

鳥取労働局発表
令和7年11月12日(水)

鳥取労働局職業安定部職業安定課
職業安定課長 三澤正和
職業紹介係長 平野雅史
電話 (0857) 29-1707

令和6年度 ハローワークのマッチング機能に関する 業務の評価・改善の取組結果を公表します

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年度からマッチング機能の評価・改善の取組を実施しています。

このたび、鳥取労働局（局長 山下 よしました よしひろ）は、令和6年度における県内ハローワークの評価結果等を取りまとめましたので、公表します。

今後も、鳥取労働局・ハローワークでは評価結果を踏まえ継続的な業務改善に取り組み、求人者・求職者サービスの一層の向上に努めます。

【総合評価の結果等】

○管内のハローワーク3所が実施した各種取組の結果、業務改善の結果、総合評価の結果及び関係業務の成果を、ハローワークごとの別添「就職支援業務報告」にまとめています。

○総合評価の結果は以下のとおりです。

「標準的な成果」鳥取所、米子所、倉吉所

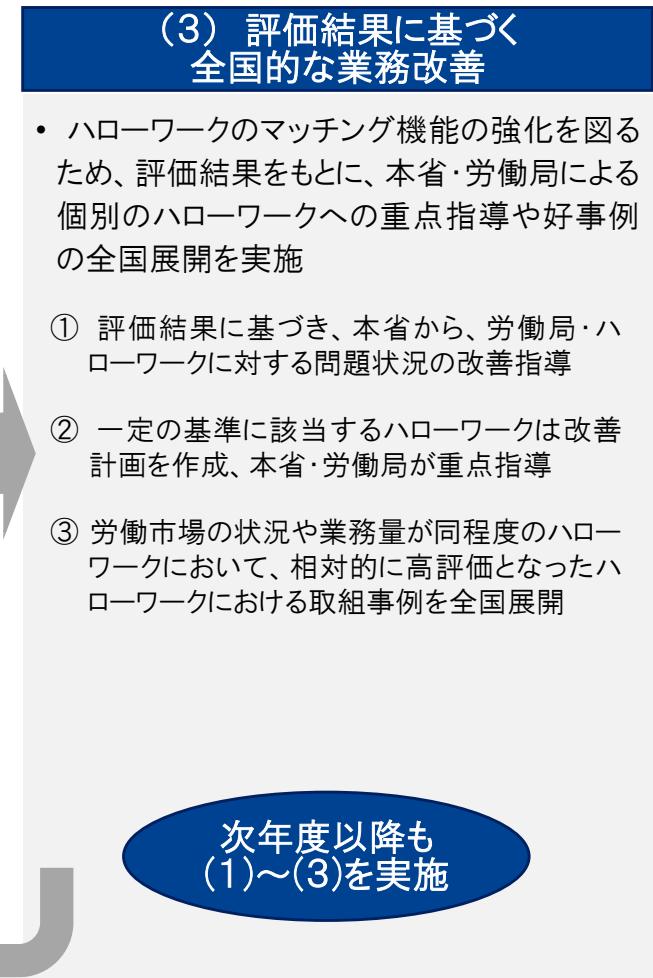
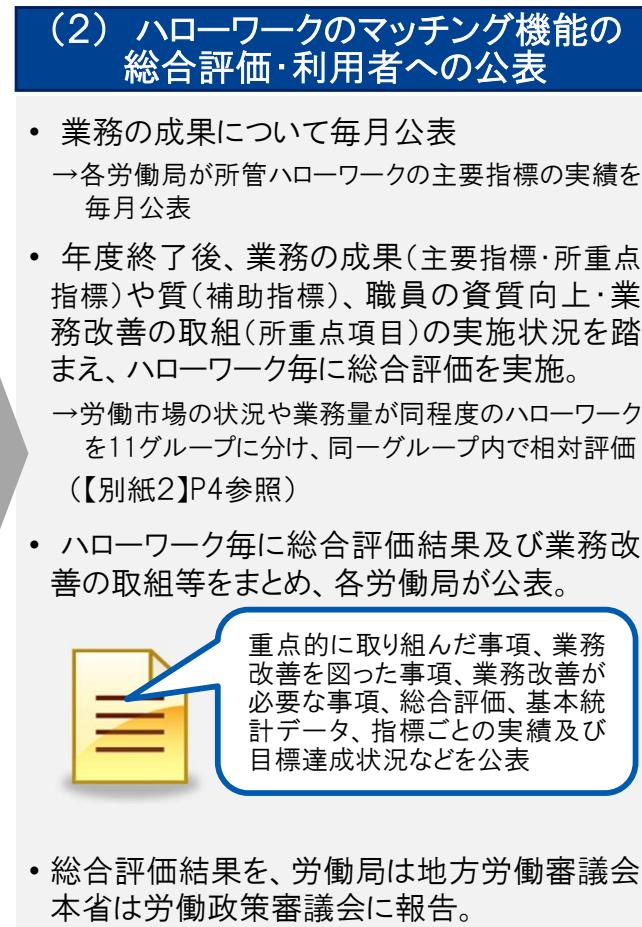
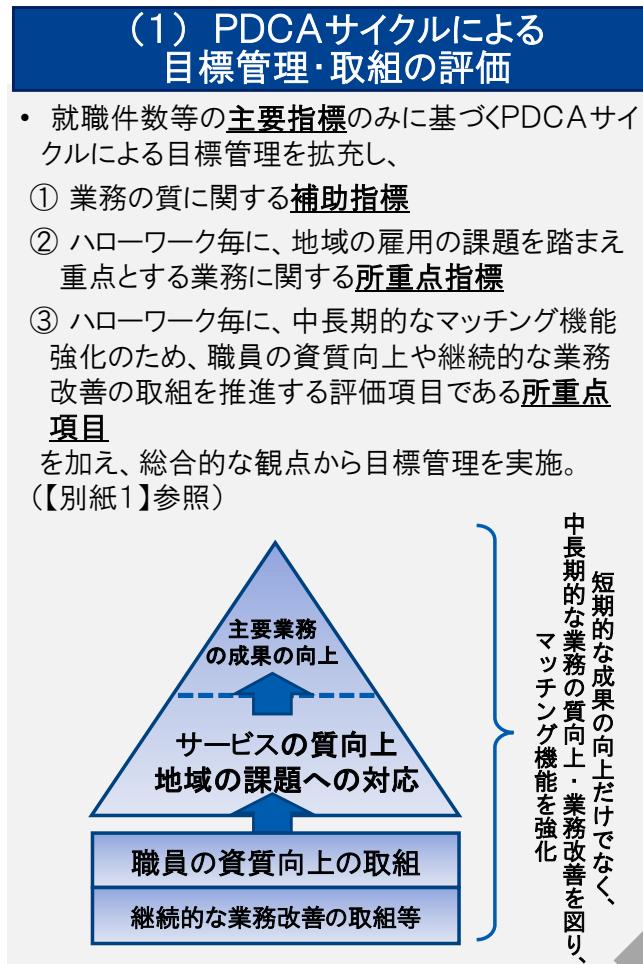
(参考) 全国のハローワークを労働市場の状況や業務量が同程度の11グループに分類したうえで同じグループ内で成果を比較し、次の4つに分けて評価します。

・非常に良好な成果 ・良好な成果 ・標準的な成果 ・成果向上のための取組が必要
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（概要）については別紙「ハローワーク総合評価について」のとおりです。

※根雨出張所の取組は、本所（米子所）に含みます。

1.ハローワーク総合評価の概要について

- 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。



【参考】ハローワーク総合評価（令和6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)
- 充足数(一般・受理地ベース)
- 雇用保険受給者の早期再就職割合

◆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
- 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
- 業務改善コンクール表彰事例（隔年）

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歳以上の就職率
- 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

【参考】ハローワーク総合評価の評価方法

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



○○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、 $100 \times 105\% = 105$ 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。

