

令和4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

厚生労働省職業安定局総務課
公共職業安定所運営企画室

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結果結果概要

- 2-① 累計別
- 2-② グループ別
- 2-③ 令和2年度との点数比較
- 2-④ 所重点項目の取組状況
- 2-⑤ 所長分析

3. 令和4年度におけるハローワークの取組について (業務改善コンクール表彰事例)

- 3-① 宇城所(熊本)
- 3-② 高崎所(群馬)
- 3-③ 札幌所(北海道)

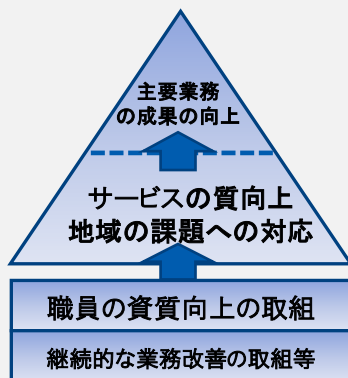
4. 令和5年度におけるハローワーク総合評価の実施について

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。
（【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の評価指標の構成(令和4年度)

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
- 新規求人等の開拓
- 好事例の水平展開
- 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での表彰(※隔年実施)

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
- ハローワークの職業紹介により、正社員に結びついたフリーターの件数
- 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



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4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。
 ※ 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、相対評価を実施せず。
- 「非常に良好な成果」（類型1）となったハローワークは4所。一方、「成果向上のための計画的な取組が必要」（類型4）とされたハローワークは9所。
 ※ 類型4に区分されたグループ毎の所数：（1G）3所、（2～3G）2所、（4～5G）2所、（6～8G）1所、（9～11G）1所。
- 令和2年度と比較すると、「非常に良好な成果」であるハローワーク（類型1）は増加し、「計画的な取組が必要」とされたハローワーク（類型4）は減少したことから、新型コロナウイルス感染症の影響が弱まり、マッチングに向け積極的な取組を実施した所が増加したことが伺える。一方、令和元年度以前と比較すると、「計画的な取組が必要」であるハローワーク（類型4）は多く、特に一部の大規模所を中心に、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		ハローワーク数	令和4年度	令和2年度 (注3)	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		4	0	9	12	10	3
類型2	良好な成果		226	224	212	212	197	208
類型3	標準的な成果		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		9	16	1	0	3	0
			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4年度ハローワーク総合評価結果概要（規模グループ別）

○ グループ毎に総点数の平均値・変動係数・標準偏差を、「①必須指標+重点指標」と「②重点項目」に分けて算出。

○ その結果、令和2年度と比較して、

・ 総得点の平均値は**グループ1が最も上昇**。また、例えば、令和2年度にコロナ禍で実施できなかった事業所訪問や就職説明会・面接会などが再開されたことで、「②重点項目」に係る平均点は、**すべてのグループで大きく上昇**。

