

報道関係者 各位

令和6年10月28日

【照会先】

高知労働局職業安定部職業安定課

課長 森 郁雄

地方職業安定監察官 小松 成穂

電話 088-885-6051

令和5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 菊池 宏二）は、令和5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総合評価の結果等についてとりまとめたので、「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。

◆令和5年度の高知県内各ハローワークにおける取組結果に対する総合評価◆

- ・高知所 取組結果に対する総合評価 … 「標準的な成果」
- ・須崎所 取組結果に対する総合評価 … 「良好な成果」
- ・四万十所 取組結果に対する総合評価 … 「標準的な成果」
- ・安芸所 取組結果に対する総合評価 … 「標準的な成果」
- ・いの所 取組結果に対する総合評価 … 「標準的な成果」

※総合評価は、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、そのグループ内で比較し評価したもの。なお、評価は4つの類型に区分（1：非常に良好な成果、2：良好な成果、3：標準的な成果、4：成果向上のため計画的な取組が必要）としている。

〈参考資料〉

- (1) ハローワーク総合評価について…別添1
- (2) ハローワーク総合評価（令和5年度）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

ハローワーク高知 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

○各指標に対する取組

主要3指標の目標達成を目指し、まずは所重点指標の目標達成のため、それぞれの部門が「求職者担当者制」により「早期の求人求職マッチング」等の再就職支援に取り組むとともに、企業に対しミニ面接会の開催を積極的に働きかけ年間開催回数を増やす、紹介窓口担当者が部門ごとに求職者のニーズに対応した新たな就職支援セミナーを計画、実施する等の取組により、所重点指標9項目すべてについて目標を達成した。

【求職者担当者制】登録者数5,112人、就職件数3,204件、就職率62.7パーセント

【ミニ面接会】開催回数154回、参加企業 延べ240社、参加者数718人、就職件数81件

【就職支援セミナー】開催回数331回、受講者数3,685人（別途、模擬面接323人）

○中長期的な職員の資質向上に向けた取組

これまで実施していた所内研修、事業所見学等に加え、所長が中心となって、新たに若手・中堅職員対象の「職業相談事例検討会」や、障害者雇用率達成指導を行う幹部職員対象の「事業主指導研修」を実施、若手・中堅職員はじめ統括等管理職員に至るまで職階等に応じた研修により職員の専門性の向上を図った。

（2）前年度の課題を受けて今年度にサービス改善・業務改善を図った事項についての分析等

○良質な正社員求人確保のため、職業紹介部門と求人部門の職員が連携し、求人事業所の実態把握・景況感把握を意識しながら事業所訪問・求人開拓を実施したことにより、若手職員のレベルアップにも繋がった。

○求職者マイページ利用率アップのため、重点求職者への情報提供や求人充足会議において「早期マッチング支援に取り組む求人」として選定した求人については、原則として求職者マイページからの提供とした。

○（1）に記載の職員研修を新たに実施するとともに、非常勤職員からは「取り組んでみたいこと・アイデア」を集約（46事例）し、対応方法等について統括ミーティングで検討のうえ所内で情報共有を実施、PDCAや業務改善にかかる意識啓発にも繋がった。

○人材確保コーナーにおいて、前年度までは運輸分野のイベントはタクシー業界およびトラック業界とのコラボに留まっていたが、令和5年度はバス業界ともコラボしたイベントを実施した。

(3) その他の業務運営についての分析等

高知県は人口減少、高齢化が急速に進んでおり、中央地域に位置する当所においても管内の主要産業である第3次産業を含めあらゆる分野で深刻な人材不足が生じている状況である。また、若年者を中心としたハローワーク離れがすすんでおり、中高年齢求職者の就職支援と若年求職者の掘り起こし対策が重要と考える。

中高年齢求職者支援として、令和4年度は就職氷河期世代支援を重点的に取り組んだところであるが、令和5年度においては、生涯現役支援窓口での60歳以上の求職者支援に重点をおき、担当職員が60歳以上の求職者の登録状況や現状にかかる説明資料を作成、求人部門担当職員と連携し事業所訪問を実施。事業所側に高年齢求職者の雇用に係る理解を深めてもらうことで、求人の開拓や求人条件の緩和に繋げ、「60歳以上専用求人」「高年齢者歓迎求人」「70歳以上歓迎求人」の確保と積極的なマッチングを実施した結果、所重点指標の「生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数」について、実績370件（達成率188.7%）と目標を大きく上回る結果に繋がった。