- 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。

ハローワーク鳥取 就職支援業務報告（令和6年度）

別紙3

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

- 新規求職者が減少傾向の中、令和6年度は特にパート求職者の相談・紹介・就職件数等で減少傾向となったことから、職業紹介部門の全職員による求職者担当者制への取り込みや個別の求人情報提供を積極的に実施するなどパート求職者の就職促進への取組強化を図った。
- 一般職業紹介部門全体において、きめ細かい相談を実施することにより、求職者ニーズの把握に努め求職者の特性に合わせた各種専門コーナーへの誘導体制の構築を図った。
- 電話や郵便等により担当した求職者に対する就職後のフォローなどを行い、早期離職の予防、離職後のスムーズな再相談など利用者との信頼性・関係性の保持に努めた。
- 県下でも正社員求人が少ない労働市場、少子高齢化・労働力人口減少が進行する中、人材確保対策の推進として、事業所に対する「人材確保のための助言（求人条件の明確化、求人情報の充実、多様な就労形態の人材確保、雇用管理改善による魅力ある職場作り等）」、及び各分野毎に、「事業所説明会」の開催等に重点的に取り組んだ。また、求職者に対する支援として「正社員求人の確保」、「生涯現役世代（高齢者）の就職支援」を実施した。
- 就職氷河期世代対策についてFP資格取得者による人生設計を踏まえた生活費用の試算の観点から「マネープランセミナー」を開催し、従来のセミナーに加え別の切り口からの就職支援に努めた。
- 求人者支援員が求人者へ訪問する際に求人部門職員、紹介部門職員、相談員が同行し、窓口対応にかかる助言、充足会議等により職業紹介部門と問題点を共有した。
- 下半期においては、求人者マイページの開設及び利用促進に重点的に取り組み、着実に利用率が増加している。

（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

- 新卒応援ハローワークではLINEを開設し、定期的な各種イベント、支援サービスの案内とともに、気軽な窓口利用勧奨のメッセージを発信している。また、環境やニーズに合わせ、リモートによる支援相談等を継続的に実施。
- マザーズコーナーでは、就職支援セミナーにリモートを併用したハイブリット開催により、利用者からは状況に応じた参加ができるため概ね好評である。
- 雇用保険の給付認定後に、受給者全員を職業相談窓口へ誘導することとしているが、確実な職業相談機会の確保と給付窓口の混雑解消等を図るため、特に初回及び2回目の給付認定時は職業相談窓口へ誘導し給付認定と併せての職業相談を実施している。
- ハローワークのサービスメニューを簡潔に示したリーフレット（再就職をめざして）を作成して、総合受付や各窓口において新規求職申込者に手交するとともに、サービスメニューをしっかりと伝えていき、ハローワーク窓口の利用促進に繋がるよう取り組んでいる。

(3) その他の業務運営についての分析等

- 雇用保険業務については、例年における年度当初の状況を踏まえ、年度末に新年度の繁忙期に備え、所内全体の応援体制について見直しを行う必要がある。
- 当所管内のオンライン登録者は、現状ではオンライン登録後に直接ハローワークへ来所されるため、特に窓口登録者への切り替えを積極的に働きかける対象者はまだいないが、オンライン登録者を積極的に窓口登録者へ切り替える取組を進めていく上では、今後、対象者に対しては求職者マイページの開設を始めとするハローワーク利用のメリットを周知していく必要がある。
- ハローワークシステムの刷新により、オンラインサービスが推進されていく中で、若者中心に利用者数は減少の傾向にある。これらの年代層を中心に、ハローワークの支援メニュー等をPRしていく方策を早急に検討していく必要がある。

(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

- 通常当所会議室で開催していた雇用保険説明会を、4月、5月の繁忙期において近隣の収容人数の多い外部会場（定員240人）で実施することで、開催回数の減少となり、準備にかかる事務処理及び窓口体制の整備等、業務の軽減に繋げていく。
- コロナによる感染防止対策が緩和され、業務体制等の制限も解除されているが、引き続き一般的な感染防止には留意しながら、今後も利用者のニーズ等を踏まえ、オンライン相談、セミナー及び説明会等のリモート開催を実施していく。
- 効果的な求人充足を図るうえで、従来の充足会議のほか、求人部門と紹介部門の日常的な情報共有を基に連携し、双方のサービスを融合した充足支援策の構築を図っていく。
- 求職者ニーズの把握が甘い為、アンケート等を実施することにより求職者のニーズに刺さる指導、助言を行うことが求められる。
- イベントや説明会などにおいて、目的が明確になっておらず、開催や実施すること自体が目的化しているものがあり、目的を明確にすることで、目的に合致したエビデンスを求めることが必要。