・ 変動係数・標準偏差は全体的に減少。特に「②重点項目」に係る数値はすべてのグループで大きく減少している。

グループ 【満点(①/②)】	平均値 ※1			変動係数(%) ※1※2			標準偏差		
	総点数	①必須指標 +重点指標	②重点項目	総点数	①必須指標 +重点指標	②重点項目	総点数	①必須指標 +重点指標	②重点項目
1G(最大) 【1318 (804/514)】	1118 (+20.0%)	729 (+15.0%)	389 (+30.5%)	7.20 (▲3.99pt)	5.59 (▲3.58pt)	15.85 (▲9.24pt)	80.57 (▲22.81%)	40.74 (▲29.89%)	61.73 (▲17.5%)
2~3G(特大) 【1304 (790/514)】	1126 (+16.6%)	740 (+12.9%)	386 (+24.6%)	7.12 (▲2.96pt)	6.16 (▲1.10pt)	18.17 (▲5.20pt)	80.20 (▲17.63%)	45.63 (▲4.19%)	70.23 (▲3.10%)
4~5G(大) 【1274 (760/514)】	1091 (+14.8%)	714 (+10.2%)	337 (+24.9%)	7.08 (▲3.93pt)	7.19 (+0.04pt)	17.73 (▲9.80pt)	77.31 (▲26.10%)	51.38 (+10.84%)	66.84 (▲19.60%)
6~8G(中) 【1256 (742/514)】	1083 (+13.7%)	699 (+8.5%)	384 (+24.4%)	6.88 (▲3.49pt)	7.36 (▲1.19pt)	15.28 (▲7.63pt)	74.62 (▲24.56%)	51.46 (▲6.62%)	58.76 (▲17.02%)
9~11G(小) 【1228 (714/514)】	1053 (+14.6%)	674 (+9.1%)	379 (+25.9%)	8.16 (▲2.09pt)	11.29 (▲0.19pt)	13.30 (▲7.93pt)	85.90 (▲8.76%)	76.07 (+7.36%)	50.43 (▲21.08%)

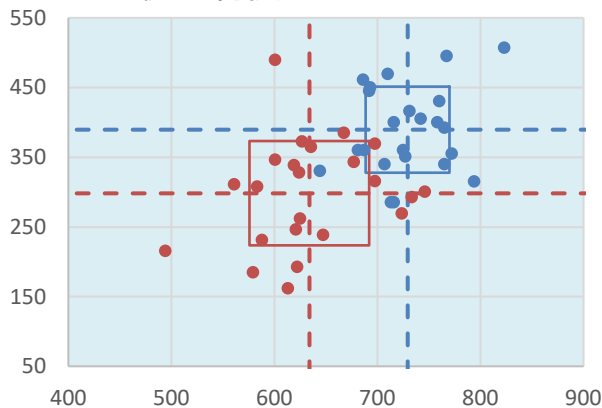
※1 「必須指標」「重点指標」「重点項目」についてはP3参照。また、括弧内の数値は、平均値・標準偏差は対令和2年度比、変動係数はパーセンテージの対令和2年度差。

※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。

2-③ 令和4年度ハローワーク総合評価結果概要（令和2年度との点数比較）

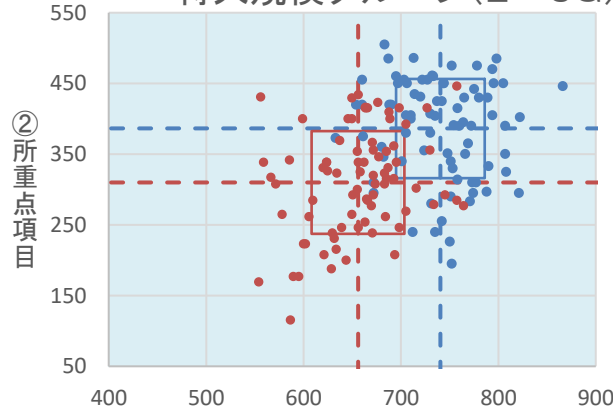
- グループ毎に、各ハローワークの令和2年度と令和4年度の総得点の分布を見ると、令和4年度は、すべてのグループに共通して、**右上にシフトしている傾向があり、またバラツキが小さくなっている**（散布図上の四角が小さくなっている）。コロナ禍との比較であるが、令和2年度と比較し、指標平均・項目平均が増加したことは、一定評価できる。

最大規模グループ(1G)



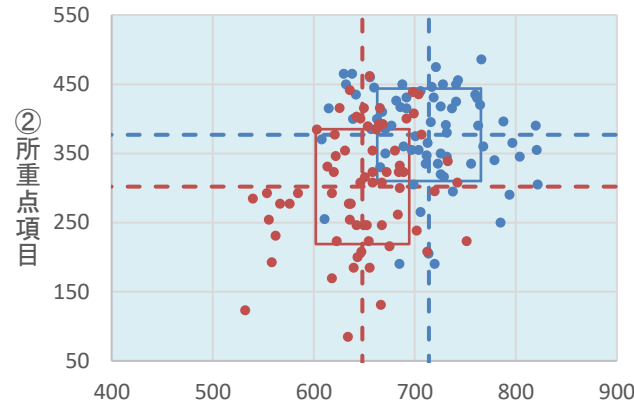
①主要指標、満足度、所重点指標

特大規模グループ(2~3G)