今後も引き続き求職者担当者制によるきめ細やかな相談支援や個別求人開拓、事業所訪問による条件緩和指導、詳細な求人情報の把握に重点を置き取り組んでいく。

若年者層に向けた情報発信として、高知労働局インスタグラムへ当所の各コーナー案内や各種セミナー、面接会のイベント紹介にかかる投稿を実施（92回）するとともに、若年者や子育て世代が多く利用する大型量販店にて就職相談会を実施し、ハローワーク利用のPRを行った。引き続き、SNSを活用したPRを発展的に継続し若年者層の取り込みに注力していくことが必要である。

(4) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえて次年度以降に取り組むべき更なるサービス改善・業務改善の方向性

○オンライン相談と求職者マイページの活用について、各相談窓口で活用勧奨や求人情報の提供等を行っているが、求職者マイページについて、開設後に求職者側がログインしていない（分からない）ケースが多く、求職者が活用できていない。新規開設者には開設から活用までの操作方法まで丁寧に説明するとともに、既開設者への情報提供や活用案内を積極的に実施する。また、充足力が中位から高位の求人を中心に求職者マイページを活用した情報提供を強化していく。さらに、求人充足会議やフォローアップ会議の場において、求人担当者と連携をとり求職者マイページと求人者マイページをセットで活用することによりサービスの幅を広げていく。オンライン相談については、それぞれの窓口において求職者の特性にあった活用を検討実践していく。

○所重点指標はすべて達成したものの、主要3指標が達成率97%から99%とわずかながらも全て未達成となった要因の一つとして、各取組はそれぞれ一定の成果に繋がっていたものの、進捗管理において課題の探索と分析が不十分であったため修正や改善が出来ないまま、それまでの取組を続けてしまったことが考えられる。次年度においては、管理職はもとより、全職員一人ひとりが「効果的な業務改善を継続的に行っていく」という本来の目的を共通認識として持ちつつ、取組内容を常に振り返り更なる業務の改善を図っていくこととする。

○求人者対象サービスについて、事業所訪問のノウハウが職員・非常勤とも不足している状況があり、次年度は職員の意識改革も含めて関係部門の職員が積極的に事業所訪問を実施するようスキームを作り、求人開拓及び充足支援を令和5年度から大幅に強化する。

2. 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3. マッチング関係業務の成果 (主なもの)

	就職件数	充足数	雇用保険 受給者 早期再就 職件数	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	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	生活保護 受給者等 の就職率	障害者の 就職件数	公的職業 訓練修了3 か月後の 就職件数	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		
令和5年度目標	7,150	7,915	2,100	90.0%	90.0%	403	64.6%	444	462	2,061	192		
令和5年度実績	7,126	7,873	2,042	92.3%	95.3%	497	66.6%	454	578	2,122	370		
目標達成率	99%	99%	97%			123%	103%	102%	125%	102%	192%		

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

※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数の合計となっている。

ハローワーク須崎 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

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、及び主要3指標の就職件数を合わせた就職件数の向上を最重要項目と考えて重点的に取り組んだ。

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た。また、再就職援助計画対象者を個別支援対象者に選定するなど、きめ細やかな支援を行った。その結果、雇用保険受給者早期再就職件数は、目標213件に対して実績291件となり目標を達成することができた。

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85件に対して実績96件となり目標を達成した。

主要3指標の就職については、重点求職者を選定し、担当者制による能動的なマッチング（積極的な求人情報の提供、来所勧奨型の紹介）を実施した。また、ミニ面接会を27回実施した。結果的に、就職件数は目標719件に対し実績644件となり目標を達成することができなかった。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、中長期的な職員の育成を図る観点から、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る。

また、若手職員の資質向上のためキャリアコン研修への参加勧奨を行い1名が参加した。

（2）前年度の課題を受けて今年度にサービス改善・業務改善を図った事項についての分析等

令和4年度末（令和5年3月）に初めて求人者マイページのオンライン利用率が80%を超えた。今年度も事業所訪問、電話連絡、文書送付等あらゆる手段により開設・利用の勧奨を継続したことにより、年度通して90%前後の利用率となっている。

