職業安定分科会雇用保険部会(第181回)

令和5年5月15日

資料1

失業認定におけるデジタル技術の活用について

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、<u>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</u>。
 - 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。

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】

クローワークへの出頭が必要 受給資格

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

市町村役場にて、HW職員がオンラインで面談

【試行案】

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

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

市町村役場にて、HW職員がオンラインで面談

<u>(本人の希望があれば自宅からのオンライン面談も可)</u>

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

失業認定

決定

市町村取次対象地域における試行実施状況①

・令和5年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)

令和5年1月~3月の試行実施内容

- ・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
- ・試行内容:市町村役場に設置されている既存のテレビ会議システム(昨年度をもって廃止)を活用し、失業認定を実施。
 - ※ 失業認定に当たっては市町村役場への来庁が必須。

試行状況(令和5年3月分まで)

- ・オンライン認定実績:18件(令和5年3月31日認定日分まで)
- 認定日時の日程調整: 市町村役場で失業認定を受ける場合の日程調整に時間や手間を要するとの指摘があるが、トラブル等の報告はなかった。
- 所要時間:

平均3分~10分※(対面のケース:平均1分~7分)程度

- ※最大の所要時間は15分程度(多くの記載不備があったため等)
- 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: 特に支障が生じている旨の報告はなかった。
- ハローワークのオンライン認定に係る業務負担:

自治体との日程調整、接続確認、画面からの失業認定申告書の確認、同申告書の写真撮影、同撮影が鮮明に写っていることの確認などの業務があり、<u>対面に比して業務は増える</u>。これに加えて、オンライン認定に対応する職員は、オンライン認定の時間帯と認定人数が予約により決まっているため、オンライン認定に専念する必要があり、また接続不良等のトラブルを想定して時間枠当たりの認定人数を対面より少なめに設定せざるを得ないため、<u>結果的に窓口に出ている他の職員の業務増にもつながっている</u>。

○ 自治体のオンライン認定に係る業務負担:
場所の確保や接続確認のみとなり、<u>従来の取次に比して基本的には軽減</u>されるが、失業認定申告書のプレチェックやオンライン面談中におけるサポートを行っている自治体もある。

市町村取次対象地域における試行実施状況②

・令和5年4月~Zoomを活用した試行開始(市町村役場への来庁または自宅から)

令和5年4月からの試行実施内容

- ・対象地域:市町村取次対象52市町村(延べ)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(延べ))
- ※ 7 労働局は、北海道、東京都、新潟県、島根県、長崎県、鹿児島県、沖縄県。
 - 41市町村は、奥尻町、礼文町、利尻町、利尻富士町、羽幌町、大島町、利島村、新島村、神津島村、三宅村、八丈町、青ヶ島村、粟島浦村、西ノ島町、海士町、知夫村、佐世保市(注)、小値賀町(注)、新上五島町(注)、西海市、五島市、三島村、十島村、屋久島町、薩摩川内市、喜界町、和泊町、知名町、与論町、瀬戸内町、久米島町、渡嘉敷村、座間味村、栗国村、渡名喜村、北大東村、伊是名村、伊平屋村 (注)については、運輸支局等による実施を含む。
- ・試行内容:希望に応じて、市町村役場又は自宅から、Zoomによりオンライン面談による失業認定を実施。
- ※ 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。

試行状況(令和5年4月分まで)

- ・オンライン認定実績:32件(令和5年4月28日認定日分まで)※うち自宅からのオンライン認定実績:3件(島根局)
- 認定日時の日程調整: 【市町村役場】市町村役場との日程調整に時間・手間を要するとの指摘があるが、トラブル等の報告はなかった。

【自宅】<u>トラブル等の報告はなかった</u>。

- 所要時間: 【市町村役場】局ごとに平均5~15分程度(最大所要時間20分程度(多くの記載不備があったため))
 - 【自宅】島根局で<u>平均15分程度</u>(最大所要時間17分程度(失業認定申告書の撮影、画面共有の操作に不慣れで時間を要した))
 - ※テレビ会議システムを活用した試行実施と比べて若干所要時間増。
- 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:
- 【市町村役場】Zoom(タブレットやノートパソコン)によるマイナンバーカードや失業認定申告書の内容について、<u>光の反射により写真や文字が</u> 見えにくくなる場合があるが、角度や位置の変更を指示することにより対応は可能。