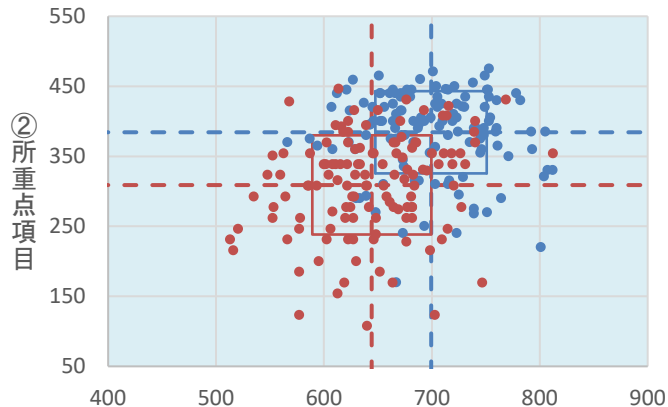
①主要指標、満足度、所重点指標

大規模グループ(4~5G)



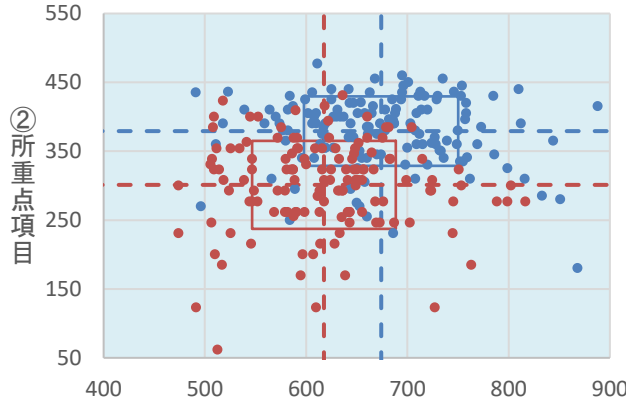
①主要指標、満足度、所重点指標

中規模グループ(6~8G)

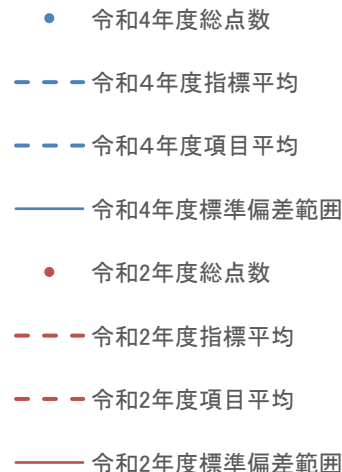


①主要指標、満足度、所重点指標

小規模グループ(9~11G)



①主要指標、満足度、所重点指標



2-④ 令和4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）

○ 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、地域の実情に応じて着実に実施。

職員による求職者担当者制・支援事例検討の実施

- 主に雇用保険受給者、就職氷河期世代のフリーター等を対象に担当者制を実施。早期再就職及び正社員就職につなげるため、職業相談連絡や求人情報提供等、能動的なマッチングを実施。対象者240人中154人が就職し、就職率は64.2%。（安芸所・高知）
- 管内有効求職者の3~4割を占める高年齢者の就職支援を強化するため、ある求職者の事例を基に窓口相談時の対応、応募書類作成支援、高齢者が応募しやすい求人等について、職業相談担当全員と求人者支援員が参加し、事例検討会を行った。（橋本所・和歌山）

