

令和5年度 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

全国の公共職業安定所(ハローワーク)においては、ハローワークの機能強化を図るために、従来のPDCAサイクルによる目標管理を拡充し、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総合評価、評価結果に基づく業務改善を一体的に実施しています。

埼玉労働局および各ハローワークでは、令和5年度の業務運営の総括やマッチング関係業務の成果等、マッチング機能に関する総合評価の結果等について、別添のとおり取りまとめました。

今後、総合評価の結果を踏まえ、埼玉労働局及び各ハローワークでは、令和6年度も引き続き中長期的な業務の質の向上や継続的な業務改善に取り組むとともに、成果や評価結果、業務改善の状況等について利用者にわかりやすく公表することで、ハローワークに対する信頼の向上に努めてまいります。

〈ハローワークの総合評価結果〉

総合評価	ハローワークの名称
非常に良好な成果	該当所なし
良好な成果	熊谷所・大宮所・行田所・草加所・越谷所
標準な成果	川口所・川越所・浦和所・所沢所・秩父所・春日部所・朝霞所
成果向上のための計画的な取組が必要	該当所なし

令和5年度 ハローワークのマッチング機能に関する業務の実績

1、主要指標

項目 \ 所別	労働局計	川口	熊谷	大宮	川越	浦和	所沢	秩父	春日部	行田	草加	朝霞	越谷
①就職件数(一般)※1	39,030	3,424	4,220	5,830	5,022	3,124	4,169	1,475	3,164	1,751	2,478	2,106	2,267
R5年度 目標値	42,799	3,884	4,692	6,077	5,704	3,622	4,656	1,384	3,405	2,021	2,744	2,212	2,398
R4年度 実績値	39,922	3,513	4,295	5,769	5,307	3,505	4,244	1,463	3,180	1,838	2,448	2,061	2,299
②充足件数(一般、 受理地ベース)※2	34,358	2,931	3,907	5,359	4,104	3,806	3,510	1,435	2,402	1,507	2,107	1,374	1,916
R5年度 目標値	37,463	3,287	4,397	5,330	4,653	4,091	4,081	1,329	2,621	1,726	2,544	1,442	1,962
R4年度 実績値	35,349	3,079	4,044	5,069	4,400	4,035	3,717	1,403	2,401	1,572	2,350	1,457	1,822
③雇用保険受給者の 早期再就職割合※3	23,185	2,760	1,718	3,223	2,921	2,093	2,678	293	1,804	962	1,686	1,573	1,474
R5年度 目標値	20,839	2,470	1,478	3,103	2,705	1,920	2,418	274	1,696	749	1,420	1,154	1,452
R4年度 実績値	21,336	2,614	1,606	2,955	2,766	1,975	2,321	249	1,647	855	1,572	1,394	1,382

(注)①、②の数値は、学卒を除きパートタイムを含む。

※ 1:ハローワークの職業紹介及びオンラインのハローワーク紹介により就職した件数

※ 2:ハローワークで受理した求人に対してハローワークからの職業紹介及びオンラインのハローワーク紹介並びにオンライン自主応募により就職が確認された件数

※ 3:基本手当の支給残日数を所定給付日数の3分の2以上残して早期に再就職する割合

2、補助指標

項目 \ 所別	労働局計	川口	熊谷	大宮	川越	浦和	所沢	秩父	春日部	行田	草加	朝霞	越谷
満足度(求人者)	87.5%	72.0%	83.3%	91.7%	88.7%	72.9%	94.7%	94.1%	78.8%	94.0%	96.9%	91.8%	82.2%
満足度(求職者)	97.3%	95.8%	95.9%	100.0%	95.8%	98.3%	99.3%	91.6%	95.6%	99.1%	97.1%	98.9%	99.1%

3、所重点指標

項目	所別	労働局計	川口	熊谷	大宮	川越	浦和	所沢	秩父	春日部	行田	草加	朝霞	越谷
①生活保護受給者等就労自立促進事業の就職率		70.5%	71.0%	75.7%	76.9%	69.6%	76.6%	72.5%	75.7%	44.5%	51.9%	79.7%	56.5%	71.2%
	R5年度 目標値	64.6%	64.6%	64.6%	64.6%	64.6%	64.6%	64.6%	64.6%	64.6%	64.6%	64.6%	64.6%	64.6%
②障害者の就職件数		4,685	420	375	875	560	444	525	62	402	190	324	202	306
	R5年度 目標値	4,241	369	350	705	512	444	499	60	368	157	263	216	298
③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		5,882	309	550	1,920	779	360	672	71	232	118	204	445	222
	R5年度 目標値	5,322	298	430	1,733	669	323	609	72	232	108	199	428	221
④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・無業者就職率		3,996	317	310	833	436	255	431	24	171	255	417	316	231
	R5年度 目標値	3,922	296	309	797	472	369	448	41	169	300	258	253	210
⑤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		76.6%		81.4%	80.8%	77.6%	85.7%	77.9%		68.5%				65.2%
	R5年度 目標値	65.0%		65.0%	65.0%	65.0%	65.0%	65.0%		65.0%				65.0%
⑥公的職業訓練終了3か月後の就職件数		3,808	416	294	710	501	323	377	41	216	123	241	288	278
	R5年度 目標値	3,524	352	254	688	461	329	378	25	196	102	206	278	255
⑦マザーズハローワーク事業における担当者による就職支援を受けた重点支援対象者の就職率		98.7%	99.0%	99.1%	96.8%	99.5%	101.5%	103.8%						96.8%
	R5年度 目標値	95.1%	95.1%	95.1%	95.1%	95.1%	95.1%	95.1%						95.1%
⑧人材不足分野の就職件数		8,426	733	903	1,329	1,152	540	940	220	693	360	544	473	539
	R5年度 目標値	9,034	795	1,033	1,358	1,279	620	984	240	771	374	611	478	491
⑨生涯現役支援窓口での65歳以上の就職件数		2,864	334	231	374	324	190	363		258	104	326	147	213
	R5年度 目標値	2,532	277	224	370	303	168	295		235	98	214	142	206

