

# 国における質の設定と評価の例

資料 1 - 3

No.	事業名	事業の概要	事業期間	確保すべき質の設定	インセンティブ等	実施要項の審議における論点	実施要項における質の評価
1	アビリティガーデンにおける職業訓練事業	「アビリティガーデン」におけるホワイトカラー関連職種を対象とした職業訓練コースの開発及び職業訓練の実施に関する業務のうち、業界共通型の在職者訓練であって開発・試行実施終了後一定期間が経過した12コースのうち、6コース	H19.4.1～H20.3.31	満足度80%以上、受講者数の確保	受講者数に応じて委託費が増減	<p>質の要求水準である満足度80%については、その根拠や基準を明示すべき。</p> <p>研修業務における質の設定の在り方については、経験が不十分であり、今回はやむを得ないと判断。引き続き検討事項とする。</p>	平成20年3月末日時点におけるイ 在職者訓練コースの定員、ロ 応募者数、ハ 受講者数、ニ 受講者数と訓練時間数の乗(延べ訓練人時間)、ホ 受講者に対する受講後のアンケート集計結果、ヘ 事業主の指示により訓練を受講した場合における、事業主に対する受講後概ね1ヶ月経過した時点でのアンケート調査の集計結果、ト 訓練実施経費に係る支出額及び収入額を調査し評価する。
2	私のしごと館における体験事業	「私のしごと館」における適職の選択等、若年者のキャリア形成を支援するための職業体験事業のうち、業界団体や伝統校系団体等の協力により実施している職種以外の5職種(「私のしごと館」自らが実施しているもの)に関する体験事業	H19.4.1～H22.3.31	満足度80%以上	体験利用者実績数が体験事業の規模に比べ増加した割合に応じ報奨金を支給(減額はなし)	<p>質の要求水準である満足度80%については、その根拠や基準を明示すべき。</p> <p>体験事業業務における質の設定の在り方については、今回はやむを得ないと判断。引き続き検討事項とする。</p>	平成21年3月末日時点におけるイ 体験職種の定員、ロ 利用者数、ハ 体験利用者数と体験時間数の乗(延べ体験人時間)、ニ 体験利用者に対する体験終了後のアンケート集計結果、ホ 体験実施経費を調査し評価する。
3	キャリア交流プラザ事業	ハローワークの施設である「キャリア交流プラザ」で実施している求職者(特に管理職経験者や技術者)に対する就職支援の業務(キャリア・コンサルティングの実施やセミナーの開催等)	H19.4.1～H22.3.31	支援対象者の就職率55%以上	左記を越える分の就職者数1人につき3万円	<p>要求水準を55%とする根拠は何か、また、モデル事業の結果や地域差を考慮する必要はないか。</p> <p>本業務における質の設定の在り方については、今回はやむを得ないと判断。モデル事業の結果や今回の実績等を分析し、今後の入札等に反映して行くべき事項とする。</p>	支援開始後6ヶ月までの間における就職件数、支援開始後6ヶ月までの間における就職率、求職者の希望する雇用形態及び就職後の雇用形態、就職後の賃金水準の変化、再就職先に対する満足度、再就職先での定着状況、プラザ事業の各サービスに係る利用者の満足度、事業の運営に要した経費以上の項目を把握し、事業を実施した民間事業者と国との比較を行う。
4	人材銀行事業	ハローワークの施設である「人材銀行」で実施している管理職や専門・技術職に特化した無料の職業紹介サービス	H19.4.1～H22.3.31	単年度における就職率15%以上	左記を越える分の就職者1人につき2万円	<p>要求水準を15%とする根拠は何か、また、地域差を考慮する必要はないか。</p> <p>本業務における質の設定の在り方については、今回はやむを得ないと判断。今回の実績等を分析し、今後の入札等に反映して行くべき事項とする。</p>	平成21年3月末日時点における 就職件数、就職率、求人充足数、求人充足率、求職者の希望する雇用形態及び就職後の雇用形態、就職後の賃金水準の変化、再就職先に対する満足度、再就職先での定着状況、人材銀行の各サービスに係る利用者の満足度、事業の運営に要した経費以上の項目を把握し、事業を実施した民間事業者と国との比較を行う。
5	求人開拓事業	雇用失業情勢の厳しい地域で求人を開拓する業務	H19.4.1～H20.3.31	開拓求人の充足数900人以上	左記を越える分の求人充足数20人毎に3万円	<p>充足数900人以上という要求水準の根拠は何か。</p> <p>本業務における質の設定の在り方については、今回はやむを得ないと判断。モデル事業の結果や今回の実績等を分析し、今後の入札等に反映して行くべき事項とする。</p>	平成20年3月末日時点における 開拓として受理された件数、当該求人に係る求人数及び求人充足数、開拓求人に占める正社員求人の割合、事業の運営に要した経費以上の項目を把握し、事業を実施した民間事業者と国との比較を行う。
6	科学技術研究調査	我が国における科学技術に関する研究活動の状態を調査し、科学技術振興に必要な基礎資料を得ることを目的として、昭和28年以降毎年実施している。郵送調査。	H19.4～H19.12.10	回収率、基準日回収率、督促回収率	設定なし	<p>質の指標として、調査票の回収率を設定することで十分か？</p> <p>全体の回収率に加え、「督促回収率」、「基準時点の回収率」を設定。</p> <p>満足度や誤記入・未記入率について、将来的にはサービスの質の指標として設定することを視野に入れて今回試行的に把握する。</p>	業務終了時点における状況を調査。国は、従来の実績と民間事業者の実績を比較することができるように、民間事業者の実施状況等を調査する。回収率や照会件数を実績値と比較することで、数値的な質の維持向上が達成されたかを定量的に評価する。また、調査客体への事後調査や照会の回答内容を調べることで、業務が適切に実施されたかを定性的に確認する。