求人に対する担当者制・事業所訪問の実施

- 求人充足会議で選定した求人等を対象に担当者制支援を実施し、求職者への情報提供数、紹介件数や充足数の進捗管理を徹底。対象求人192件のうち充足率は32.8%（令和4年度管内全体の充足率16.8%）。（村山所・山形）
- 担当者制により、求人条件緩和、分かりやすい求人票の作成指導、会社説明会・職場見学会の提案、助成金の活用の提案等を実施。求人担当者制の対象求人の充足率は、23.9%（所目標18.5%以上）を達成。（村上所・新潟）
- 管内に半導体製造大手企業の工場が進出することに備え、職員が事業内容を理解し適切なマッチングが行えるよう、半導体関連企業等の事業所見学を実施。（菊池所・熊本）

その他の取組（自治体など他機関との連携）

- 令和5年4月に門真市に大型ショッピングモールが開業するにあたり、自治体によるSNS周知協力のもと「合同求人フェア」を実施。令和5年1～3月にかけて3回開催し、参加企業数23社、採用者数41人となった。（門真所・大阪）
- つくば市内の障害者雇用を検討中の事業所（14社）と就労支援機関（17機関）が参加し、今後のマッチングに向けた意見交換会（障害者雇用マッチング面談会）をつくば市と共同で開催。企業の仕事内容や支援機関利用者の状況を情報交換。（土浦所・茨城）
- ハローワーク業務において必要となる在留資格制度、労働関係法令、社会保険制度の理解を目的として、入管職員、労働基準監督官、年金事務所職員を講師として招き、他の行政機関とも連携したハローワーク職員研修を実施。（福山所・広島）

2-⑤ 令和4年度ハローワーク総合評価結果概要（所長による分析）

○実績や取組を踏まえて各ハローワークの所長が分析を行い、公表。次年度以降のサービス改善・業務改善に繋げる。

大阪東所（大阪・1G）

<特に重点的に取り組んだ事項>

○求人票記載以上の情報を求職者へ提供し、マッチングを推進

令和3年度から介護分野を中心に実施しているバーチャル見学会（事業所内や作業風景を動画等の映像により、当所にいながら事業所見学を体験していただく会社説明会）を、令和4年度は分野を拡大して実施。動画を活用した説明会というだけではなく、企業担当者と当所スタッフの対話形式による企業説明を行うことで、求人票には現れない企業の魅力のアピールと、求職者が知りたいが聞きづらい情報などを提供することで求職者の応募意欲を喚起し、十分な企業理解をした上で求職者が応募することにより適格な紹介につなげた。参加企業、参加者からも好評であったこと、マッチングにも効果的であったことから令和5年度も引き続き実施する。

また、Web朝イチ会議（当所が中心となって複数所をZoomでつなぎ、それぞれの安定所が、自所の求人を他所の職業相談担当者にPRすることで求人充足可能性を高める取組）を開催し、求人票に現れない情報や企業の魅力をオンラインを活用し、近隣ハローワークの職業相談担当者へ提供することで求人充足対策及びマッチングの推進を図った。実施数は少ないが今まで応募が全くなかった求人が充足するなど効果も見られることから令和5年度も取り組む。

豊橋所（愛知・3G）

<特に重点的に取り組んだ事項>

○情報発信・広報の強化、オンラインを活用したマッチング支援サービスの充実

一般求職者を中心にハローワーク利用離れが進みつつある状況において、窓口利用案内、支援サービスの紹介やイベント周知の強化に取り組むために、所内横断的なメンバーによる「デジタル化推進プロジェクトチーム」においてSNSの効果的な活用について検討。

令和4年度上半期においては、YouTubeが最も有効な情報提供手段であると考え、6月から動画配信をスタート。窓口案内、イベント告知等をテーマとして、特にイベント集客においては、過去には無かった参加求職者数を得る等、周知・広報効果に一定の手応えを得た。下半期には、更なる効果的なSNSの活用として、Twitterを導入し、今後周知・広報効果に一層繋がるものと期待される。

