

**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
(ハローワーク総合評価)の結果概要**

沖縄労働局職業安定部

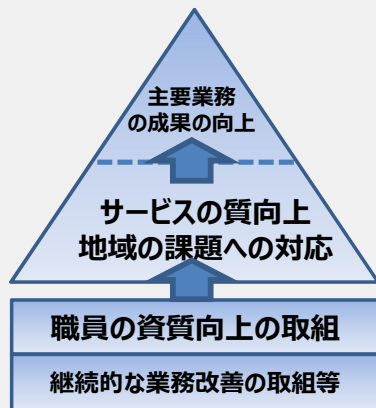
- 1. ハローワーク総合評価【概要】**
- 2. 令和5年度ハローワーク総合評価【評価結果】**
- 3. 令和5年度ハローワーク総合評価【目標達成状況】**
- 4. 令和5年度ハローワーク総合評価【取組状況】**
- 5. 令和6年度ハローワーク総合評価【目標項目及び目標値】**

1. ハローワーク総合評価【概要】

- ハローワークにおけるマッチング機能強化を目的に、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」を実施。
- 毎年、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、審議会（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・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。



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（主要指標）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。
- 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 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

2. 令和5年度ハローワーク総合評価【評価結果】

- 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。
（※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。）
- 前年度と比較すると、**那覇所**が「標準的な成果」から「良好な成果」に類型を一つ上げた一方、**名護所、宮古所、八重山所**が前回の「良好な成果」から「標準的な成果」に類型を一つ下げ、**沖縄所**は前年度と変わらない「標準的な成果」となった。

評価区分		令和5年度		令和4年度		令和2年度		令和元年度	
			全国数 (構成割合)		全国数 (構成割合)		全国数 (構成割合)		全国数 (構成割合)
類型1	非常に良好な成果	—	3所 (0.7%)	—	4所 (0.9%)	—	0所 (0.0%)	2所 (宮古・八重山)	9所 (2.1%)
類型2	良好な成果	1所 (那覇)	218所 (50.9%)	3所 (名護・宮古・八重山)	226所 (52.1%)	5所 (那覇・沖縄・名護・宮古・八重山)	224所 (51.6%)	3所 (那覇・沖縄・名護)	212所 (48.8%)
類型3	標準的な成果	4所 (沖縄・名護・宮古・八重山)	207所 (48.4%)	2所 (那覇・沖縄)	195所 (44.9%)	—	194所 (44.7%)	—	212所 (48.8%)
類型4	成果向上のため 計画的な取組が必要	—	0所 (0.0%)	—	9所 (2.1%)	—	16所 (3.7%)	—	1所 (0.2%)

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年能登半島地震の対応を考慮し、石川労働局管内の6安定所においては、令和5年度総合評価の取りまとめを実施せず。

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)

3. 令和5年度ハローワーク総合評価【目標達成状況】

- 主要指標である「就職件数」、「充足数」、「雇用保険受給者の早期再就職」については、一部ハローワークで目標を達成したものの、全体では目標値を下回った。
- 補助指標である満足度調査結果について、「求職者満足度」については、全ての所で目標の満足度90%を上回った一方、「求人者満足度」については、ほとんどの所で目標の満足度90%を下回った。
- 所重点指標については、「正社員就職に結びついたフリーター等の割合」及び「人材不足分野への就職件数」で目標を下回った。