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

【主要指標】

●就職件数

目標42,799件に対し、実績39,030件、達成率91.2%となった。各種面接会、セミナーの他、一人ひとりの求職者に対して担当者を定めて一貫した支援を行う「求職者担当者制」の実施により、ハローワークの相談支援サービスの強化と能動的なマッチングを推進した。

●求人充足数

目標37,463件に対し、実績34,358件、達成率91.7%となった。求人者サービスを強化するため、事業所訪問の積極的推進により事業所情報を収集し、求人票記載内容の充実の提案、求人条件緩和指導を行うなど能動的な支援をより一層実施した。

●雇用保険受給者の早期再就職件数

目標20,839件に対し、実績23,185件、達成率111.3%となり目標達成となった。コロナ禍により中止していた雇用保険受給者に対し、早期再就職の重要性を伝えるための就職支援セミナーを再開した。また、面談やアンケート等により支援のニーズを確認し、所内で連携し必要な支援に誘導し、早期再就職の実現に努めた。

【所重点指標】

「⑧人材不足分野の就職件数」を除き目標達成となった。新型コロナウイルス感染症が5類感染症となったことを踏まえ、事業所訪問や各種セミナー、面接会等を積極的に実施した。

(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

- コロナ禍により縮小していた面接会、企業説明会等について、地方公共団体や事業主団体と連携して多数開催、地元企業に対しマッチングの場を作った。
- 医療、介護、保育、建設、警備、運輸等の人手不足分野への就職を促進するため、管内の事業主団体や地方公共団体、業界団体と共催で、業界セミナーや面接会を開催した。現場スタッフの体験発表、DVD視聴による仕事内容の紹介、業界団体を講師に招いたセミナー等を各所とも開催し、未経験者も含めた応募者の拡大に努めた。
- 広報活動による情報発信を強化、各ハローワーク毎に公式アカウントLINEを開設し、ミニ面接会やセミナー等各種イベント等の開催を積極的に発信した。
- ハローワークに来所することなく職業相談、職業紹介が受けられるよう、平日夜間及び土曜日に予約制によるオンライン相談を実施し、ホームページ等で周知を行った。また、ハローワークインターネットサービスを活用した求人者及び求職者のマイページの開設促進に努め、マイページを通じた情報発信を積極的に行う等、利用者の利便性向上を図った。

(3) その他の業務運営についての分析等

- 有効求職者数は高水準で推移しているが、求人が求職を上回って推移しており、ハローワークを利用する求人者からは、幅広い産業で人手不足の声が聞かれた。また、原材料高や物価上昇に苦慮しているといった声もあり、雇用への影響など懸念材料がある。
- 令和5年度に実施した「ハローワーク利用者満足度調査」の結果、「就職支援サービス全般」について、求職者は、満足+まあ満足の割合が97.3%、求人者は87.5%となった。調査では、ハローワークインターネットサービスにより便利になったが、募集や採用に関する情報・助言がほしい、ハローワークを若者が利用する環境にしてほしい、セミナー・面接会の機会を多くしてほしいという声があった。
- そうした状況を踏まえ、求人者・求職者双方の期待に答えられるよう改善を図っていく。

(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

●求職者に対する就職支援の更なる強化

ハローワークに来所される求職者に対し、求職者担当者制はもとより、応募書類の添削、面接対策、各種就職支援セミナーの実施、職業訓練のあっせん、職業選択における援助等必要な支援を実施する。また、ハローワークを利用していない求職者に対しても積極的な情報発信を展開する。

●求人充足に重点を置いた求人者サービスの強化

企業の人材不足感がより一層増している中、今まで以上に求人充足に重点を置いた求人者サービスを強化していく。求人充足会議や求人者担当者制等の実施により、求人者の状況に応じた支援を積極的に実施する。

求人の多くがオンラインによる申込みとなっている中で、求人者との繋がりを大切にし、これまで以上に事業所訪問等を実施、地域の労働市場の現況の情報や、求職者のニーズをまとめた資料等を活用し、企業が採用活動を行う上で有益な情報を提供していく。

●職員の専門性の向上

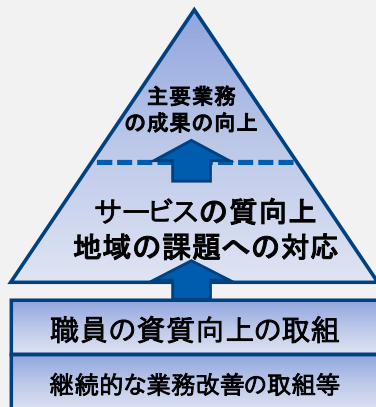
利用者からの信頼を得てハローワークを利用していただくため、職員の専門性の向上を図り、利用者にとって有効な業務改善を図っていく。

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

【参考】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