また、オンラインを活用した支援サービスの強化が喫緊の課題として捉え、同一労働市場圏を形成する東三河地域4所（豊橋所、豊川所、蒲郡所、新城所）と浜松所によるオンライン企業説明会（「ねっとDEハローワーク」）を合同開催し、ニーズに応じて参加者に対してオンライン相談・オンラインハローワーク紹介を実施。当日の開催状況としては、参加企業25社に対し、94名の集客ができ、オンラインイベントに潜在的なニーズがあることを認識し、アンケート結果においても、参加企業、参加求職者ともに一定の評価が得られた。

3-① 令和4年度におけるハローワークの取組について（業務改善コンクール優勝）

- 令和4年度は、職員の自主性、創意工夫を活かしたハローワークサービス改善の取組について、都道府県労働局やハローワークからの応募のうち、優れた取組に対して表彰を行う「業務改善コンクール」を実施。
- サービス改善の取組を全国的に共有、活用することを通じ、ハローワークサービスの更なる機能強化を図ることを目的として実施。

リーフレット作成
専門援助部門

障がい、難病等のある方へのハローワークご利用ガイド（宇城所・熊本）

【取組の契機】

従来、一般求職者向けの「ハローワーク利用ガイド」は本省が作成していたが、障害に関する記載はなく、加えて障害特性から口頭での説明が苦手な方や、一旦帰宅して家族等と相談して決めたい方などのニーズに応えるため、「障がい、難病等のある方へのハローワークご利用ガイド」を作成。

【リーフレット概要】

①障害者窓口の利用方法、②就職に向けた準備（障害の開示・不開示のメリットとデメリットなど）、③求人探し方（一般求人と障害者求人の違い、福祉的就労の説明など）、④応募・面接（障害オープン時の履歴書の記載例など）、⑤支援メニュー（支援機関や障害者職業訓練の紹介など）まで、障害者の就職に関して必要な事項を網羅的に掲載。（令和4年6月より利用）

利用者・職員の声

（利用者）

- ・文字や図で説明されているので、理解しやすい
- ・後で読み返せる、自宅で家族と一緒に考えられる

⇒障害者の就職活動への安心感を高める

（職員）

- ・求職受理までの流れがスムーズになった
- ・関係機関への誘導がスムーズになった

⇒職員の説明の効率化や標準化が図られる



3-② 令和4年度におけるハローワークの取組について（業務改善コンクール準優勝）

自動ツール作成
求人者支援

求人票を一発評価！！～求人票評価基準一覧表の活用について～（高崎所・群馬）

【取組の契機】

求人条件緩和指導にあたっては、従来、一定期間応募がない等によって指導対象となる求人票のどの部分を見直せば充足の可能性が高まるかという視点で、求人票の各項目を1つずつ目視でチェックし、膨大な時間を要していたが、「求人票評価基準ツール」を開発したことで、事業所への指導を効率的に実施することが可能になった。

【取組の概要】

- 求人票の各項目を1～5点の評価基準を設けて数値化し、ダウンロードした求人情報から瞬時に「評価一覧表」を作成。点数が低く、条件緩和にふさわしい項目は色分けする設定にして、どの項目を見直せばよいか、見立てが迅速にできるようになった。
(例 求人票の「昇給」欄・・・1点=昇給なし、3点=昇給制度あり（前年実績なし）、5点=昇給制度あり（前年実績あり）)
- また、各項目の点数と紹介状況を分析すること等により、**根拠に基づいた条件緩和の提案が可能になった。**

