

失業認定オンライン化について

1. 雇用保険の受給関連手続におけるデジタル技術の活用の要請

規制改革実施計画（令和4年6月7日閣議決定）（抄）

No.15 性質上オンライン化が適当でないとされた手続の検証

b 厚生労働省は、デジタル完結・自動化原則をはじめとするデジタル原則及び諸外国における取組状況や、失業者に対する再就職支援の効果的な実施の必要性を十分に踏まえ、失業認定関連手続を含む雇用保険の受給関連手続の在り方について、デジタル技術を活用した行政サービスの見直しに知見のある者の意見も得ながら検討する場を速やかに立ち上げるとともに、客観的なデータ等に基づき、対応の方向性の検討を行い、1年を目途に結論を得る。

あわせて、市町村取次の対象者等の公共職業安定所への出頭が大きな負担となっている者については、上記検討の結論を待たず、速やかに負担軽減のための必要な対応を検討し、可能なものから順次措置する。

令和4年10月14日 加藤厚生労働大臣閣議後記者会見（抄）

10月11日（火）に河野デジタル大臣と岡田規制改革担当大臣と私で、いわゆる2プラス1大臣会合を開催いたしました。その際、労働安全衛生法令に基づく作業主任者の常駐規制の見直し、ハローワークにおける失業認定のオンライン化について議論し、合意したところであります。（略）ハローワークにおける失業認定については、雇用保険の受給に関する手続きの際、全員一律に4週間に一度ハローワークへの出頭を求める取扱いを見直すことといたします。まずは、離島に在住するなどハローワークに出向くことが大きな負担となっている方に対して、遅くとも来年4月からオンラインを活用した取組を実施し、検証を行うこととしております。その上で、検証結果も踏まえつつ、また諸外国の実態も参考にできるだけ速やかに結論を得たいと考えております。岸田内閣が進める規制改革、デジタル改革を、厚労省としても関係大臣と連携をとりながら、しっかりと進めてまいります。

規制改革推進に関する中間答申（令和4年12月22日規制改革推進会議）（抄）

II 各個別分野における実施事項

5 共通課題対策

オ 失業認定のオンライン化

【a：遅くとも令和5年4月から取組を開始し、速やかに効果検証を行う、b：令和5年6月を目途に結論を得る】

- a 厚生労働省は、雇用保険制度の失業認定について、原則として4週間に一度公共職業安定所において対面で実施している現行の制度につき、まずは市町村取次の対象者など、公共職業安定所への出頭が大きな負担となっている者に対して、速やかに負担軽減のためのオンライン化に必要な対応を検討し、遅くとも令和5年4月からデジタル技術を活用した取組を順次実施し、速やかに効果検証を行う。
- b 厚生労働省は、上記aに記載の取組や諸外国の実態を踏まえ、デジタル技術を活用した雇用保険制度の失業認定関連手続の在り方について、対応の方向性の検討を行い令和5年6月を目途に結論を得る。

2. 市町村の取次ぎによる失業認定の見直し（試行）方針

1 現行制度

対象者： 管轄ハローワークへの出頭に往復6時間以上要する市町村（職業安定局長の承認を受けた地域に限る。）に居住している基本手当の受給資格者

仕組み： 失業認定日に市町村役場に出頭し、市町村職員が労働の意思・能力の有無等を確認した上で、必要書類を管轄ハローワークに取り次ぎ、管轄ハローワーク職員が失業認定を行い支給

※受給資格決定時は管轄ハローワークへの出頭が必要。離島等の一部の市町村では、テレビ会議システムを利用してオンラインで受給資格決定を実施。

対象地域： 7労働局管内の52市町村（主に離島）（令和4年度）

2 見直し方針（試行実施）

- 規制改革実施計画及び雇用保険制度研究会における議論を踏まえ、遅くとも令和5年4月から、まずは市町村取次ぎ対象者について、オンラインによる失業の認定を試行実施し、その効果を検証することとする。

【現行の取扱い】

受給資格決定

ハローワークへの出頭が必要
本人は管轄ハローワークに出頭し、離職票等の必要書類を提出の上、受給資格の確認を受ける

失業認定

市町村役場にて、市町村職員が面談
本人は失業認定日に市町村役場に出頭し、失業認定申告書等を提出の上、市町村職員と面談
⇒ 市町村職員は、労働の意思・能力の有無等を確認し、失業認定申告書等を管轄ハローワークに取り次ぐ
⇒ 管轄ハローワーク職員は、取り次いだ書類をもとに改めて労働の意思・能力の有無等を確認の上、失業の認定を行い支給決定

【試行案】

受給資格決定

市町村役場にて、HW職員がオンラインで面談
本人は市町村役場に出頭し、離職票等の必要書類を提出の上、管轄ハローワーク職員とオンラインで面談し、受給資格の確認を受ける

