

ハローワークの就職支援機能の強化と 失業認定におけるデジタル技術の活用について

- ① デジタル技術の利点を活かした受給資格者に対する再就職に向けた効果的な支援の在り方
 - ・支援対象者に関する失業認定部門と職業相談部門の部門間の情報連携
 - ・受給資格者の再就職に向けた意欲や課題等を踏まえた計画的な支援方策 等

- ② 対面窓口とオンライン双方に対応できるハローワークの業務の在り方
以下のような場面における業務量や所要時間の増加要因への対応
 - 対象者への事前の操作方法の説明時
 - オンライン面談で接続確認や本人確認時
 - 失業認定申告書の入力誤りの訂正時
 - 受給資格者証の画像データの送信(返戻)時

- ③ 令和5年度の実施状況やデジタル技術を活用した職業相談部門における取組、諸外国の事例等を踏まえたオンラインによる失業認定の在り方
(対面支援を希望する受給資格者にオンラインでの失業認定等を強いることのないよう留意)

前回（令和6年3月14日）雇用保険部会におけるご意見

- 対面支援を希望する受給資格者が一定数存在しているようなので、オンラインだけに限定するといったようなことがないようにしていただきたい。また、課題点についてはハローワーク間で情報やノウハウの共有を行い、課題を解消させてほしい。データの積み重ねによって就職への影響等についても、引き続き検証すべき。
- ハローワークの現場の職員からは、認定のために必要な個人情報を取り扱う上でシステムのセキュリティ面を不安視する声が挙がっている。特に受給資格者証のメール送信に当たっては、メールをダブルチェックするなど、個人情報の漏えいにつながらないように細心の注意を払うことが必要であり、職員の心理的な負担や作業時間の増加につながっていると聞いている。また、オンライン失業認定の際の本人確認についても懸念や課題があると聞いており、そうした懸念、リスクを解消できるような速やかなシステム改修もぜひ検討いただきたい。
- オンライン化の対象について、来所困難者に対するオンライン化の必要性は理解するが、就職支援プログラム事業の支援対象者についてはその定義や運用方法を引き続き検討する必要がある。就職支援プログラムの対象者の基準や、対象者になるとどのようなことを求職者に求めるのかなど、現場が混乱しないように一定の基準を定める必要があるのではないか。
- 諸外国の事例を参考にすると当たっては十分なセキュリティ対策を講じることや、既存のシステムや制度とのバランスをよく勘案する必要がある。拙速にオンライン化を進めることで結果的に現場の職員の負荷につながり、それがひいては求職者にも影響を与えることも想定されることから、十分に求職者、職員の声を反映するとともに、ハローワークの体制整備、人員確保なども講じるべき。
- 総論としてデジタル技術の利点を失業認定に取り入れていく方向と認識しているが、直ちに失業認定を全面的にオンライン化することは現実的ではないのではないか。求職者ごとに、能力や経験、特性が異なるので、対面とオンラインでベストミックスを追求することが必要ではないか。こうした観点からは、フランスの考え方は一定程度参考になるのではないか。
- オンライン化に伴うハローワークの業務の増大には留意が必要。例えば、受給資格者の利便性の向上やハローワーク職員の事務負担軽減に資することから、受給資格者証のデジタル化についても今後の課題として検討してはどうか。

就職支援プログラムの概要

- 就職支援プログラムの対象者は、就職に際して、深刻な課題があると認められるとともに、ハローワークの支援への期待が高く、再就職に積極的である場合に、ハローワークの認定を受け選定される。
- 「深刻な課題がある」とは、自己理解から応募までの「就職活動のプロセス」(※)ごとに課題を洗い出した結果、その一部に深刻な課題があり、ハローワークの支援による課題解決が必要な状況をいう。
- 支援期間はおおむね3か月であり、担当者制による計画の策定、就職活動のプロセスごとの課題の洗い出し、計画的な各課題の改善への支援を行い、伴走型支援による対象者の就職の実現を目指す(次ページ参照)。

