

平成 21 年 4 月 17 日

**実施要項（案）の審議に当たっての議論のポイント**

＜ 高齢期雇用就業支援コーナー事業 ＞

- 1．業務の範囲について
- 2．サービスの質等について
- 3．入札参加資格について
- 4．落札者評価基準について
- 5．実績評価の方法について

以上

## 高齡期雇用就業支援コーナー事業 サービスの質

以下の3種類の項目がサービスの質として設定されている。

## 1. 行動変化率調査（実施要項P4 イ、P5(3) イ）

- ・ 支援コーナー利用後、6ヶ月時点までに利用者の「行動変化」があったかどうかについて調査を行う（方法は電話、郵送等民間事業者の任意）。
- ・ 各地で毎月の最低サンプル数を設定。
- ・ 調査結果で回答者の60%以上の「行動が変化」していること。  
（行動変化例）再就職、就職活動の開始、職業訓練の開始、入学、ボランティア等
- ・ 設定の根拠は過去の実績（実施要項P23別紙4-1）

## 2. 利用者満足度調査（実施要項P4 ロ、P5～6(3) ロ）

- ・ 毎年11月に利用者全委員から利用後にアンケート調査を行う。
- ・ 相談については回答者の80%以上、セミナー等については回答者の85%以上から、有用であった旨の回答を得ること。
- ・ 設定の根拠は機構の中期計画目標の数値（実施要項P24別紙4-1）

## 3. サービス指標ポイント（実施要項P2, 3）

「相談」、「セミナー等」で区分し、それぞれの達成すべき業務の規模について、件数、時間、内容を考慮して算定したポイントの合計値を目標値として設定。

## (1) 「相談」のサービス指標ポイント

- ・ 算定方法

**各相談のポイント（内容ポイント×時間ポイント）の合計**

（内容ポイント）

- ・ 〔キャリア設計・再就職関係〕 = 4ポイント  
キャリアの棚卸、キャリアプラン、再就職、能力開発、教育訓練、資格・試験、起業、その他これらに準ずる内容（重複含む）
- ・ 〔退職準備関係〕 = 2ポイント  
ライフプラン、ボランティア活動、健康管理、生きがい、社会保険制度（年金）、その他これらに準ずる内容（重複含む）

（時間ポイント）

30分以下	: 1ポイント
30分超 60分以下	: 2ポイント
60分超	: 3ポイント

メール・FAXによる相談：1ポイント

・目標値（サービス指標）

	21年度 (四半期)	22年度	23年度	24年度
東京	7,300	29,900	30,400	31,000
愛知	1,900	7,700	7,800	7,900
広島	1,400	5,700	5,800	5,900

・目標値の根拠

過去の実績（P43 別添5-1）

(2)「相談」のサービス指標ポイント

各セミナー等のポイント（セミナー等のテーマごとの受講者数×テーマ別ポイント×時間ポイント）の合計

（テーマ別ポイント）

〔キャリア設計・再就職関係〕 = 2ポイント

キャリアの棚卸、キャリアプラン、再就職、能力開発、教育訓練、資格・試験、起業、その他これらに準ずる内容

〔退職準備関係〕 = 1ポイント

ライフプラン、ボランティア活動、健康管理、生きがい、社会保険制度（年金）、その他これらに準ずる内容

（時間ポイント）

時間ポイント = 実施時間 ÷ 3（端数切り上げ）

1時間以上3時間以下 1ポイント

3時間超 6時間以下 2ポイント

6時間超 9時間以下 3ポイント

・以降、同様に算出（17時間の場合、 $17 \div 3 = 5.67$  6ポイント）

・目標値（サービス指標）

	21年度(四半期)	22年度	23年度	24年度
東京	4,100	17,000	17,300	17,600
愛知	2,000	8,100	8,200	8,300
広島	1,400	5,800	5,900	6,000

・目標値の根拠

過去の実績（P43 別添5-1）