

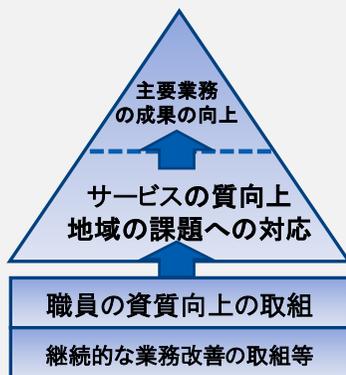
令和5年度のハローワークのマッチング 機能に関する業務の評価・改善の取組 (ハローワーク総合評価)の結果概要

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。
【別紙1】P3参照



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
【別紙2】P4参照
- ・ 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

【別紙1】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

【別紙2】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。

2-1 令和5年度ハローワーク総合評価結果概要（類型別）

- 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。
- 「非常に良好な成果」（類型1）となったハローワークは3所で前年度より1所減少した一方、「成果向上のため計画的な取組が必要」（類型4）となったところは0所となり大幅に改善が見られた。

評価	ハローワーク数	令和5年度 (注3)	令和4年度	令和2年度 (注4)	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
類型1	非常に良好な成果	3	4	0	9	12	10	3
類型2	良好な成果	218	226	224	212	212	197	208
類型3	標準的な成果	207	195	194	212	213	227	217
類型4	成果向上のため計画的な取組が必要	0	9	16	1	0	3	0
		428	434	434	434	437	437	428

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）

2-2 令和5年度ハローワーク総合評価結果（規模グループ別①）

- ハローワークの規模グループ毎に、総点数の平均値、変動係数及び標準偏差を、「①主要指標+補助指標+所重点指標」と「②所重点項目」に分けて算出。
- 令和4年度と比較して、いずれのグループにおいても平均値については大きな変動はなかったが、標準偏差・変動係数については全体的に減少傾向にあり、各指標の目標達成度や項目の取組状況のばらつきが小さくなったといえる。

グループ (安定所数) 【満点(①/②)】	平均値 ※1			変動係数(%) ※2			標準偏差		
	総点数	①主要指標+ 補助指標+ 所重点指標	②所重点項目	総点数	①主要指標+ 補助指標+ 所重点指標	②所重点項目	総点数	①主要指標+ 補助指標+ 所重点指標	②所重点項目
1G(最大) (計23所) 【1318(804/514)】	1139.3 (+1.9%)	767.5 (+5.2%)	371.9 (▲4.4%)	3.9 (▲3.3pt)	4.0 (▲1.6pt)	12.8 (▲3.0pt)	44.0 (▲45.4%)	30.3 (▲25.6%)	47.6 (▲22.7%)
2~3G(特大) (計77所) 【1304(790/514)】	1120.9 (▲0.5%)	752.9 (+1.7%)	368.1 (▲4.7%)	5.7 (▲1.4pt)	4.7 (▲1.5pt)	16.9 (▲1.4pt)	64.1 (▲20.5%)	35.6 (▲22.4%)	62.1 (▲12.1%)
4~5G(大) (計69所) 【1274(760/514)】	1077.0 (▲1.3%)	712.5 (▲0.2%)	364.4 (▲3.4%)	6.1 (▲1.0pt)	6.3 (▲0.9pt)	14.4 (▲3.3pt)	65.6 (▲15.2%)	45.2 (▲12.1%)	52.7 (▲21.2%)
6~8G(中) (計123所) 【1256(742/514)】	1073.3 (▲1.0%)	695.7 (▲0.5%)	377.6 (▲2.1%)	6.7 (▲0.2pt)	7.7 (+0.3pt)	12.5 (▲2.8pt)	72.3 (▲3.5%)	53.7 (+3.8%)	47.1 (▲20.2%)
9~11G(小) (計136所) 【1228(714/514)】	1043.5 (▲0.9%)	671.9 (▲0.4%)	371.6 (▲1.9%)	8.0 (▲0.1pt)	9.5 (▲1.8pt)	12.7 (▲0.7pt)	83.4 (▲2.7%)	63.5 (▲16.5%)	47.1 (▲6.9%)