2. 特記事項

特になし。

3. 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

4. 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 早期再就職割合	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	人材不足 分野の就職件数	障害者の 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ものの割合					
令和6年度目標	4,082	3915	39.2%	90.0%	95.0%	955	317	351	71.0%					
令和6年度実績	3,768	3686	40.0%	83.3%	89.4%	974	341	520	57.1%					
目標達成率	92%	94%	102%				101%	107%	148%	80%				

※ 「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。

ハローワーク米子 就職支援業務報告（令和6年度）

別紙3

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

当所管内の有効求人倍率は令和5年度1.55倍、令和6年度1.44倍と高い水準で推移しており、管内事業所においては、慢性的な人手不足が続いている状況にあることから、充足数の確保・回復が最優先事項であると考え、求人の充足可能性を高めることに力点を置き、求人充足会議開催要領、求職者担当者制実施要領の見直しを図り、求人者・求職者双方に対して能動的アプローチ・マッチングを強化していく方針のもと、以下の取組を重点的に実施した。

- ①「求人充足会議」でテーマにあげた求人のフォローアップを確実に実施する
- ②「求職者担当者制」の支援対象者や各種事業にかかる対象求職者への個別支援を強化する

また、雇用対策協定、業務提携を基本に、管内市町村及び商工団体との連携強化に継続して取り組み、各市町村からのハローワークへの誘導等による潜在求職者の掘り起こしや公的職業訓練の周知協力依頼、各市町村が実施している雇用・就業対策関係事業の求職者への周知協力、特に雇用対策協定を締結している境港市においては、「応援セミナー」「雇用対策交流会（座談会）」「企業説明会」を開催し、参加事業所からも好評価を得ており、今後も地域連携の取り組みを継続していく。

なお、根雨出張所においては、日野郡3町と連携した「介護系求人充足対策」として、介護職の職務や各町の支援策をまとめた小冊子『介護の「きほん」を知ろう』の配布を続けており、米子所登録者への求人情報提供や待合スペースでのスライド再生等を実施、日野郡以外からの労働力確保に引き続き取り組んだ。

加えて、中海圏域の同一労働市場圏内の島根局・ハローワーク松江、宍粟出張所との連携による「中海圏域安定所連絡会議」を昨年に引き続き開催し、3所共催により、魅力ある求人票作成にかかる求人者向けオンラインセミナーを開催する等、同一労働市場圏内が抱える諸課題に対して、県境を越えた連携を行い対処している

（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

求人充足の可能性を高めていくことは基より、基本業務の充実に重点を置き、これまで以上のサービスを提供していくためには、日常的な業務改善と職員資質の向上が不可欠であり、「HW業務の改善・向上を図るためのオンライン報告・勉強会」の積極的な受講や、当所独自の各種研修を実施した。特に「若手職員を講師とした業務研修」においては、各課・部門の業務内容や実施状況を理解することで、相互理解を深めることにより、より質の高いサービスにつながることのみならず、一般職員（一部、非常勤職員含む）が研修プランから資料まで、全てを自ら作り上げて講師を務め、これに対して統括職業指導官以上の職員が評価・助言を行う形式を取り入れたことで、若手職員の業務へのモチベーションを向上させるとともに、各課・部門間のコミュニケーションも円滑になり、さらに今後予想される対外的なプレゼンテーション等を行ううえでの自信にもつながるものと期待している。