	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 (一般)	充足数 (一般、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水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割合	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	目標	20,571	19,282	7,786	90.0%	90.0%	1,150	64.6%	1,770	2,931	65.0%	980	95.1%	5,336	476
	実績	19,564	19,111	7,621	81.4%	97.9%	1,247	73.9%	1,883	2,987	61.2%	1,519	101.1%	5,207	547
那 覇 所	目標	8,721	8,985	3,784	90.0%	90.0%	496	65.0%	884	2,553	65.0%	466	95.1%	2,072	246
	実績	8,223	8,730	3,633	74.4%	97.8%	491	71.1%	933	2,601	63.8%	727	104.2%	2,053	281
沖 縄 所	目標	6,464	5,547	2,684	90.0%	90.0%	376	64.7%	624	-	65.0%	373	95.1%	2,071	155
	実績	6,142	5,505	2,736	85.3%	98.2%	447	80.3%	656	-	56.3%	587	97.1%	1,949	176
名 護 所	目標	2,110	1,800	654	90.0%	90.0%	143	59.2%	130	162	65.0%	83	-	554	75
	実績	1,883	1,648	577	92.6%	98.0%	176	80.2%	130	188	78.3%	143	-	562	90
宮 古 所	目標	1,741	1,504	322	90.0%	90.0%	70	-	57	108	-	24	-	402	-
	実績	1,768	1,714	326	80.4%	98.9%	82	-	61	88	-	24	-	341	-
八 重 山 所	目標	1,535	1,446	342	90.0%	90.0%	65	-	75	108	-	34	-	237	-
	実績	1,548	1,514	349	78.6%	96.7%	51	-	103	110	-	38	-	302	-

※濃い青色の網掛け部分は目標達成した指標

4. 令和5年度ハローワーク総合評価【取組状況】

(1) 特に重点的に取り組んだ事項

① 求職者への就職支援

- 求職者担当者制による求職者のひとり一人の状況に応じた個別就職支援の実施（全所）
- 「自己理解」、「仕事理解」を深めることを目的とした各種セミナーや求人説明会等を開催（全所）
- 「求職者マイページ」の開設の推進による迅速な求人情報や就職支援情報の提供による早期マッチング推進（全所）
- 雇用保険受給者の早期再就職を図るため失業認定日における認定日全員職業相談の実施（名護）
- ハローワークを利用していない者へのSNSによるハローワーク支援サービスの周知及び利用勧奨（那覇、沖縄）
- 自治体との共催による移住者向け生活関連説明会及び求人説明会のセット開催（八重山）
- 高齢者と企業のマッチングに向けたシニア向け企業説明会の開催（宮古、八重山）

② 求人者への求人充足支援

- 求人担当者制による求人受付から求人充足までの一貫した求人充足支援の実施（全所）
- 求人者が直接、自社の魅力を求職者に発信できる、企業PR、ミニ企業説明会の開催（全所）
- 求職者アンケートにより得られた求職者ニーズを求人者に提供することによる充足しやすい求人作成の提案（宮古）
- 観光関連企業への求人充足を促進するための「観光関連求人充足キャンペーン」による観光業界の魅力発信（全所）
- 働く現場の写真や従業員の生の声を庁舎内に掲示し、求職者の反応を事業所にフィードバックする「求人WORK」の開催（那覇）
- 求人担当者が持つ企業ニーズと紹介担当者が持つ求職者ニーズを共有し、充足に向けて連携して取り組む求人充足会議の開催（全所）
- 事業所に対する採用活動及び人材流出を防ぐための適切な雇用管理に関する労務管理セミナー及び個別相談会の開催（八重山）
- 人材不足分野の雇用のミスマッチ解消を目的とした、業界説明会及び事業所見学ツアーの開催（名護、宮古、八重山）



(2) サービス改善・業務改善を図った事項

- 従来の企業説明会・面接会から、より気軽に参加できる「カジュアル企業説明会・面接会」へ改善（那覇）
- シニア就職支援チームによるシニア求人確保、各種セミナー、面接会等の開催による高齢求職者の就職促進（那覇）
- 紹介担当者同士の支援内容や業務状況、今後の取組や課題について共有「連携促進ミーティング」の開催（名護）
- 応募書類の添削や個別支援の就職支援サービスをより気軽に申し込める「予約相談DAY」の設定（名護）
- 障害者が実際の業務を一部体験し、応募するかを検討できる「体験型企業説明会」の開催（名護）
- 求人担当者と紹介担当者が一体的に求人充足に向けて取り組む「求人充足支援サービス実施要領」の策定（那覇）
- 求人者に対して求人充足方策を提案できるコンサルティング型求人相談の実施（八重山）
- 管外から求職者に対する管内主要病院によるオンラインによる求人説明会の開催（八重山）