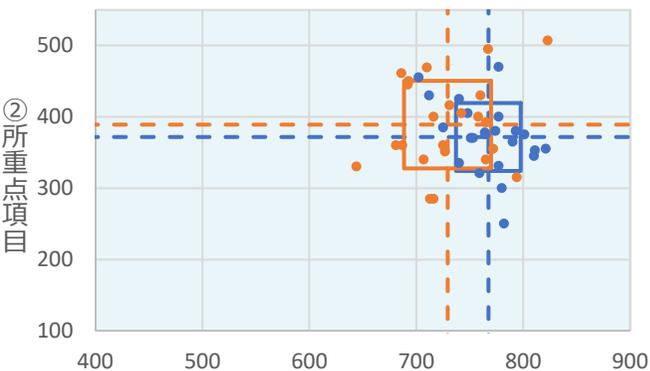
※1 「主要指標」・「補助指標」・「所重点指標」・「所重点項目」についてはP3参照。また、括弧内の数値は、平均値・標準偏差は対令和4年度比、変動係数はパーセンテージの対令和4年度差。（なお、上表は、いずれも石川労働局管内6安定所を除いた数値である。）

※2 標準偏差を平均値で除したもの。この数値が大きいほど、ばらつきが大きいことを示す。平均値が異なる集団を比較することが可能。

2-2 令和5年度ハローワーク総合評価結果概要（規模グループ別②）

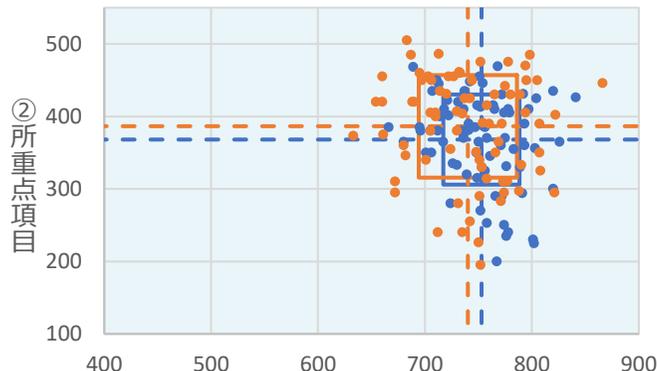
- グループ毎に、各ハローワークの令和4年度と令和5年度の得点の分布を見ると、令和5年度は、すべてのグループに共通してバラツキが小さくなっている（散布図上の四角が小さくなっている）。