【自字】市町村役場と同様の課題のほか、失業認定申告書の画面共有など操作方法の案内に時間を要した場面があった。

- ハローワークのオンライン認定に係る業務負担: 【市町村役場】テレビ会議システムを活用した試行実施と同様の課題あり。
 - 【自宅】市町村役場と同様の課題のほか、利用者への操作方法の案内で負担が生じる場合あり。
- 自治体のオンライン認定に係る業務負担:【市町村役場】テレビ会議システムを活用した試行実施と同様の課題あり。
- その他:市町村役場において一時的に通信が不安定との報告はあったが、市町村役場・自宅ともに接続不良等でオンライン面談が困難となった ケース、求職活動実績の事実確認の調査による不適正申告があったこと等の報告はなかった。

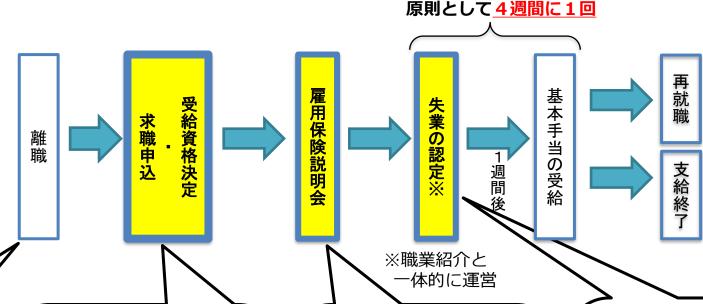
令和5年夏以降の取組の方向性について

- 失業認定におけるデジタル技術を活用した取組について、既に実施中の市町村取次の対象者に加え、令和5年夏から、大規模労働局において、以下の取組を実施し、速やかに効果検証を行う。
- ・対象地域:ブロックキー局(9労働局※)のハローワーク各1所
 - ※ 9 労働局は、北海道局(函館所)、宮城局(仙台所)、東京局(品川所)、新潟局(新潟所)、愛知局(名古屋中所)、 大阪局(梅田所)、広島局(広島東所)、香川県(高松所)、福岡県(福岡中央所)
- ・試行内容:以下の対象者のうち、希望する者に対してデジタル技術を活用した失業認定を実施。
 - ① 来所が困難な者※ ⇒ 自宅からのオンライン面談による失業認定を可能に
 - ※ 公共職業安定所への出頭が大きな負担となっている者、具体的には、難病患者、長期療養者、子育て中の者等についても、 自宅からのオンライン面談による失業認定を可能とする。
 - ※ 併せて、オンライン面談の日程調整の効率化のための予約受付や電子申請による失業認定申告書の提出のためのシステム を導入する(電子申請は②でも使用)。
 - ② 計画的な早期再就職を目指してハローワークの支援を受ける者※ ⇒ オンラインでの手続のみによる失業認定を可能に
 - ※ 就職支援プログラム事業の支援対象者について、個別支援期間中の認定日には、オンラインでの手続(電子申請による失業 認定申告書の提出)のみによる失業認定を可能とする(失業認定のみのためにハローワークへの来所や面談は要しない)。
 - ※ 初回の失業認定日は来所が必要。個別支援期間終了時に未就職の場合は、来所による認定に切り替え。
- 検証事項:
 - ・オンライン面談の日程調整・管理、オンラインでの失業認定申告書の確認や補正、回線の接続等の**事務が円滑に実施**できるか。
 - ・就職意欲や就職状況、再就職までの期間といった就職支援への影響がどのようなものか。
 - ・求職活動状況報告の不適正な申告が行われていないか。
 - ・対面窓口とオンライン双方に対応できる**八ローワークの体制が確保**できるか。
 - ・就職支援を効果的に行いつつ、不適正な申告を防止するなど、円滑に実施するために**どのような工夫・取組が有効か**。 等

