

ハローワークにおける個人単位での数値目標の設定状況等に関する調査の結果

(1) 全国的な状況

ハローワークにおいては、他の行政機関と同様に、政策の企画立案や政策に基づく活動を的確に行うため、PDCAサイクルの取組（組織としての業務目標を定め、その達成結果を把握し、継続的な業務改善につなげていくこと）を実施している。また、職員の人事評価においても、所属する組織としての業務目標等を踏まえて、職位に応じた自らの業務内容を踏まえた目標を、上司の助言・指導のもとで各自が定めることとしている。

この点に関し、各都道府県労働局を通じ、ハローワークにおいて職業紹介業務に従事している職員に係る個人単位での数値目標の設定状況（職員が自主的に設定しているものも含む。）を調査した結果、下記のとおりであった。

① 個人単位の数値目標の設定状況

- | | |
|---------------------------------------|--------------|
| 1) 個人単位での数値目標を定めている職員がいたハローワーク | 511所 (93.9%) |
| 2) 個人単位での数値目標を人事評価の対象としていた職員がいたハローワーク | 252所 (46.3%) |

② 数値目標の内容

具体的な個人単位での数値目標としては、以下のような例があるが、総じてアウトプット目標が多く設定されていた。

- ・ 職員の活動実績に関する数値目標（アウトプット目標）の例
常時支援する求職者数、求職者への求人の情報提供数、事業所への訪問件数
- ・ 職員の活動の成果実績に関する目標（アウトカム目標）の例
就職件数、就職率、充足率

③ 職員の目標管理の状況

職員の目標管理に当たっては、管理職と職員との個別面談や部門単位でのミーティングなどを通じ、数値目標の設定や進捗管理等を行っているハローワークが多いが、面談を通じて負担感を申し出た職員がいた場合には、数値目標の水準を見直すなどの取組を行っているハローワークもあった。

(2) 課題解決型支援モデル事業を実施しているハローワークの状況

課題解決型支援モデル事業を実施する 18 所のハローワークの担当部門における、当該事業に関する個人単位での数値目標の設定状況については、下記のとおりであった。

① 個人単位の数値目標の設定状況

- | | |
|---------------------------------------|--------------|
| 1) 個人単位での数値目標を定めている職員がいたハローワーク | 18所 (100.0%) |
| うち組織的な取組として個人単位の数値目標を定めていたハローワーク | 14所 (77.8%) |
| 2) 個人単位での数値目標を人事評価の対象としていた職員がいたハローワーク | 15所 (83.3%) |

② 数値目標の内容

具体的な個人単位での数値目標としては、上記（1）のハローワーク全体の状況と比較すると、

- ・ 担当者制で支援する求職者の就職件数
- ・ 職員が事業所訪問を行った求人の充足件数
- ・ 各ハローワークが開設しているSNSアカウントの登録者数

など、職員の活動の成果実績に関する数値目標（アウトカム目標）が相対的に多く設定されていた。

※ 課題解決型支援モデル事業においては、モデル事業としての効果を測定するため、通常の組織目標に加えて、当該ハローワーク全体の就職率や、支援対象分野の求人充足率について目標を定め、実績を把握することとしている。この達成のため、当該事業を実施するハローワークにおいては、アウトカム目標に関する個人単位の数値目標を積極的に設定しているハローワークが多くなったと考えられる。

③ 職員の目標管理の状況

職員の目標管理に当たっては、上記（1）のハローワーク全体の状況と同様の取組のほか、

- ・ 管理職との個別面談を多く実施する
- ・ 求職者の支援に当たって複数名の職員での対応をルール化するなど、職員個人の負担感に配慮した業務体制を整備する

など、職員個人に過度なプレッシャーが掛からないような配慮を行っているハローワークもあった。