求人条件緩和指導時の求人票評価基準（1点～5点で点数化）

フルタイム 求人条件緩和指導時等の求人票評価基準

求人公開範囲	1点 公開しない	2点 求人内容のみ	3点 HW登録者のみ	4点	5点 全て公開
仕事内容の文字数	50文字以下	100文字以下	150文字以下	250文字以下	251文字以上
雇用形態	派遣	請負	正社員以外 (登用無)	正社員以外 (登用有)	正社員
雇用期間	日々又は1ヶ月未満	4ヶ月未満	4ヶ月以上		定めなし
更新可能性	なし		あり(条件あり)	あり(原則)	定めなし
試用期間	あり (条件変更)		あり (同条件)		なし
賃金(上限)	20万未満	20万以上	22万以上	24万以上	27万以上
賃金(下限)	16万未満	16万以上	18万以上	20万以上	22万以上
通勤手当	なし		一定額	実費支給 (上限あり)	実費支給 (上限なし)
昇給	なし		制度あり (前年実績なし)		制度あり (前年実績あり)
賞与	なし		制度あり (前年実績なし)		制度あり (前年実績あり)

(右図) ハローワーク高崎リーフレット
「応募が増える求人のポイント！」

(下表) 求人条件緩和指導時の
求人票評価基準一覧表

フルタイム用 求人条件緩和指導時等の求人票評価基準一覧表

求人番号	事業所名	公開区分	仕事内容	雇用形態	雇用期間	更新有無	試用期間	マイカー補助	転勤可否	年齢制限	学歴	必要経歴	必要免許	賃金上限	賃金下限	通勤手当	昇給	賞与	
		5	2	5	5	5	3	5	5	1	4	5	3	5	4	2	5	3	5
		5	2	5	5	5	1	5	5	1	5	5	3	5	4	4	5	3	5
		5	2	5	5	5	1	3	1	5	3	1	5	5	5	5	3	1	
		5	4	5	5	5	1	5	5	1	3	5	3	5	5	4	4	3	3
		5	4	5	5	5	1	5	5	1	3	5	3	5	5	4	4	3	3
		3	4	5	5	5	3	5	1	4	4	5	3	5	3	3	4	5	1
		5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	2	4	5	5	
		5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	3	3	5	3	3
		3	4	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	2	3	4	5	5	
		5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	1	1	1	1

応募が無くても困りの事業主様へ
応募が増える求人のポイント！

フルタイム 生産工程（製品製造・組立・加工・検査・監視等）
生産工程のフルタイム求人は、経験等の応募条件、休日・賃金等の労働条件が、応募の有無に影響を与えています。今一度、求人内容を見直してみませんか？

経験 応募無し 18.2% 応募有り 43.8%
応募有りの方が、必須が**14.2%**も高い！

年間休日 応募無し 11.3% 応募有り 16.5%
応募有りの方が、110日以上で合計が**15.3%**も高い！
休日重視の求職者多数！働き方改革で、年間休日を見直してみませんか？

賃金(下限値) 応募無し 11.3% 応募有り 16.5%
応募有りの方が、18万円以上の合計が**6.0%**も高い！
賃金(下限) 18万円以上から応募率がUPしています！給与条件見直ししてみませんか？

※データ元：令和2年1月1日～令和3年12月31日に受理した、高崎市を就業場所とした求人
その他の項目については、求人窓口にて相談できます！
具体的な求人票の見直しについて、是非窓口でご相談下さい！
裏面は求職者がどこに注目しているか、何を知りたいかをまとめてみました！

3-③ 令和4年度におけるハローワークの取組について（業務改善コンクール第3位）

SNS広報
若年者雇用支援

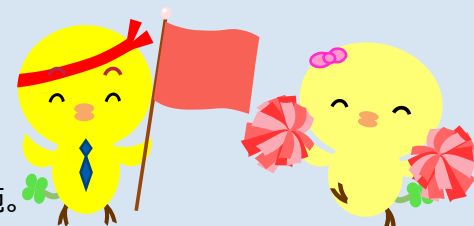
SNS・HPを活用した「やわらかいハローワーク」のイメージ発信（札幌所・北海道）