参考資料

基本手当の受給手続の流れ

- 受給資格決定及び失業の認定(4週間に1回)を受けるためには、ハローワークへの出頭が必要。
- ハローワーク職員との面談により、労働の意思・能力の有無等の確認を受ける。



- ・労働者の離職後、 事業主が「喪失 届」をハローワー クに提出
- ・ハローワークにおいて離職時賃金額や離職理由を審査の上、離職票を離職者に交付
- ・求職者はハローワークに出頭 し、**職業相談部門に求職の申**込みを行う。
- ・雇用保険部門に離職票等の必要書類を提出の上、ハローワーク職員との面談により、受給に必要な被保険者期間や労働の意思・能力の有無等の確認を受ける。
- ⇒受給資格の決定がなされる

求職者は説明会会場に出向き、 受給資格者証の交付を受けると ともに、ハローワーク職員から 雇用保険の受給に当たっての留 意事項等(※)の説明を受ける。

- ※認定日に来所必要、必要な求職活動実績、就職した場合の申告方法、不正受給の注意喚起等
- ★職業講習会(ハローワークの利用案内、就職活動方法や準備の進め方、応募書類の作成や面接のポイント等を説明)と同時開催が多い。

求職者は失業の認定日に八 ローワークに出頭し、受給資 格者証及び失業認定申告書を 提出の上、ハローワーク職員 との面談により、就労の有無、 労働の意思・能力の有無等の 確認を受ける。

- ⇒失業の認定がなされる
- ★求職活動が低調な者等に対し、就職意欲を喚起するとともに**職業相談部門に誘導**。

失業給付の運営比較(ドイツ、フランス、イギリス)

	ドイツ	フランス	イギリス
失業 認定の 仕組み	 ●雇用が終了する3ヶ月前まで(急に離職可能性が判明した場合は3日以内)に、雇用エージェンシーに求職登録。この登録を怠ると、失業手当が支給停止される可能性がある。 ●求職者登録とは別途、失業手当を受給するためには失業者登録が必要。 ●雇用エージェンシーと求職者のカウンセリングにより、今後の取組内容や計画等を記載した統合協定(EGV)を締結。 ●失業手当を受給するために、統合協定(EGV)による雇用エージェンシーへの協力・報告が必要。雇用エージェンシーの求めに応じて本人の出頭、健康診断、心理検査等が必要になる場合がある。 ※ 失業給付を受けるためには、常時職業紹介所の紹介を受けられる状態(毎営業日、雇用エージェンシーから連絡が取れる状態)であることが必要。 	 ●雇用契約の終了から12ヶ月以内に、雇用局に求職者申請。 ●雇用局のアドバイザーとの初回面談時に、個別就職支援計画 (PPAE) 作成。 ●失業手当給付の認定のため、月1回、PPAEの更新(求職活動・訓練受講の記録更新)を行う。 	 ●新規申請者はオンラインまたは電話により申請、申請内容は雇用年金省へ送付。 ●雇用年金省が求職者手当の受給資格を確認し、申請者居住地域のジョブセンター・プラスに通知。 ●ジョブセンター・プラスは初回面談を設定、申請者に電話で連絡。 ●初回面談では、申請者の職業適性や保有資格・スキルなどをベースに、手当支給開始以降に定期的に行うべき求職活動等を設定する「受給者誓約」を作成、支給を決定。 ●受給者は主に2週間に1回、ジョブセンター・プラスに来所してアドバイザーとの面談を行う義務があり、受給者誓約に沿った求職活動を行っているか確認が行われる。
オンラ イン化 の状況	 ●2017年制定のオンラインアクセス推進法に基づき、デジタル化が可能な行政サービスのオンライン化が進められている。※コロナ禍で、電話やメール、郵便等を用いた非接触型の処理が行われた。 ●求職者登録や失業認定に関する一連の流れ(登録・ガイダンス・カウンセリング予約・手当申請・支給)は、2022年1月1日以降、オンライン機能付IDを活用してオンライン処理が選択可能に。 ●求職登録の相談や人材紹介の面接はビデオ電話で実施することも可能。失業後の初回相談は原則対面だが、失業前4週間以内に同様のものを実施済みであれば不要。ただし、雇用エージェンシーから要請がある場合、直接対面に応じる必要あり。 	 ◆失業保険の申請や認定手続におけるオンライン化を、2015年以降、本格的に推進。 ●初回の申請手続における個別就職支援計画(PPAE)作成のための面談が対面(雇用局への物理的出席)により行われる以外は、原則としてオンライン手続が可能。 2回目以降のアドバイザーとの面談は、雇用局のウェブサイトにアクセスして実施可能、月1回の個別支援計画(PPAE)更新もオンラインにより実施可能。 ※ コロナ禍の初期段階では初回の面談も含めてオンラインで行われたが、第1回目のロックダウン終了後から、サービスの質確保を目的として対面での面談に戻された。 ●学歴が低く、資格や技能を持たないため、長期失業者になる可能性が高い求職者の場合は定期的な対面での面談が行われているが、それ以外の求職者は面談も含めて原則オンラインにより手続を実施。 	 ●求職者手当の申請手続はオンライン化されているが、 失業認定については来所して対面による面談が原則とされ、オンライン化は行われていない。 ※ コロナ禍における一時的な対応として、来所による 直談が免除され、電話を通じた面談が行われるとともに、受給者誓約の作成義務も停止された。 感染状況が改善されるにつれ、若者など相対的に支援を要する層から段階的に来所による面談が再開された。 受給者の積極的な求職活動の促進のために面談が有効であるとの考え方が根強いとみられる。
拠点数 ・職員 数	雇用エージェンシー数: 766 職員数: 95,000人	雇用局数 : 1,040 職員数 : 55,910人	ジョブセンター・プラス数 : 713 職員数 : 31,000人
※2016 年	(うち常勤: 82,800人) 失業給付受給者数:101.1万人(/月、2020年平均)	(うち常勤 : 51,033人) 失業給付受給者数:266.1万人(/月、2019年平均)	(うち常勤: 24859人) 失業給付受給者数:15.6万人(/月、2020年度平均)
	※人口:約8,390万人(2022年)	※人口:約6,560万人(2022年)	※人口:約6,850万人(2022年)