観光関連求人充足キャンペーン in 那覇市

カジュアル企業説明会・面接会

求職活動中の方に向けて、企業説明会とカジュアルな面接会を行います。履歴書不要・服装自由で1次面接を受けていただき、条件が合えば実際に企業での面接を行います。
（カジュアル面接会の後に履歴書の提出が必要です。説明会だけの参加もOKですが、面接会を希望する方が優先となりますので、説明会だけを参加希望の方はオンラインでの参加をお願いします。）

- 履歴書 不要
- 服装 自由
- 説明会のみ参加OK
- 雇用保険 活動実績
- オンライン参加OK

2024.6.28(金) 説明会 13:30~
面接会 14:50~

場所 メカール ヨンゴ 研修室・会議室 (なは市民協働プラザ内5階 那覇市銘切2-3-1)

定員 会場 30名 オンライン 50名 (オンラインは200名も利用します。オンラインで受給する場合は求職者マイページの開設が必要となります。)

参加企業 沖縄ハーバービューホテル
ハイアットリージェンシー那覇 沖縄

5. 令和6年度ハローワーク総合評価【目標項目及び目標値】

主な変更点

- ハローワーク総合評価を通して、業務ごとの実績を管理・分析し、その状況を公表するとともに、次年度以降の業務改善に繋げていくことは、ハローワークのマッチング機能を強化するために、必要かつ重要な取組であるため、令和6年度も引き続き実施。
- 企業の手不足感が急速に高まる中、令和6年度ハローワーク評価においては、マッチングの質の向上を図り、求人者支援等を一層推進するため、①一部指標を「件数」から「率」に変更する、②求人者支援に関する指標・項目の評価（点数）を上げる等の見直しを行った。

① 「件数」から「率」の変更について

- 主要指標のうち「雇用保険受給者の早期再就職件数」→「雇用保険受給者の早期再就職割合」に変更。
- 所重点指標のうち「生涯現役窓口での65歳以上の就職件数」→「生涯現役窓口での65歳以上の就職率」に変更。

② 求人者支援に関する指標・項目の評価引き上げについて

- 主要指標のうち、充足数が年度目標を達成した場合の評価を引き上げ。
- 所重点項目のうち、求人充足等を目的とする「職員による事業所訪問」を担当の常勤職員全員が複数回実施した場合の評価を引き上げ。
- 所重点項目のうち「求人に対する担当者制の実施」により、求人票の記載内容の充実・条件緩和指導等から、充足に至るフォローアップまでを担当の常勤職員全員が計画的に実施した場合に付与される点数を引き上げ。

③ その他・所重点指標のうち、「人手不足分野（医療・福祉、建設、運輸、警備等）の就職件数」を全安定所で必須指標として設定。

	主要指標			補助指標		所重点指標								所重点項目	
	就職件数 (一般)	充足数 (一般、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 再就職割合	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	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	人手不足 分野の 就職件数	生涯現役支 援窓口での 65歳以上の 就職率	オンライン登 録者のハ ローワーク 利用登録者 への切替
沖 縄 局	19,960	19,153	37.5%	90.0%	95.0%	68.1%	1,883	2,863	1,200	71.0%	1,121	95.9%	5,711	83.4%	2,635
那 覇 所	8,472	8,753	36.6%	90.0%	95.0%	68.6%	933	2,494	517	71.0%	542	95.9%	2,172	83.4%	1,588
沖 縄 所	6,334	5,631	37.4%	90.0%	95.0%	68.4%	656	-	393	71.0%	434	95.9%	2,175	83.4%	560
名 護 所	2,014	1,628	41.0%	90.0%	95.0%	61.1%	130	157	149	71.0%	95	-	585	83.4%	205
宮 古 所	1,622	1,532	39.7%	90.0%	95.0%	62.5%	61	106	73	-	27	-	370	-	48
八 重 山 所	1,518	1,609	41.8%	90.0%	95.0%	62.5%	103	106	68	-	23	-	409	-	234