【取組の契機】

新卒応援ハローワークの認知度の低さや若者のハローワーク離れという課題感から、まずは「来てもらうことが第一」と考え、ハローワークの「堅い・怖い」といったマイナスなイメージを払拭するため、3つの「やわらかさ」（イメージ・対応・利用の入口）をコンセプトとして、業務の改善を図ったもの。

【具体的な取組例】

- オリジナルキャラクターを作成し、画像や動画を活用した「やわらかい投稿」を発信。
- 「ガクチカ」作りとして、同ハローワークの広報・企画業務に学生が参加する企画等を実施。
- TwitterのDM機能を活用したエントリーシート添削、Zoomを活用したWEB面接練習等を実施。



SNS(インスタグラム)での投稿

PURPOSE 2
自分をうまく伝えるため

- 面接などで自分について聞かれた際にスムーズに受け答えできる
- 要点を整理しておくことで端的かつ上手に自己アピールできる

Point
就活では自分のことを知らない人に短い時間で個性や魅力をアピールする必要があるため、前もって話す内容を固めておくことが大切です。

何をどう伝えたら効果的か？
というところまで考えて準備をできたら理想的ですね！



「ガクチカ」を作ろう企画

札幌新卒応援ハローワーク
就職活動に必要な
ガクチカを
一緒に作りませんか？

ガクチカは就活準備で「学生時代に力を入れたこと」のことです。雑談でよく聞かれる内容ですが、30秒程度の行動が有限なことでガクチカとして伝えることでより印象に残るようになります。そこで「企業に伝えられる活動」を一つ作りませんか、という企画です。

内容 公的機関の広報・企画業務
札幌新卒応援ハローワークの広報・企画業務に「学生広報企画チーム」として参加
・Twitter / Instagramの投稿作成、発信
・就活生向けの広報活動の企画 など

内容や日程は、おのりやぶつ個別に相談いたします。

TEL 011-233-0222 担当:今井
MAIL s-sapporo-gs3@hkdrdk.go.jp

場所 札幌新卒応援ハローワーク（さっぽろ駅前徒歩5分）
札幌市中央区北4丁目5 大倉生命札幌共同ビル9F

募集人員 2〜4名（※希望者が多い場合は、抽選で決定となります）

対象 大学3年生

興味がある方は、まずは一度打ち合わせをお願いします。
友人と一緒にの参加も大歓迎です。気軽にお問合せください！

オンライン上での「ミニハロワ」体験（TwitterでのES添削・Zoom面接）

就活生の皆さま 中の人
札幌新卒応援ハローワークが
フォロー
300人乗りがとう
企画

TwitterでES添削をします!!

対象者：23卒、24卒の就活生
特に地域は問いません。（全国の就活生）
ハローワークへ登録をしてない方もOK！
人数：5人〜（多ければ抽選で決定）

添削に応募するには
①募集サイトをリツイート
②このアカウントをフォロー
③DMのやり取りを可能にする

就活生	新卒ハロワ	就活生	新卒ハロワ	就活生
募集サイトをリツイート	抽選で選んだ方が決まった方にハローワークからDM	自己回答または決まった方のDMを返信	添削結果をDMで送る	添削結果をDMで送る
札幌新卒応援ハロワをフォロー				

就活生の皆さま 中の人
札幌新卒応援ハローワークが
フォロー
300人乗りがとう
企画

Zoomで面接練習をします!!

