

ハローワークのマッチング機能に関する 業務の評価・改善の取組について

1. ハローワーク総合評価について

2. 令和4年度ハローワーク総合評価の結果等について

- ・ 2－① 総合評価の結果
- ・ 2－② マッチング機能に関する業務実績
- ・ 2－③ 各ハローワークの主な取組

3. 令和5年度におけるハローワークのマッチング機能に関する業務の安定所別目標値等

1. ハローワーク総合評価について

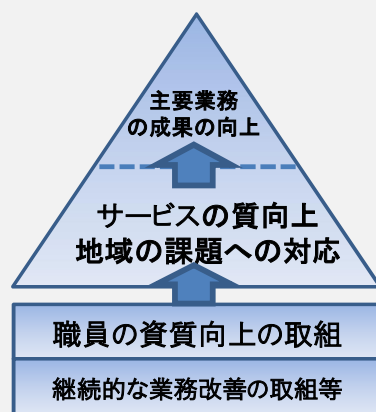
- 平成27年度から、目標管理・業務改善の取組拡充等を柱とする「ハローワーク総合評価」を開始。
- 例年、すべてのハローワークにおいて業務毎に目標値を設定し、その達成状況等に応じた4段階の相対評価等を実施。次年度以降の業務改善に繋げる。また、取組状況や評価結果は公表し、労働政策審議会（本省）や地方労働審議会（労働局）にも報告。
- （1）目標管理、（2）実績公表・相対評価、（3）評価結果に基づく業務改善といった一連の流れを続けることにより、サービスの質の向上に向けた取組を継続的に実施。

（1）PDCAサイクルによる 目標管理・取組の評価

- ・ 就職率等の**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、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

2-① 令和4年度ハローワーク総合評価の結果等について(総合評価の結果)

- 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」、「標準的な評価」、「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。

※令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染動向を踏まえ、本省における相対評価は行っていない。

- 令和2年度と比較すると、「良好な成果」は3所、「標準的な成果」は2所となっており、各所、同一グループ内において標準以上の評価を得ているものの、アフターコロナを見据え、引き続きPDCAサイクルによるマッチング機能の更なる強化を図る必要がある。

評価	該当HW	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
類型1	非常に良好な成果	—	—	—	2所 (宮古・八重山)
類型2	良好な成果	3所 (名護・宮古・八重山)	—	5所 (那覇・沖縄・名護・ 宮古・八重山)	3所 (那覇・沖縄・名護)
類型3	標準的な成果	2所 (那覇・沖縄)	—	—	—
類型4	成果向上のため計画的な 取組が必要	—	—	—	—

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の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90%未満、2～5Gは平均値の85%未満と、基準を高く設定

2-② 令和4年度ハローワーク総合評価の結果等について(マッチング機能に関する業務実績)

	指標	全所必須指標					所重点指標								
		主要指標			補助指標										
	項目	就職件数 (常用)	充足数 (常用、受理地 ベース、オンラ イン自主応募 含)	雇用保険受給 者の早期再就 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、正社員就職 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	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	ハローワークの 職業紹介によ り、正社員就職 に結びついた フリーター等の 件数	公的職業訓練の 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65歳以上の 就職件数
沖縄局	令和4年度 目標	20,509	19,265	7,113	90.0%	90.0%	1,091	63.5%	1,532	2,937	968	924	94.0%	5,336	408
	令和4年度 実績	20,129	19,587	7,206	83.4%	96.8%	1,234	73.8%	1,770	2,941	1,043	1,514	96.9%	5,382	432
那覇所	令和4年度 目標	8,737	8,915	3,492	90.0%	90.0%	460	64.0%	730	2,556	-	444	94.0%	2,129	220
	令和4年度 実績	8,481	9,035	3,518	80.6%	94.9%	554	70.2%	884	2,561	-	702	94.9%	2,109	224
沖縄所	令和4年度 目標	6,522	5,801	2,407	90.0%	90.0%	357	63.8%	572	-	324	-	-	2,011	123
	令和4年度 実績	6,433	5,638	2,455	79.5%	97.4%	391	82.1%	624	-	354	-	-	2,072	129
名護所	令和4年度 目標	2,194	1,825	617	90.0%	90.0%	136	-	-	-	-	74	-	-	-
	令和4年度 実績	1,969	1,767	584	89.6%	98.9%	158	-	-	-	-	153	-	-	-
宮古所	令和4年度 目標	1,668	1,509	271	90.0%	90.0%	67	-	37	-	-	-	-	-	-
	令和4年度 実績	1,786	1,731	315	87.8%	97.7%	80	-	57	-	-	-	-	-	-
八重山所	令和4年度 目標	1,388	1,215	326	90.0%	90.0%	71	-	-	-	-	-	-	292	-
	令和4年度 実績	1,460	1,416	334	84.3%	94.4%	51	-	-	-	-	-	-	319	-