また、求職者マイページの登録を勧奨し、登録者にマイページを通じて定期的な求人票の送付を行い情報提供に努めた。年度当初の求職者マイページの開設率は40%台前半であったが、利用勧奨を行うことで70%前後まで伸ばすことができた。

(3) その他の業務運営についての分析等

年度当初は、コロナ禍に落ち込んでいた「新規求人数及び有効求人数」がコロナ前を超える水準に達していた。令和5年5月8日から新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類に緩和されたことから、人手不足を背景に求人数は更に伸びていくかと思われたが、製造・建設を中心に物価高で収益が圧迫されるため求人が出せない状況に変化している。また、須崎所管内においてはインバウンドによる収益が見込めず、宿泊・飲食は低調である。この状況の中、「新規求職者数及び有効求職者数」は、大きく変動することなく横這いで推移しており、就職件数は昨年度と比較して1割程度落ち込んでいる。就職件数が伸びない要因として、「相談件数及び紹介件数」が落ち込んだままになっていたことから、重点求職者として積極的に取り込み、就職に結びつくサービスを提供するように指示したところ相談件数は上昇したものの、紹介件数は伸びなかった。応募したいと思うような魅力的な求人を多数揃えるために、求人条件の緩和指導や求人内容のアピールを事業所に働きかけていく必要がある。

(4) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえて次年度以降に取り組むべき更なるサービス改善・業務改善の方向性

求人者マイページの開設・利用について一定の成果があったので、今後も継続的に取り組む。
求職者マイページの開設率が低調であったことから、求職者マイページの登録を奨励し、登録者にマイページを通じて定期的な求人票の送付を行い情報提供に努めた。年度当初の求職者マイページの開設率は40%台前半であったが、利用奨励を行うことで70%前後まで伸ばすことができた。一方で、オンライン職業相談の利用がないことが課題である。周知広報を行っているが、今以上に取り組むべきことを検討し、実行に移すよう努める。

2. 総合評価 (※)

良好な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3. マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数	雇用保険 受給者 早期再就 職件数	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	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	障害者の 就職件数						
令和5年度目標	719	630	213	90.0%	90.0%	85	29						
令和5年度実績	644	581	291	73.8%	98.2%	96	48						
目標達成率	89%	92%	136%			112%	165%						

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

※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数の合計となっている。

ハローワーク四万十 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

- ・求職者開拓の取り組み
ハローワークを利用したことの無い求職者への周知を目的とし、「まだハローワークをご利用になっていない皆様へ」と題してサービスメニューやハロートレーニング（eラーニングコース）を掲載したリーフを管内6市町村に配布し、配架、掲示等を依頼（四万十市広報誌に「ハローワーク四万十のご紹介」掲載）。
- ・求人充足のための取り組み
受理求人すべてを回覧し、給与等の求人条件・表記の解りやすさ・求職者にアピールできているかを中心に添削し、求人者にフィードバックした。
- ・人材不足分野の就職件数への取り組み
介護・福祉分野企業のうち、労働環境改善に取り組んでいる施設をアピールするためのリーフ（企業ごと）を作成し掲示等することにより応募者増を図った。
当所の60%近くを占める45歳以上の中高年齢者や希望職種が定まっていない求職者に対して、積極的な求人情報の提供や担当者制による個別支援、介護セミナーの受講勧奨や応募前職場見学の積極的な活用、介護ウイークにおける介護面接会開催のほか、企業説明会を開催して人材不足分野の理解促進に取り組んだ。
また、人材不足分野の企業の多くは、従業員の資格取得に対して受講費用等の補助や特別な支援制度を設けている場合がある。これら企業から求人票が提出される際、「資格取得支援求人」として表記し、また専用の「資格取得支援求人情報誌」を毎月発行し、企業の取り組みを周知。

（2）前年度の課題を受けて今年度にサービス改善・業務改善を図った事項についての分析等

- ・若手職員を中心に、フロー内掲示物・掲示方法の検証を行い、「より見やすく」「より分かりやすい」情報発信を行うように努めた。
- ・事業所訪問の際に持参する資料（リーフレット等）を統一し、訪問目的が異なっても画一的な最低限の情報提供・提案が出来るようになった。
- ・所で発行している情報誌について、相談員等から意見を募りリニューアルを実施した。（情報誌の表題の変更、文字の拡大、レイアウトの変更等）