## 地方自治体における質の設定と評価の例

自治体名	事業名	事業の概要	事業期間	確保すべき質の設定	インセンティブ等	実施要項における質の評価
東京都	都立技術専門学校(職業能力開発校)における求職者向け公共職業訓練	都立技術専門学校における求職者向け公共職業訓練(短期課程、6ヶ月)のうち、以下のコース(7科目) ネットワーク構築科(有明) 貿易実務科(有明) 医療事務科(飯田橋) 医療事務科(八王子) ビジネス経理科(高年齢者) 経営管理実務科(高年齢者) 経営管理実務科(府中)	H19.4.1～ H20.3.31	東京都職業訓練基準に記載の技能到達水準を満たすこと 訓練修了後3ヶ月間の就職率70%以上を目標とし、訓練及び就職支援体制を整えること。	無	事業終了後、 対象業務実施状況 修了率 就職率 受講生に対するアンケート結果 事業実施状況のモニタリング結果 受講生の就職に有効な新たな工夫等 について評価を行う。
足立区	区民事務所の窓口業務 (検討段階)	区民事務所の次に関する業務  住民基本台帳関連事務 (諸証明、届出等) 印鑑登録関連事務 (登録、証明等) 戸籍関連事務 (諸証明等) 外国人登録関連事務 (諸証明等) 税(特別区民税、個人都民税、軽自動車税)関連事務 (諸証明等) 国民健康保険、老人医療、国民年金、介護保険関連事務 (諸証明、諸届等)	(未定)	定量的なものとして 次の業務について、区職員による各区民事務所別標準業務処理時間を上回らないこと ・住民票写し発行 ・印鑑登録証明書発行 ・戸籍謄本写し発行 ・課税証明書発行 従事者が主たる原因となる業務の間違いによる「区民の声」に寄せられた苦情件数が、区民事務所ごとに前年度件数を上回らないこと 接客に関し、お客様に不快な印象を与える服装、態度、言葉遣いに起因する従事者が主たる原因となる「区民の声」に寄せられた苦情件数が区民事務所ごとの前年度件数を上回らないこと	無	(未定)