2-③ 令和4年度ハローワーク総合評価の結果等について(各HWの主な取組)

- 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等の継続的な取組も、各所の実情に応じて着実に実施。

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、求人充足件数、雇用保険受給者の早期再就職件数)の目標達成を最重要事項と位置付け、取組を実施。(全所)
- 求職者マイページを活用した求人情報の積極的提供、求職情報公開内容の充実支援。(那覇所)
- 職業相談前に求職者の希望に近い求人を準備し、窓口にて情報提供を実施。(名護所)
- 求職者担当者制による、求職活動における課題発見、求人詳細情報の提供、応募書類の添削及び面接対策等の個別支援を実施。(沖縄所)
- 業界別(又は分野別)の求人担当者制により、充足に向けた支援を実施。(沖縄所、名護所)
- 雇用保険受給者に対する、ハローワーク支援メニューの周知、早期再就職メリットの説明等、再就職意欲の喚起を実施。(那覇所、名護所、宮古所、八重山所)
- 失業認定日における雇用保険受給者の全員職業相談。(名護所)

② 中長期的な職員の資質向上に向けた取組

- 業務スキルの向上のため、各種業務研修を実施。(全所)
- 職業相談技法の向上のため、キャリアコンサルティング研修へ積極的に参加。(那覇所)
- 職員の資質向上のため、文書管理や公務員倫理等のeラーニング(オンライン研修)を積極的に受講。(沖縄所)
- 職員の意識向上及びハローワークサービスの質の向上のため、所長自ら目標管理(PDCA)研修を実施。(名護所)
- 職業相談に必要な関係法令の知識を深めるため、労働基準監督署と連携し、労働基準法に関する研修を実施(宮古所)

2. サービス改善・業務改善を図った事項

○ 業務関連

- 利用者サービス向上のアイデアを提案しやすいよう、「業務企画の提案要領」を策定。(名護所)
- 移住希望者の支援のため、「移住希望者サポート窓口」を開設。(八重山所)
- 事業所向けに様々な情報が提供できるよう、「ハローワークメルマガ」を配信。(八重山所)

○ 施設関連

- 掲示物について、カラフルなイラストを添える等利用者の視覚を意識した掲示方法により、効果的に周知が図れるよう工夫。(沖縄所)
- パンフレットラックの台数を減らし、利用者がパンフレット等を探しやすいよう改善。(宮古所)

3. 令和5年度におけるハローワークのマッチング機能に関する業務の安定所別目標値等

1 主要指標（業務目標）

項目 \ 所別	就職件数（一般）	充足数 （一般、受理地ベース）	雇用保険受給者の 早期再就職件数
沖縄局	20,571	19,282	7,786
令和4年度実績値	20,129	19,587	7,206
那覇所	8,721	8,985	3,784
令和4年度実績値	8,481	9,035	3,518
沖縄所	6,464	5,547	2,684
令和4年度実績値	6,433	5,638	2,455
名護所	2,110	1,800	654
令和4年度実績値	1,969	1,767	584
宮古所	1,741	1,504	322
令和4年度実績値	1,786	1,731	315
八重山所	1,535	1,446	342
令和4年度実績値	1,460	1,416	334

2 補助指標（業務目標）

項目 \ 所別	満足度（求職者）	満足度（求人者）
全所共通	90.0%	90.0%

3 重点指標（業務目標）

項目 \ 所別	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	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	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	公的職業訓練の修了3か月後の就職件数	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
那覇所	65.0%	884	2,553	496	—	466	95.1%	2,072	246
沖縄所	64.7%	624	—	376	—	—	95.1%	2,071	155
名護所	59.2%	—	—	143	—	—	—	—	—
宮古所	—	57	—	70	—	—	—	—	—
八重山所	—	—	—	65	—	—	—	237	—