(3) その他の業務運営についての分析等

特になし

(4) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえて次年度以降に取り組むべき更なるサービス改善・業務改善の方向性

- ・求職者の減少、高齢化が進んでおり、新たな層の利用者の掘り起こしが必要
今後求職者となりえる者（子育て中の者、移住予定者、学生等）へのHW利用周知のため、地元自治体、学校等との連携を行う。

2. 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3. マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数	雇用保険 受給者 早期再就 職件数	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	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	人材不足 分野の就 職件数						
令和5年度目標	1,181	995	301	90.0%	90.0%	66	246						
令和5年度実績	1,152	958	295	76.2%	97.2%	87	243						
目標達成率	97%	96%	98%			131%	98%						

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

※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数の合計となっている。

ハローワーク安芸 就職支援業務報告（令和5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

① 各指標に対する取組

当所では、主要指標である就職件数、充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数の目標達成に向けて、雇用保険受給者を中心とした「求職者担当者制」により積極的に郵便・電話等による求人情報提供、予約相談などを実施しました。充足できていない求人に対しては、求人担当と紹介担当が未充足会議を行い、求人者へ伝えたい求職者の動向や求職者が知りたい詳細な求人内容などをとりまとめた後、事業所を訪問し、求人票の充実に取り組みました。特に、職員が事業所を見学した際には作業現場の撮影や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、求人票だけではわからない生の情報を待合に掲示しました。写真を掲載することにより、職場の雰囲気や作業内容をイメージしやすいと好評です。

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

当所では、職業相談技法向上のため、事例検討、助成金制度、雇用保険受付時の留意点などについての職員研修を実施し、また、求人受理・職業相談・助成金審査等様々な業務において各種労働法の知識が必要になることから、労働基準監督官を講師として労働基準法研修も実施しました。

また、他所の好事例について勉強会を通じて職員で共有し、その中から当所に必要と思われる取り組みを若手職員に検討してもらい、4つの取り組みを実施しました。若手職員に考える機会を与え人材育成に効果があるとともに、業務改善に効果がありました。

（2）前年度の課題を受けて今年度にサービス改善・業務改善を図った事項についての分析等

求人者マイページの利用率向上を目指して、まだ利用していない事業所に対して、粘り強く利用勧奨を行い、操作方法等の問い合わせには、訪問するなど機動的に対応しました。この結果、12月以降のオンラインによる求人受理割合は90%を超えました。一方、ネット環境が整っていない事業所等に対しては引き続き、対面、電話等により丁寧な対応を心がけています。

求人数が減少していることから、新規事業所以外に1年以上求人申込みがない事業所に対しても求人者支援員が訪問し、求人開拓を実施しました。

(3) その他の業務運営についての分析等

あらゆる産業で人手不足が顕著であり、経営に支障をきたしている事業所もあります。当所では、求職者が幅広い選択肢で求職活動ができるよう正確な求人情報を提供するとともに、職業相談等を通じて職業の魅力を伝え、求職者と求人者とのマッチングに注力していますが、充足に至っていない状況です。さらに業界団体と連携するなどマッチングにつながるよう取り組んでまいります。

また、管内市町村との意見交換を緊密に行い、人口減少対策や人材確保等施策に連携してまいります。

(4) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえて次年度以降に取り組むべき更なるサービス改善・業務改善の方向性

求人者マイページが普及した一方で、職員が事業所と対面で接する機会が減少し、事業所のニーズなどが把握しにくくなりました。今後は事業所訪問を今まで以上に積極的に行い、事業所と顔が見える関係を構築していかなければならないと考えます。

求職者に対しては、遠方の方、育児中や在職中、訓練受講中などで来所が難しい方にも支援サービスが提供できるようオンライン職業相談を推進します。来所される方へは「来てよかった」と言ってもらえるよう、応募書類添削や面接対策などの支援をはじめ、丁寧な職業相談に取り組み、求職者のニーズに応じた支援を実施します。