失業認定

市町村役場にて、HW職員がオンラインで面談
（本人の希望があれば自宅からのオンライン面談も可）
本人は失業認定日に市町村役場に出頭し、失業認定申告書等を提出の上、管轄ハローワーク職員とオンラインで面談
⇒ 管轄ハローワーク職員は、労働の意思・能力の有無等を確認の上、失業の認定を行い支給決定
⇒ 市町村職員は失業認定申告書等を管轄ハローワークに取り次ぐ

3. 市町村取次対象地域における試行実施スケジュール

R5.1月～ テレビ会議システムを活用した試行開始（市町村役場への来庁必須）

- ・対象地域： 大島町・八丈町（東京局飯田橋所）、新上五島町（長崎局五島所） の2労働局3町において実施。
- ・試行内容： 既存のテレビ会議システム（市町村役場に設置。本年度をもって廃止予定。）を活用。
- ・検証項目： 認定日時の日程調整におけるトラブルの有無 / オンライン失業認定にかかる所要時間 / 本人確認や失業認定申告書の確認・補正時における支障の有無 / ハローワークや自治体におけるオンライン失業認定に係る負担 等
- ・R5.1月～3月まで本省への実施状況報告を求め、集約、分析。

R5.4月～ Zoomを活用した試行開始（市町村役場への来庁or自宅から）

- ・対象地域： 市町村取次対象52市町村のうち、オンライン環境が整い自治体の協力が得られた市町村（7労働局※41市町村において）で実施。
※ 北海道、東京、新潟、島根、長崎、鹿児島、沖縄の7局。
- ・実施スケジュール： 年度初めが繁忙期であることに留意し、ハローワークにおける体制が確保でき次第実施。
- ・実施上の課題： オンライン面談とハローワークの窓口業務と両立できる体制整備※。
※ 市町村取次ぎでは、これまでは市町村役場職員が求職者と面談して書類をハローワークに送付し、ハローワークでは、窓口業務が落ち着いてから書類審査を行ってきた実態あり。
- ・自宅からのオンライン面談： 希望に応じて自宅からのオンライン面談も実施。
← 令和4年12月に市町村取次ぎによる失業認定を行った受給資格者を対象にアンケート調査を実施した結果、約半数が自宅からのオンライン面談による失業認定を希望。
- ・検証項目： 1月からの試行における検証項目に加え、以下の項目も検証。
接続不良等でオンライン面談が困難となったケースの有無、 / 求職活動実績の事実確認の調査による不適正申告の有無 / 自宅からのオンライン認定実施者に対する職業相談の実施状況 等
- ・R5.5月～9月まで本省への実施状況報告を求め、集約、分析

4. 試行実施状況

R5.1月～ テレビ会議システムを活用したオンライン失業認定の試行実施状況

○オンライン認定実績：12件(令和5年3月1日認定日分まで)

○オンライン認定に係る所要時間：**オンライン面談時間のみであれば5～10分程度で通常の来所による失業認定と同程度だが、オンライン面談の日程調整(対市町村役場、求職者)に時間や手間を要している。**

【オンライン認定によるメリット】

○ **認定日当日中に失業認定申告書の審査や入金処理が完了(市町村取次ぎ特有のメリット)**

※ これまでは市町村役場からハローワークに書類が届いた後に書類審査を行っていたため、その分入金処理が遅れていた。また、失業認定申告書の記載内容に不備等あれば電話で求職者に確認し、修正が必要な場合は郵送で原本を求職者に返信し、修正後に郵送で再提出してもらっていた(入金処理もその分遅れていた)。

【現時点における主な課題】

○ **オンライン面談とハローワークの窓口業務と両立できる体制整備**

※ これまでは市町村役場職員が求職者と面談して書類をハローワークに送付し、ハローワークでは、窓口業務が落ち着いてから書類審査を行ってきた実態あり。

○ **オンライン面談の日程調整の効率化**

※ 現在は職員が手作業で日程調整を実施・管理し手間がかかっているため、今後、予約受付システムの導入を検討中。

【今後見込まれる新たな課題】

○ **Zoom機能を用いた失業認定申告書の審査や接続不良等のトラブル増に伴うオンライン認定所要時間の大幅増**

※ 現在は市町村役場に設置したテレビ会議システムを活用しているため問題は発生していないが、R5.4月以降はZoom(タブレット端末、スマホ等)を活用した自宅からのオンライン面談が可能となる。失業認定申告書は、求職者が必要事項を記載後にスマホ等で撮影し、Zoomの画面共有機能を用いて表示することになるなど、新たな手間や時間が増える。また、Zoomの使用 방법에係る問合せや接続不良・画像不明瞭等によるトラブルも見込まれ、これらに伴う認定所要時間の増が懸念される。

⇒ 面談予約・承認、失業認定申告書の入力・提出・再提出・印刷、受給資格者証写しのアップロード・受給者への送信等が可能なシステムの開発を検討中。
接続不良等でオンライン面談が困難となった場合は、市町村役場に来庁の上、通常の市町村取次により失業認定を行うこと等を想定。