 人に対して 264 人の就職となり達成率 83%で目標達成にはいたりませんでした。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、PDCA サイクルを全職員に浸透させるべく、月 2 回日報管理表を回覧し現在の状況分析、今後取り組むべき課題等の共有に努めています。

また、中長期的な職員の育成を図る観点から、労働契約法、労働基準法基礎研修、職業紹介業務のハローワークシステム刷新についての研修を実施し、若手の職員の資質向上に努めています。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

求人情報提供端末の利用者のサポートカードに、須崎市の承認を得てイメージキャラクター「しんじょう君」を印刷し親しみのあるデザインとしていたが、それに加えて求人情報誌についても同キャラクターを印刷し手に取りやすいデザインとした。また当所においては求人事業所のマイページ開設数が少なかったため、事業所に対して窓口でのチラシを使った開設勧奨、求人更新時の文書送付、個別に事業所に対

する電話による開設案内を行った。開設数は実施前の3倍程度となり、マイページを通じての求人更新・過去求人の確認、オンライン応募への対応が可能となった。

(3) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

コロナ後も想定し、感染防止を行いつつ引き続き紹介窓口と雇用保険窓口の連携を徹底し、再就職手当試算表を活用した早期再就職支援に向けて取り組みます。

また、求人者マイページの開設が一定進んだので、今度は求職者マイページ開設について勧奨をおこない、開設割合を増やすよう取り組みます。

オンライン登録の求職者に案内を行うことにより、ハローワークに来所いただき、ハローワークとして支援を行っていただけるよう取り組みます。

(4) その他業務運営についての分析等

当所の新規求職者は平成23年度の4,039名をピークとして、継続した減少傾向がみられていたが、令和3年度は増加(+4.7%)に転じた。令和2年度がコロナウイルス感染症の影響もあり-8.9%の減少だったことの反動もあると思われるが、就職数・充足数の増加のためには新規求職者の増加が必要であるので望ましい傾向である。今後も新規求職者を増やすため、継続して求人情報検索者への受付窓口での声掛けに努めたい。またコロナ後も想定しつつ、オンラインでの利用者のために、求人・求職者マイページの登録を増やすことにも努めていきたい。

2 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	紹介率	ハローワークの紹介により、正社員に結びついて氷河期世代の不安定就労者・無業者の件数	正社員求人数	正社員就職件数		
令和3年度実績	619	578	197	65.9%	91	2,159	264		
過去3年度平均	738	649	275	72.0%	90	1,966	317		
R2年度実績	646	569	231	67.3%	90	2,000	260		
対 R2 比	95%	101%	85%	97%	101%	107%	101%		
R1年度実績	776	689	305	71.5%		1,965	331		
対 R1 比	79%	83%	64%	92%		109%	79%		
H30 年度実績	793	688	289	77.0%		1,934	361		
対 H30 比	78%	84%	68%	85%		111%	73%		

※ 令和3年9月以降の実績は、就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足件数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足件数の合計となっている。

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

① 各指標に対する取組

当所では、新規求職者数が年々減少していく中においても、就職件数の向上を最重要課題として重点的に取り組むこととした。

新型コロナウイルス感染症の影響もあり、来所相談者も減少傾向の中でいかに効率よく事業所情報、求人情報を提供できるかを検討し、重点求職者に対する求職者担当者制によるマッチング支援、電話による職業相談や通信紹介などの支援に積極的に取り組んだ。また人材不足分野に対する応募前職場見学を積極的に活用し、特に生涯現役支援窓口や就職氷河期世代支援窓口での職種転換が必要な求職者に対して取り組んだ。応募前職場見学を実施した求職者は100名で、うち紹介を受けた方は51名で34名が採用。そのうち人材不足分野は16名が応募前職場見学を実施し、8名が紹介を受け7名が採用となった。

その結果、コロナ禍においても就職件数は実績1,066件（目標1,061件）で100.5%の達成率を実現することができた。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

相談スキル向上を目的とした事業所や事業主団体等への訪問も積極的に行い、窓口職員、相談員全員が実施したほか、労働基準法に係る研修は労働基準監督署、改正育児・介護休業法については雇用環境・均等室から講師を招き理解を深めた。また局が主催した動機付け面接技法の研修を受講した職員による伝達研修も実施し、職業相談を実施する職員の相談技法の向上にも取り組んだ。