2. 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3. マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数	雇用保険 受給者 早期再就 職件数	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	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	新卒者支援 に係る就職 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						
令和5年度目標	650	540	160	90.0%	90.0%	23	21						
令和5年度実績	620	492	155	85.4%	100.0%	25	21						
目標達成率	95%	91%	96%			108%	100%						

※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

※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5年度）

1. 所長による分析（業務運営の総括）

（1）今年度特に重点的に取り組んだ事項についての分析等

①各指標に対する取組

主要指標の取り組みを重点的に行った結果、主要指標は3指標共に目標達成することができた。

就職件数に対しては、求職者担当者制を徹底し、当初、紹介件数が減少していたことから、要因の分析を行うとともに、基本的な取り組みである丁寧な相談による個別支援を常に意識し、また個々の採否結果の分析を行うことで次回の相談を充実させる取り組みを行った。

求人充足数に対する取り組みとしては、求人者担当者制による求人条件の緩和への働きかけ及び求人内容の充実を意識し、紹介部門と連携した能動的なマッチングの取り組みを強化した。

また、雇用保険受給者の早期再就職件数については、今年度、管内事業所の大型倒産により多くの離職者から受給申し込みがあり、その際には、紹介担当者に、積極的に重点対象とすることや再就職手当の制度説明を確実に行うこと等を指示し、目標達成に至る取り組み強化を図った。

②中長期的な職員の資質向上に向けた取組

若手職員の育成にも積極的に取り組み、今年度、経験豊富な就職支援ナビゲーターが就職支援セミナーを実施するとしたため、職業相談スキルの向上や、キャリアコンサルタント資格取得の意識の醸成のために、受講を指示した。

（2）前年度の課題を受けて今年度にサービス改善・業務改善を図った事項についての分析等

庁舎玄関と外壁について、日常清掃では行き届かない部分の清掃を行い、環境改善に努めた。

(3) その他の業務運営についての分析等

求職者支援、求人者支援ともに常に利用者の立場に立った対応を行うこと等の基本業務の徹底を常に意識することを年間を通して取り組んだ。その結果、満足度調査の結果が前年度より上昇したと思われる。
常にメリハリのある対応により、求職者の求めること、求人者の求めることを確認しながら、支援を行うことを意識した。

(4) 今年度見えてきた課題とそれを踏まえて次年度以降に取り組むべき更なるサービス改善・業務改善の方向性

新規求職者に占める若年者が減少しており、管内においても、人手不足感を訴える企業が増加している。一方高齢者の割合は増加しているため、正社員の求人は確保しつつも、高齢者層を活用した求人の開拓も今後の課題となると思われるため、次年度以降はあらゆる視点に立った求人者支援の必要性を強く感じている。
当所においては、高知市を中心にした管外求職者が多く、また、求職者の管外企業への就職割合も高いことから、次年度においても、求人者担当者制による積極的な充足支援にも注力していく。管内の市町村や商工会等と引き続き連携をしながら、求職者に届く管内企業のPRに取り組んでいくこととする。

2. 総合評価 (※)

標準的な成果

※ 業務量や業務の特徴などが同じようなハローワークとの比較による評価

3. マッチング関係業務の成果（主なもの）

	就職件数	充足数	雇用保険 受給者 早期再就 職件数	満足度 (求人 者)	満足度 (求職 者)	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	人材不足 分野の就 職件数						
令和5年度目標	1,740	1,200	300	90.0%	90.0%	205	484						
令和5年度実績	1,831	1,283	328	92.0%	97.1%	148	533						
目標達成率	105%	106%	109%			72%	110%						

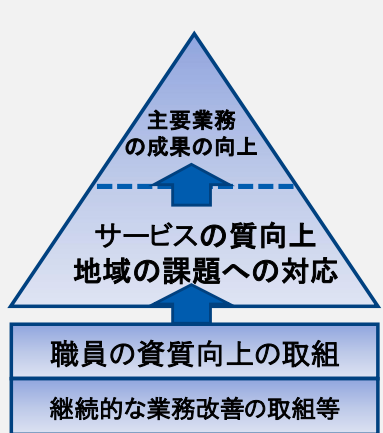
※ 「目標達成率」は年度当初に設定した目標値に対する達成率

※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数の合計となっている。

- 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

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

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。