(3) その他の業務運営についての分析等

当所が重要視している管内市町村並びに商工団体等との連携について、各地域の課題やニーズを的確に把握しながら、市町村からの提案を待つのではなく、当所から課題解決に効果的と思われる取組を提案する能動的連携を推進しており、令和6年度においては、将来的な雇用対策協定締結を視野に米子市に対して、連携強化に向けた働きかけの一環として、商工会議所を含めた3機関トップによる情報交換会の開催、事務レベルでの毎月の情報交換会、各機関が所掌する助成金・補助金勉強会の開催等に取り組んできたところであり、令和7年度も継続して取り組む方針としている。

また、当管内における慢性的な人手不足といった様々な課題の解決には、国の機関である強みを最大限に活かし、同一労働市場圏内にある島根局のハローワーク松江、安来とも引き続き連携を維持・強化していく必要があると考えており、限られた人的資源の中で窓口への負荷も考慮しつつ、引き続き市町村並びに商工団体、各関係機関との連携強化に取り組んでいく。

(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

求人充足の可能性を高めていくうえで、求人条件のみならず求人補足情報・事業所情報の蓄積及び情報の共有は有用であることから、事業所訪問を職業紹介部門と求人部門で連携して実施しているところだが、求人者・求職者に対する能動的アプローチ・マッチングを強化していくためには、質・量ともに頻度を増やすことが必要と考える。

特に、新たに職業紹介部門に配属された職員にとっては、管内状況を直接知る機会となる事業所訪問は、能動的アプローチを行う上で大変有用であり、業務の簡素・効率化を図り、対象職員全員がより多くの訪問機会が得られるよう取り組んでいく。

2. 特記事項

特になし。

3. 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

4. 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 早期再就職割合	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	人材不足 分野の就職件数	障害者の 就職件数	公的職業 訓練終了 3か月後の 就職件数	生涯現役 支援窓口 での65歳 以上の就職 率				
令和6年度目標	4,036	3944	39.6%	90.0%	95.0%	1072	384	253	83.4%				
令和6年度実績	3,626	3649	40.1%	71.9%	87.5%	1005	398	374	96.8%				
目標達成率	89%	92%	101%			93%	103%	147%	116%				

※ 「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。

ハローワーク倉吉 就職支援業務報告（令和6年度）

別紙3

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

主要三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割合の目標達成に重点を置きました。

当所管轄地域は県中部に位置し、管外求職者の応募が少なく、管外就業場所の求人に応募する求職者も少ないといった自己完結型ハローワークです。このため、ハローワーク利用者の拡大に取り組むとともに、就職件数の実績を積み、充足件数にもつなげていくという認識の下で業務に取り組みました。

○就職件数（目標1,586件、実績1,485件）

求職者担当者制（一方向・双方向）の積極的な運用やプラス1サービス（求職者が検討・紹介を希望した求人以外の求人の提案）、プラス2サービス（応募書類の添削・作成支援や面接指導）として、各種支援事業による能動的なマッチングの強化を重点的に取り組みました。求職者担当者制については、支援開始者数558名で、紹介就職件数429件（就職率76.9%）となりました。

○充足件数（目標1,398件、実績1,369件）

あと一押しで充足が見込まれる求人に加え、事業所説明会対象求人を対象に求人者担当者制による充足支援を実施しました。応募しやすい求人となるよう「求人条件の緩和」や「求人記載内容の見直し」の提案を行い、併せて、求人票記載内容以外の情報を充実させるため、事業所訪問により事業所の外観や執務環境等の画像情報の収集を積極的に行いました。条件緩和した求人や収集した画像情報は、庁舎内のコーナーに貼り出すとともに、ハローワークシステムの事業所情報に格納し、職業相談時に活用しました。充足支援については、対象求人数78人で、充足数42人（充足率53.8%）でした。また、事業所説明会は、対象求人数417人で、事業所説明会47回開催し、紹介件数43件、充足数23人となりました。