その他助成金担当者による助成金制度の研修も職業相談部門の職員に対して実施した。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

初めてハローワークを利用して求人を出する事業所の求人情報や事業所情報を所内入り口に「新しくオープンする店舗や施設などの求人コーナー」として掲示。また、資格、経験、学歴、年齢等が不問の求人について「応募しやすい求人コーナー」として求人情報を掲示。

このように求職者に目に触れる機会が多くなったことを事業主に説明することで、求人への質の向上にも繋がった。

(3) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

有効求人に占める人材不足分野、とりわけ福祉・介護関連の求人数の割合は全体の約35%程度を占めている。

このようなことから、福祉・介護関連職種を希望する求職者の掘り起こしが非常に重要となっている。そのために職種転換が必要な場面が多い生涯現役支援窓口や就職氷河期世代支援窓口で積極的に福祉・介護関係職種の魅力発信を行っていくことが重要である。

これら分野の雇用管理改善も、以前から比べると大きく向上し、働きやすい環境に努めていることや処遇改善もなされていることを周知し、一人でも多くの方がこれら分野への就職を促進していくための取組を図る。

(4) その他業務運営についての分析等

高知西南中核工業団地には高知県が企業誘致した企業が24社稼働しているが、これら企業から出された学卒求人は9社あったが、うち応募者があった企業は3社であった。一般求人については12社からの求人提出があったものの、ほとんどの求人が充足されるには至っていない。このように県内屈指の大規模工業団地であるものの、地域からの就職希望が少ない状況である。そのため高知県企業誘致課や宿毛市、工業団地ともさらなる連携を図り、団地内企業の魅力を発信して学卒生等が地元で就職を希望するような取組を図る。

2 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	紹介率	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	正社員求人数	正社員就職件数		
令和3年度実績	1,066	933	310	77.7%	77	2,238	405		
過去3年度平均	1,061	898	357	78.0%	66	1,632	402		
R2年度実績	1,010	857	367	73.3%	66	1,746	384		
対 R2 比	105%	108%	84%	106%	116%	128%	105%		
R1年度実績	1,044	898	355	80.0%		1,637	377		
対 R1 比	102%	103%	87%	97%		136%	107%		
H30 年度実績	1,128	938	349	80.6%		1,514	444		
対 H30 比	94%	99%	88%	96%		147%	91%		

※ 令和3年9月以降の実績は、就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足件数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足件数の合計となっている。

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

① 各指標に対する取組

当所では、雇用保険受給者に対するマッチング業務を最重要と考え、特に早期再就職を目指して、重点的に進めることとしました。雇用保険受給者へ提供する当所の案内リーフレットを刷新し、支援の流れをわかりやすくするとともに、担当者制によるきめ細かな職業相談に取り組みました。

また、事業所を訪問し、作業現場等の撮影、従業員アンケート等を実施し、「職場見学に行ってきました！」資料を作成し、待合に掲示しました。コロナ禍で求職者の事業所見学が困難な状況であっても、職員が代わりに見学し、求人票だけでは得られないより具体的な情報を求職者に提供することができました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

紹介技法の向上、マッチング精度の向上等のため職業紹介部門・求人部門研修、その他職員の資質向上のための研修（個人情報保護、公正な採用選考等）に取り組みました。具体的には、求職者への効果的な情報提供の方法を窓口担当全員で検討し、それらの手法を共有しました。また、職業訓練制度の全体像、受講勧奨や必要性の判断の考え方、修了時の就職支援の取り組み方を整理しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

コロナ禍を踏まえ、マイページを活用したマッチングに取り組むため、求職者及び求人者のマイページ登録を推進しました。

求職者マイページ登録では、高齢者層が多い中、30%の登録率を達成しました。求人者マイページ登録では、求人票作成後の控を事業所へ郵送する際にリーフを添付、また、事業所訪問時に直接メリットを伝えて勧奨しました。

（3）今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

令和3年度は職業紹介業務を重点的に見直しましたので、今後は求人業務の充実に取り組みます。具体的には、求人条件の緩和指導や分かりやすい表記など求人票の質を高めることにより、求人者サービスを向上させます。