(参考)日本の拠点数・職員数(2016年):公共職業安定所数:544、職員数:26,363人(うち常勤:10,666人)、失業給付受給者数:47.6万人(/月、2020年度平均) ※人口:約1億2,560万人(2022年)

雇用保険部会におけるご意見(令和4年11月25日、令和5年3月14日)

- 将来的なオンラインの活用を否定するものではないが、失業認定と職業相談、再就職支援への影響や、適切な失業認 定の実施、行政側の体制構築など課題も多く、求職者からの視点に加え、最前線で失業認定に携わる方の声も踏まえ て、慎重に検討していくことが必要。
- オンラインの活用の検討にあたっては、まずは求職者の早期再就職の実効性の担保が重要。ハローワークでは、失業認定窓口と職業相談窓口の連携により再就職支援がなされているが、オンラインを活用した場合であっても同様に支援が行き届くのか、しっかりと検証を進める必要がある。
- オンライン化によってモラルハザードを引き起こすことがないよう留意していくべき。
- オンラインを活用した場合でも滞りなく失業認定がなされるような現場体制、システム環境、業務フローの整備がなければ負担が増大し、現場が混乱する懸念があるとの声も聞いている。
- オンライン認定に係る所要時間は、面談時間のみで比べても、通常より要する時間は長くなっているという話も聞いている。また、日程調整だけではなく、データ登録の事後処理にも比較的時間がかかっている現状もあるようで、そういった実態も踏まえた検証をお願いしたい。
- 今後、Zoomを活用した自宅からのオンライン面談も試行されるが、テレビ会議システムよりも接続不良の発生頻度が 高まることも想定され、職員からは、窓口業務との両立について懸念の声が寄せられている。
- 新たなシステムの開発を検討中ということだが、試行で使うシステムと、実装する際に用いるものが違えば、あまり 検証の意味はないため、システム面以外も含めて、試行が効果的なものとなるように、その条件には十分に留意をしていただきたい。
- 検討のスケジュールについて、現在、予定されている試行については、再就職への影響なども含めて、効果検証を通じて課題を把握し、その課題解決を図りながら丁寧に検討を進めていただきたい。デジタル化の流れの中で、求職者のニーズや現場の声を十分に把握した上で、拙速に検討が進むことのないように、丁寧な対応をお願いしたい。
- デジタル技術の活用という要請があって、オンライン化を図っていく方向性については、異論ない。他方、失業認定というプロセスは、極めて重要なものと認識しており、試行的に実施していく中で浮かび上がってくる課題は着実に解決していき、要請に応える形で対象を広げていただきたい。