新卒ハローワークミニ体験の限定企画

対象者：23卒、22卒の就活生
特に地域は問いません。（全国の就活生）
ハローワークへ登録をしてない方もOK！
人数：数名（実施する方は抽選で選定します）

応募するには
①募集サイトをリツイート
②このアカウントをフォロー
③DMのやり取りを可能にする

就活生	新卒ハロワ	就活生	面接練習	就活生
募集サイトをリツイート	抽選で選んだ方が決まった方にハローワークからDM	面接練習日時をDMで送る	面接日時でZoomミーティングに参加	面接練習後の感想をDMで送る
札幌新卒応援ハロワをフォロー				

4. 令和5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において、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。令和5年度においては、所重点項目として「求人者マイページの利用率」を新設し、オンラインサービスを一層推進することとした。
- 一方、ハローワーク総合評価は、単なる数値の管理や数値の達成のみを求めるものではなく、PDCAサイクルにより、取組の進捗状況や結果を確認し、改善を図っていくプロセスが重要。

➡ ハローワーク総合評価の実施目的や指標設定の理念及び目標値が相談員を含めた全職員に理解・意識されるよう、本省にてハローワーク職員向けのPDCA研修資料を作成。

PDCA研修資料 (一部)

※ハローワークの所内研修や、ハローワーク職員向けの集合研修にて活用

PDCAサイクルとは

目の前の仕事について、目標値と現状のギャップを意識し、それにたどり着くための最善の計画を作成 (Plan) し、ときどき振り返りながら実行して (Do、Check)、そして改善 (Action) を行う手順を繰り返す、業務管理の方法のことをいいます。

Plan (P) 目的と現状のギャップを把握し、それに対応可能な範囲での目標値を設定する。
 ※ 目標値、目的の達成に向けて具体的に進めようとする。計画の進捗状況を定期的に確認し、必要に応じて計画を変更する。

Do (D) 計画を厳密に実行している。
 ※ 実行の進捗状況を定期的に確認し、必要に応じて計画を変更する。

Check (C) 定期的な振り返りを行っている。
 ※ 計画と実績とのギャップを把握し、必要に応じて計画を変更する。

Action (A) 改善策を練り、次の計画に活かす。
 ※ 改善策、そのPDCAの目的、改善を継続することで、その結果の業務を改善していくことができる。 ※ ただし、改善がゴールではなく、PDCAを繰り返し行うことが重要。

経営者、第一線のマネージャー、業務担当者

C (check) が重要

一般職員・相談員向け

「目標値に対する現在の実績」を把握することだけがCheck (評価) ではありません。
「なぜそうなのか」を考えたり、その実績につながった行動を振り返り、その行動の改善点を探すことによって、次のAction (改善) につなげていくことが重要です。

目標値に対して、現在の実績は●●か…もっと頑張らなきゃ

実績を見て、現状の取り組み方に対して、「うまくいっているのか」「改善すべき点はないか」等の考察まで至っておらず、結果として、これまでの取組をいつもそのまま実施するだけになってしまっていないでしょうか？

Level UP!

目標値に対して、現在の実績は●●か…今までの取組に加えて、今季は▲▲に挑戦したから、その効果かな。でも通常業務でも、この部分が減っているのは、●●が原因かも…その対策は…

実績を見て、現状に改善を加えて、実践して、またその実績を見て、改善を加えて…を繰り返して、取組をレベルUP!

HWのチカラを結集

地域や利用者の特色により、強みや課題はさまざま。提供する国の支援サービスは同じでも、全国のハローワークで、利用者の反応を見ながら創意工夫して取り組んでいる事例を、お互い参考にできるように共有しています。ハローワークのチカラを結集して、Action (改善) していきましょう。

現場のチカラ
 本省が選定した、職業紹介業務に関する好事例を掲載。実際のレジュメや様式も共有。
 R3掲載 HW品川の取組 (体系的な求人開拓)

オンライン報告・勉強会
 全国の職業紹介担当に向けて、発表局による取組紹介と意見交換を双方向オンラインで実施。
 RS.2 HW名古屋中の発表 (job-tag活用イベント)

事例総選挙2021
 全国のHWの取組に、全国のHWが投票して1位を決めたイベント。投票の際にHWへのメッセージも添付。(R3年度実施)
 1位 HW塩釜の取組 (かんたん求人検索)

※上の2つは「中央職業指導官通信」、下の2つは「ハローワーク便り」の職員向けマガジンを紹介しています。