職種や年齢によるミスマッチが有効求職者増加の一因と考えられることから、積極的に職業訓練受講を勧奨し、労働移動を推進します。

「職場見学に行ってきました！」資料は見やすいと好評をいただいておりますが、コロナ禍もあり、事業所訪問件数が低調であったことから、積極的に訪問し、求職者への情報提供の充実に努めます。

引き続き職員の全体研修（助成金制度、応募書類添削など）を実施し、窓口業務に必要な知識を習得し、更なる相談技法の向上につなげます。

（４）その他業務運営についての分析等

コロナ禍で減少していた求人数が持ち直した一方で、就職・充足の動きが弱く、結果的に求人数が増加し有効求人倍率の上昇につながりました。

全求職者数に占める 60 歳以上の求職者の割合が 30%（4 年前と比べて 10%以上増加）を占める中、求人者側は社内の構成員の高齢化に苦慮して若年層を希望しており、双方のマッチングの困難さが課題になっています。また、求職者側は、求職者マイページの開設率は向上しているものの、オンライン紹介などの積極的な活用には課題が残っています。

上記（３）の取組を中心として、小規模所ゆえの強みである『顔が見える支援』に努め、多様な人材の活躍を促進し、利用者満足度を一層高めてまいります。

2 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	紹介率	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	正社員求人数	正社員求職件数		
令和3年度実績	513	446	125	73.1%	27	1,415	178		
過去3年度平均	635	533	195	76.0%	23	1,059	200		
R2年度実績	565	463	171	72.3%	23	1,086	158		
対 R2 比	90%	96%	73%	101%	117%	130%	112%		
R1年度実績	651	525	186	75.8%	-	1,077	210		
対 R1 比	78%	84%	67%	96%	-	131%	84%		
H30 年度実績	688	610	229	80.0%	-	1,015	231		
対 H30 比	74%	73%	54%	91%	-	139%	77%		

※ 令和3年9月以降の実績は、就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足件数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足件数の合計となっている。

ハローワークいの 就職支援業務報告（令和3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

① 各指標に対する取組

当所では、就職件数と求人充足数の目標達成に向けた取り組みを最重点事項とし、日常の基本業務の徹底に加え、「重点求職者」に対する求職者担当制の個別支援の実施及び求人担当者制によるマッチング支援、ミニ面接会の開催などを、新型コロナウイルス感染拡大防止のために制約を受けながらも、感染防止策を徹底したうえで積極的に実施したほか、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成のため、求職者担当制の対象者の50%以上を雇用保険受給者とし、できるだけ早い時期からの支援を行うことや職業相談時に再就職手当試算表やお勧めの求人情報を提供し積極的な活用を促しました。

また、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・無業者の件数について、求職者担当制の支援対象者の60%以上を選定し、個別支援を徹底しました。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

中長期的な職員の資質向上に向けた取組として、雇用・均等行政との合同研修、いの町ほけん福祉課によるコロナ禍での自殺防止対策の研修のほか、経験豊富な職員による職業相談技法の向上のための勉強会などを実施しました。

（2）サービス改善・業務改善を図った事項

全ての職員・非常勤職員から意見を集約し、意見のあった玄関ホールの傘立ての整理・清掃、庁舎内のポスター・リーフレット等の整理、エントランスにできたツバメの巣の糞対策、コロナ感染対策のための検温機や手指消毒スタンドの設置等の改善を行いました。また、サービス改善の自己点検のため、「ハローワークサービス改善のヒント」や「職業相談・職業紹介を行う上での留意点」を作成・配布し、自己点検に活用しました。

また、今年度より、早期再就職促進のため、これまでに構築した求職番号を読み取らせるだけで再就職手当試算表が窓口で作成できるシステムを改良し、初回相談時に求職者をあらかじめ把握しておき相談記録により求職条件等を確認した上で、お勧めの求人情報を事前に作成し、当日試算表と一緒に提供する取組を新たに実施しました。

(3) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえた今後のサービス・業務改善の取組について

常に利用者の立場や心情に配慮した対応を心がけ、HW システムの刷新により利用しづらくなった求職者の相談窓口への誘導の徹底や利用者にとってよりわかりやすい掲示（内容）となるよう、庁内のレイアウト及び情報内容の工夫・見直しを継続して行っています。