雇用保険制度研究会におけるご意見(失業認定の在り方)①

- 運用上、失業認定が雇用保険制度においてどのように行われているのか、今後どうあるべきか考える必要。就業が多様 化していく中で、現行の失業認定はハローワークへの出頭を前提としたものだが、そぐわない事例もあるのではないか。
- 保険事故としての失業の特性、モラルハザードが起きやすいという面を考えると、失業認定に当たってハローワークに 出頭してもらうこと自体は非常に重要。他方、出頭が著しく困難である場合はオンラインの活用を検討すべき。
- 市町村取次については、市町村職員が代わりに行うよりは、ハローワークの職員と受給者をオンラインで結んで失業認定を行うことを検討してもいいのではないか。
- 全てオンラインで済むようになり来所の必要がなくなると、失業状態でいることのコストが低くなり、失業を長引かせることにならないかと危惧はするが、職員負担を減らすという観点からも、オンライン活用により効率化を進めていった方がいいのではないか。他方、オンライン化が必ずしも職員の業務負担軽減につながらない場合もあることに留意が必要。
- オンラインをうまく組み合わせることで、モラルハザードの起こりやすさ等の観点も踏まえ、必ずしも全員に対して対面の失業認定を行う立て付けにしないことも考えられるのではないか。また、初回は来所するが、2回目以降はオンラインによるということも可能ではないか。
- 諸外国の例を見ると、求職者に個別的に就職支援のための計画を策定しており、これが日本の失業認定に相当するよう な活動になっている。日本でもそのような個別的な計画が立てられていれば、そういった計画通りに進んでいるかを確 認するなどによって失業認定を行うことも考え得るのではないか。
- イギリスやフランスのように、再就職支援活動をある種のアグリーメントのような形で可視化する工夫が、失業認定の オンライン化において有益な意味をもつ可能性もあるのではないか。
- 市町村取次のオンライン化にあたって、市町村役場に出向く方法のほか、利便性を高めるという観点から、例えば自宅からオンラインでつないでもいいのではないか。自宅からつないだときにどんな問題が生じるのかも含めて試行するのがよい。
- 失業認定に関しては、対面で認定して職業相談を行い、再就職につなげていくことが非常に重要。オンラインによる失業認定の適用範囲を拡大するにあたっては、オンラインによって失業認定がきちんとできているのかの検証と同時に、オンラインで失業認定した場合に就職率が低くなるようなことがないのかという点も含めた検証が必要。
- 就職率に与える影響の検証にあたっては、市町村取次の事例だけで検証するのはサンプルサイズとしては少ないし、就職率の検証には時間がかかるので、将来的な課題と考えている。