最大規模グループ（1G）



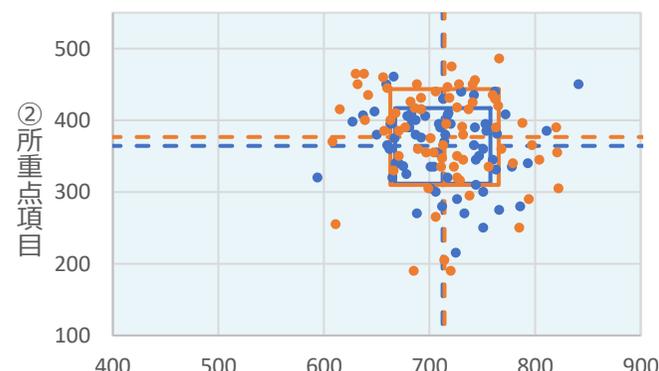
①主要指標、補助指標、所重点指標

特大規模グループ（2～3G）



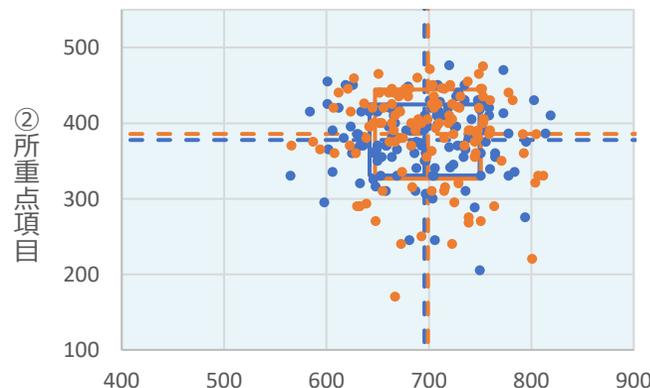
①主要指標、補助指標、所重点指標

大規模グループ（4～5G）



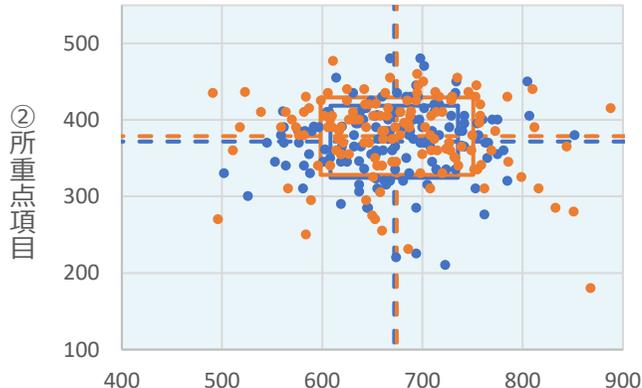
①主要指標、補助指標、所重点指標

中規模グループ（6～8G）



①主要指標、満足度、所重点指標

小規模グループ（9～11G）



①主要指標、満足度、所重点指標

- 令和5年度総点数
- 令和5年度指標平均
- 令和5年度項目平均
- 令和5年度標準偏差範囲
- 令和4年度総点数
- 令和4年度指標平均
- 令和4年度項目平均
- 令和4年度標準偏差範囲

2-3 令和5年度ハローワーク総合評価の結果（所重点項目の取組状況①）

職員による求職者担当者制の実施

- 令和5年9月までは全職員が常時5人以上の担当制による支援を実施。令和5年10月以降は、**職業相談エリアの見直しを試行的に実施し、常時30人以上の担当者制による支援を実施**。また、応募書類添削、模擬面接等について、事例検討を実施。（藤沢所・神奈川）

- 令和5年度より、一部のハローワークにおいて、職業相談エリアのリニューアルを試行的に実施。またリニューアルに伴い、各局・各所の創意工夫のもと、課題解決支援サービスに重点を置いた業務の運用面の見直しを実施。
- 本省においては、本試行により得られた結果を踏まえつつ、今後の職業相談・職業紹介業務のあり方について、検討を進める予定。

藤沢所の職業相談窓口のリニューアル内容（R5.11~）

- 従来型の相談窓口のスペースを広くしたに加え、「**ベンチシート型予約相談スペース**」を6ブース設置し、相談環境を整備。
- ミニ面接会や面接練習等に利用できる「**多目的個室ブース**」を3室設置。
- エントランスに**デジタルサイネージ**を導入し、待ち時間に各種情報を提供できるように改装。
- 利用者が減少していた求人検索用の端末を撤去し、求人検索は利用者のスマートフォンや、据え置きタブレットによるものに変更。 など

藤沢所でのリニューアルに伴う運用面の見直し

- ベンチシート型相談スペースでの予約相談や、多目的ブースを活用した面接練習など、**担当者制による個別支援の強化**を実施。
- 多目的ブースにてオンライン職業相談・面接会・セミナーを実施するなど、**オンラインサービスの拡充**を進める。
- 多目的ブースにて同時に3社ミニ面接会を実施するなど、**求人充足支援の強化**を実施。 など

リニューアル前（下図は一例）



リニューアル後（右図は一例）



従来型相談カウンター



ベンチシート型予約相談スペース



2-3 令和5年度ハローワーク総合評価の結果（所重点項目の取組状況③）

職員による事業所訪問

- 管内自治体と連携し、自治体とハローワーク職員が同行して企業を訪問する「安心してください、ハローワーク職員も一緒ですよ」と銘打った職場見学会を開催。（大曲所・秋田）