また、管内の中小企業の製造業や医療・福祉など人手不足業種においては人材の確保が重要な課題となっていることから、引き続き求職者担当制による積極的なマッチング支援や求人担当者制、ミニ面接会等の求人充足に向けた取り組みを強化しながら継続するとともに、求人者・求職者のきめ細かなニーズの把握に努め、できるだけ早い時期から質の高い支援を行うための取組を展開していきます。

(4) その他業務運営についての分析等

日常の基本業務の徹底や、求職者担当制・求人担当者制など能動的マッチングに積極的に取り組んだものの、新型コロナウイルス感染症の影響が長期化していることから、就職数・充足数・雇用保険受給者の早期再就職件数をはじめとする主要指標は、過去三年度実績の平均にはわずかに届きませんでした。なお、重点指標の正社員求人数については、経済情勢回復による人手不足感もあり、過去三年度実績の平均を上回ることができました。

当所においては、高知市を中心に管外求職者が多く、また、求職者の管外企業への就職割合が高いため、次年度においても、求人担当者制による積極的な充足支援のほか、管内の市町村・商工会等と連携し、管内企業についての求職者へのPRや企業説明会、ミニ面接会の開催等を積極的に実施したいと考えております。

また、令和3年9月から開始された「オンライン紹介」や「オンライン自主応募」による就職件数は、1件にとどまるなど利用が進んでいないため、求人者マイページ・求職者マイページ機能を活用し、マイページを通じた求人受理やオンラインハローワーク紹介を積極的に推進したいと考えています。

2 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	紹介率	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	正社員求人数	正社員就職件数		
令和3年度実績	1,538	1,016	279	86.4%	232	2,091	603		
過去3年度平均	1,566	1,090	318	85.0%	175	2,078	671		
R2年度実績	1,441	987	269	86.3%	175	1,930	559		
対 R2 比	106%	102%	103%	100%	132%	108%	107%		
R1年度実績	1,629	1,076	362	82.4%		2,158	736		
対 R1 比	94%	94%	77%	104%		96%	81%		
H30 年度実績	1,627	1,208	324	86.0%		2,145	718		
対 H30 比	94%	84%	86%	100%		97%	83%		

※ 令和3年9月以降の実績は、就職件数は「(従来の) 紹介就職」及び「オンライン紹介による就職」の合計件数、充足件数は「(従来の) 紹介就職」、「オンライン紹介による就職」及び「オンライン自主応募による就職」によるハローワーク求人の充足件数の合計となっている。

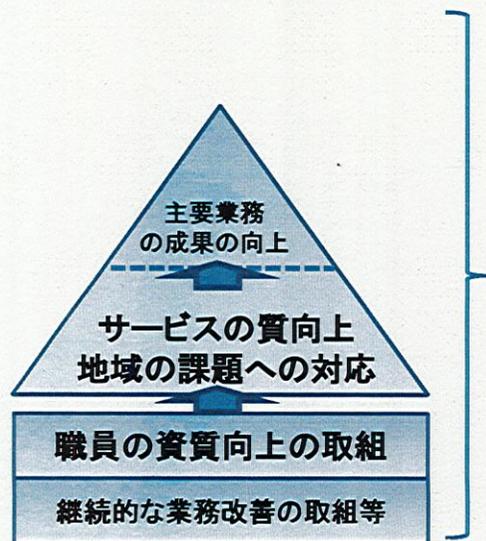
ハローワークのマッチング機能に関する業務の評価・改善の取組 (ハローワーク総合評価)の概要

【別添1】

ハローワークのマッチング機能の強化を図るため、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(ハローワーク総合評価)の取組を、平成27年度から実施。

PDCAサイクルによる 目標管理・業務改善の拡充

- 従来取組(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ハローワークごとに、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ハローワークごとに、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。



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

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、ハローワークごとに総合評価を実施。
 - 労働市場の状況や業務量が同程度のハローワークを11のグループに分け、同一グループ内で相対評価
- ハローワークごと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。

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

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
- 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

- 求人・求職者に対する満足度
- 求人・求職者に対する紹介率

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フリーター等の件数
- 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
- 介護・看護・保育分野の就職件数
- 建設分野の就職件数
- 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
- 個別求職者担当制の実施
- 業務改善を図った取組の共有
- 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

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、10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。

○ 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。