○雇用保険受給者の早期再就職割合（目標35.9%、実績34.9%（令和7年3月末現在））

雇用保険受給者については、認定時には、支給終了する者を含めて全員相談を実施しました。職業相談窓口において、就職を妨げている原因の有無を確認するとともに、支援メニュー（セミナー受講や職業訓練の案内）の提案や求人票・求人一覧表の提供、再就職手当の金額等をわかりやすく示した「早期再就職支援プラン」を作成・提示などにより、早期再就職の意欲喚起につながるよう取り組みました。また、早期あっせん者への来所勧奨について、給付制限1か月目よりも早い時期に、また求人票等郵送後の電話による来所勧奨を合わせて行った結果、情報提供件数5,220件（令和7年2月末現在）、紹介件数723件（令和7年3月末現在）、就職件数412件（令和7年3月末現在）となりました。

(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

○ハローワーク利用者の拡大

原則、週に3回SNS（LINE）を活用してハローワークの支援内容に関する情報を継続的に発信しました。また、管内企業の離職者に対しては、離職票と併せてリーフレットを配布して、事前にオンライン登録をすることによる待ち時間の軽減ができる等のメリットをアピールし、求職者マイページ開設数の拡大やハローワーク活用促進に取り組みました。オンライン登録者のハローワーク利用登録者への切替率は、86.8%（前年度76.3%）となりました。

○求人充足に重点を置いた求人者サービスの強化

求人者マイページの利用促進により、対面や対話による求人申込みを受理する機会が減少している中、可能な限り、職業相談を担当する正職員を中心に事業所訪問し求人充足支援、求職者への情報提供支援を行った求人について、フォローアップを行いました。正職員による事業所訪問は52件となりました。

○職員の専門性の向上

求職者担当者制による課題解決支援サービスの強化、求人者サービス強化のため、主に若手職員が労働大学校が実施する職業指導Ⅱ、Ⅲや労働局主催のキャリアコンサルティング研修及び他局（島根局、広島局）開催のキャリアコンサルティング研修を積極的に受講しました。

(3) その他の業務運営についての分析等

○大量離職者への就職支援

管内企業において、大量離職者（105名）が発生したことに伴い、しごとプラザ琴浦、地方自治体及び商工会と連携して就職支援に取り組みました。求職者の後追いができるようにするため、管理表を作成し最新の状況が確認できるよう、職業相談対応者が管理表に入力するよう職業相談担当者へ周知しました。求職者全てが就職に結びつくよう引き続き就職支援に取り組みます。

○一体的実施事業の更なる強化

一体的実施事業として、琴浦町と協定を締結しているため、引き続き、琴浦町と連携して合同企業説明会や事業所向けセミナーを開催することにより地域の雇用創出、人材の確保等の就職促進を進めていきます。

○地方版ハローワークとの共存

同一地域に、地方版ハローワークが設置されているが、設置の意義や立場を尊重しつつ、協働により相乗効果を狙った業務運営に取り組みます。

(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

○人材不足分野に対する就職支援

当所の主要産業は「医療・福祉」であり、雇用保険被保険者数も年々増加傾向にあるが、この分野での有効求人倍率は高止まり、人手不足感の声は根強く一層の充足支援が必要と考えます。昨年度初めて開催した、所単独の合同就職面接会（倉吉仕事万博）を今年度も開催するよう取り組みます。

○一層の求人情報の提供

求職者からは求職条件を十分に聴取して、その情報を基に積極的に求人情報の提供を一層進めていきます。そのために、求職者マイページを利用していくことが効率的なため利用率を上げていくよう取り組みます。

○職員の専門性の向上

求職者担当者制による課題解決支援サービスの強化や求人者サービスの強化のため、若手職員を中心にキャリアコンサルティング研修の受講について積極的な取り組みを行います。

2. 特記事項

特になし。

3. 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

4. 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 早期再就職割合	満足度 (求人者)	満足度 (求職者)	人材不足 分野の就職件数	障害者の 就職件数	公的職業 訓練終了 3か月後の 就職件数					
令和6年度目標	1,586	1398	35.9%	90.0%	95.0%	366	125	104					
令和6年度実績	1,485	1369	34.9%	80.9%	91.3%	360	146	94					
目標達成率	93%	97%	97%				98%	116%	90%				

※ 「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。