- ハローワーク大曲が、管内自治体の美郷町および大学生インターンシップ事業に取り組む美郷町内の企業5社で立ち上げた団体との共催により、一般の求職者、学生、県外から移住して美郷町への就職を検討している方等を対象とした、バスツアーによる職場見学会を実施。
みさとちよう
- 職場見学会には、一人で事業所へ行くことが不安な者もいることから、ハローワークの職業紹介窓口職員も求職者と同行して見学会を実施。
- 職員は、事業所訪問により求人票に記載されている以上の情報（仕事の詳細な内容や職場の雰囲気等）を収集し、窓口で求職者詳細な企業情報をアピールできることで、職員の相談の質の向上と充足支援につなげられる。
- 職場見学会は、報道発表や秋田労働局ホームページ、秋田労働局のSNSアカウント（X及びインスタグラム）を利用して周知。また、地元紙の取材もあり、ハローワークの広報・PRにつなげた。

参加求職者の声

- 参加した求職者からアンケートを取ったところ、参加者全員より「参加して良かった」と回答あり。
- 「どんな仕事なのかイメージが湧いたので良かった」といった感想の他、「魅力ある企業が地域にあることを知れて良かった」、「1人で見学を申し込むのは勇気がいるのでハローワーク職員が同行してくれて安心して見学会に参加でき、よかった」などといった感想が挙がった。

職場見学会リーフレット



職場見学会の様子（写真）



2-4 令和5年度ハローワーク総合評価結果概要（所長による分析）

- 各年度の実績及び取組の状況について、各ハローワークの所長が分析・公表している。所長自ら、所長による分析を踏まえ、次年度以降のサービス改善・業務改善に繋げる。

都城所（宮崎・5G）

<特に重点的に取り組んだ事項>

- 求人・求職のマッチングに重点を置き、相談時において紹介する求人を「プラス1・プラス2」して提案することを意識するとともに、求職者に対して条件に適合する求人情報の提供を積極的に行い、就職件数・充足数ともに、目標件数を達成。
- 7月に紹介窓口職員全員を対象としたオンラインサービス研修を実施。求職者マイページの活用（マイページの開設勧奨、求人・セミナー等の情報提供）に取組み、有効求職者に占める求職者マイページ利用者割合は、宮崎労働局管内のハローワークでトップとなった。また、オンラインハローワーク紹介に、7月以降全員が取組み、年度累計で337件となった。
- ハローワーク都城LINEでは、求人情報、面接会等の各種イベントなどを月20回程度配信。ハローワークが発行する求人情報誌や広報物にLINE登録用の二次元コードを掲載するなどし、LINEの友達登録はこの1年で約1,800人増加。また、ハローワーク都城のホームページについて、管内のハローワーク求人が簡単に検索できるよう見直し、新しいホームページをPRして利用促進に努めている。

京都七条所（京都・1G）

<前年度の課題を受けてサービス・業務改善を図った事項>

- 令和4年度の総合評価の結果において「類型4」となったため、令和5年度は以下の取組を実施し、PDCAサイクルを徹底。
 - ① 各指標の徹底した進捗管理が行われてこなかったことから、安定所の幹部会議にて随時進捗を共有し、課題点を洗い出し、改善点の検討を行った。
 - ② 職員個々の業務状況のグラフを活用して「見える化」し、課題が見られる職員に対しては、業務の振り返りと問題点の洗い出しを行い、統括職業指導官などからフォローやアドバイスを実施。
- （各部門の改善例として、）これまで失業認定時には全員に対して面接を行っていたが、ハローワークでの支援が必要な対象者に絞って重点的に実施するように変更した（初回認定時は引き続き全員面接を実施）。また、「雇用保険受給者にかかる早期再就職プロジェクト」を立ち上げ、受給者のニーズの把握・分析により、早期再就職支援の強化を図っている。

3. 令和6年度におけるハローワーク総合評価の実施について

- 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。
- 企業の人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。

主な変更点

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。