雇用保険制度研究会におけるご意見(失業認定の在り方)②

- 雇用保険の趣旨からも、失業認定と職業相談の連携は重要。この連携が失業認定をオンライン化した場合にマイナスの影響が出ないか懸念。例えば、オンラインで失業認定した後、職業相談を連続させることを可能にする仕組みや、 失業が一定期間になった場合には失業認定について出頭を義務付け、対面で職業相談を受けてもらうといったことが考えられる。
- 将来的な制度の在り方として、原則オンラインとするのか、原則は対面としてオンラインで代替できる場合を大幅に拡大するのか、両者のメリット・デメリットを、職業相談との連携という観点を含めて検討する必要がある。
- フランスの失業保険制度において、労使の保険料で保険を運営する考え方からその一部を社会連帯税に置き換えたことによって、保険の枠にとらわれない政策目標が達成しやすくなると考えられる。
- フランスにおいて、求職者を3つのグループに分類し、より職業相談が必要な人に手厚くするという方法は効率的。ただ、希望する方が職業相談を受けられないようであれば問題。
- 失業認定と職業相談が有効に連携することが再就職促進のために重要であり、オンライン化を促進する方向性はよいが、職業相談という面では対面の有効性や求職者のニーズがあると考えられる。求職者のタイプによって異なることから、対面を希望している人に望まないオンライン認定や職業相談を強制すると効果が生じないのでは。
- 対面とオンラインのハイブリッドで二重に進める点については工夫が必要。
- オンライン化にあたって、職業相談の結果がその後の求職活動に活かせるような仕組みが必要では。例えば、職業相談の内容を振り返るための簡易なチェックリストを作成して求職者に渡すことが考えらえる。
- 現在、特定の求職者に対して個別支援計画を作成して就職支援を行っているが、そのような個別の支援計画を求職者 全般に対して行うことを検討する必要があるのではないか。個別支援計画による就職支援は一定の成果を上げている と考えられるし、計画の進捗確認行為が現在の失業認定における求職活動実績の申告・確認作業の代わりになるのではないか。
- 失業認定を含めてオンライン化の方向性が示されているが、現場担当者が適切に対応する観点からも、利用する国民の視点からも、雇用保険制度そのもののシンプルさが改めて問われている。雇用保険は失業政策において活用されており、その時々の社会状況に臨機応変に対処する観点から暫定措置や特例的な措置が講じられているが、制度が複雑化している。制度を適切に運営して利用する観点から、制度の複雑性の解消を改めて考える必要。

雇用保険制度研究会におけるご意見(失業認定の在り方)③

- フランス・ドイツと比較して、適切な就職支援や雇用保険給付の実務を担当する現場の職員が少ないのではないか。 個別支援計画の就職支援や暫定措置・特例的な措置への対応といった点からみても、常勤職員を中心に職員に負担が かかっている。職員数の見直しも併せて検討すべき課題。
- 失業認定時に内職・手伝いによる収入の確認作業に手間を要していると聞いたが、求職活動期間中に求職活動せずに 内職した場合、その分求職活動期間内に就職できる確率が減るというトレードオフがあり、そのトレードオフをどの ように行動選択するかは求職者本人に委ねてもいいと考えると、求職活動中の就労、内職等の有無に関係なく所定の 給付金を所定の期間払う仕組みに変えることもありうるのでは。
- 求職者の行動を完全に観察できない中で、求職活動期間中の就職・就労実績等の確認は自己申告によらざるをえず、 モラルハザードが生じ得る。モラルハザードによるコストと、毎回の失業認定における就職・就労実績等の確認コストを比較し、後者の方が大きいなら確認をやめるという考え方もある。職員数が増やせないなら、職員の負担を減らす必要。他方、モラルハザードを抑制し給付期間中は求職活動だけに集中してほしいと考えると、給付期間中の就職・就労等にペナルティを設けることになる。
- 市町村取次のオンライン化の試行実施にあたって、まずはオンラインでの遠隔地からのコミュニケーションノウハウを蓄積することが重要。システムツールの活用を検討することも重要。失業認定をオンラインで実施した場合、面談を録画して前回と表情や顔色の違いを確認することも可能。4週間での求職活動の履歴の確認とともにオンライン・システムの機能を組み合わせ、今と同様の失業認定ができると考える。
- オンライン技術やシステムツールを活用し、失業認定と職業相談の連携機能やスケジュール管理を行うことも考えられるのでは。パソコン操作に不慣れな人には操作や環境の事前確認機能を設けることも考えられる。
- システム導入には時間も金もかかる。より確実・効率的に行っていくため、スモールスタートから始めてシステム及び業務の改善を続けていくことが重要。サービスデザイン思考では「一遍にやらずに一貫してやる」という方針があり、小さく必要な機能だけ作って、運用を確認しながらシステムの力を取り入れていくことも重要。
- オンライン化の議論において、オンラインによる電子申請と、リアルタイムのコミュニケーションが伴う形でのデジタル化は分けて認識する必要。