※ 就職のプロセス

- A 自己理解(職務経歴の振り返りと整理(職務経歴の棚卸し)、自分の適性・能力の理解、職業興味分野・自ら希望する仕事の把握、自らの生活に必要な経費などの把握など)
- B 仕事・職業に関する理解(労働市場における希望する求人の有無)
- C 希望条件と就職目標時期の設定(A及びBを踏まえて希望条件とその優先度合いを設定するとともに、就職する目標時期を設定する)
- D 応募活動の方法に関する知識(求人情報収集の方法、履歴書・職務経歴書・選考面接等に関する知識)の獲得と応募書類の準備
- E 求人情報の収集・探索・検索(Cで設定された希望条件に基づき実施)
- F 応募先求人の決定
- G 応募(書類選考・選考面接)

(参考) 令和4年度 就職支援プログラム対象者数 約10.1万人 (令和4年度受給資格決定件数 133.3万件)

就職支援プログラムによる計画的個別支援

希望職種を職業適性検査により整理するとともに、繰り返しの面接対策で自信をつけて就職した事例

【求職申込み時の状況】

- 貿易事務に従事していたが、職場内の人間関係が原因で離職
- 人との関わりが苦手で面接に自信が持てず、希望職種も整理がついていないため、早期再就職へのあせりはあるが、**全体的に再就職活動に自信がない。**

就職支援プログラムによる支援のポイント

- ◇再就職活動に自信が持てない原因（課題）の一つである希望職種の整理について、職業適性検査の実施により整理
- ◇その後、応募書類の添削、職業紹介（応募）、面接の振り返りを行う中で、面接時の応答にも課題があると認識
- ◇面接の振り返りと模擬面接を何度も実施して支援
- ⇒**職業適性検査の実施による希望職種の整理に加え、繰り返しの面接で自信をつけたことで就職に結びついた**

体調不良により1年以上ブランクがあり、なかなか具体的な就職活動に踏み出せなかった中、各種の支援を通じて就職した事例

【求職申込み時の状況】

- 製造業に従事するも職場の雰囲気が悪かったため、精神的に疲労して体調不良のため離職
- 体調不良により1年以上療養し、体調が回復した後求職申込み（受給資格決定）をしたが、1年以上のブランクにより、早期再就職へのあせりはあるが、**なかなか就職に向けた具体的な行動に踏み出せない状況であった。**

就職支援プログラムによる支援のポイント

- ◇就職に向けた具体的な行動に踏み出せない状況（課題）に対し、職業適性検査の実施、職務経歴書等の応募書類の作成支援などを伴走的に支援し、まず就職への意欲を喚起
- ◇面接対策として模擬面接の実施を提案したが、しばらく同意を得られず不採用を繰り返すことで就職活動が長期化したのが、面接対策への理解も得られ、模擬面接を何度も実施して支援
- ⇒**就職活動の実施について伴走的に支援して「弾みをつける」とともに、繰り返しの模擬面接等により就職に結びついた**

4

➡ ハローワークの就職支援機能の強化を図るため、今後、計画的個別支援の対象範囲の拡大について検討

デジタル技術を活用した失業認定（試行）で明らかになった業務増加要因への対応

- 令和5年度のオンライン失業認定の試行実施からは、①「オンライン面談による失業認定」、②「オンラインでの手続きのみによる失業認定」双方において、「申告内容の確認」や「再就職支援」において、対面と比較して特段の障害は確認されなかった。
- 一方、①については、システムの操作に不慣れな受給資格者への対応等、②については、ハローワークから本人への受給資格者証の送信手続（画像データのアップロード含む）等といった場面において、業務量が増加するという課題があり、失業認定のオンライン化を進める上では、これを克服する必要がある。

《課題》

- 開始時期の相違等により、オンライン失業認定とオンライン職業相談を行うためのシステムを別々に開発しているため、求職者にとって不便であることに加え、ハローワーク職員側の説明でも業務量が増加

※オンライン面談による失業認定のみ

- 接続確認等に時間を要し、来所の場合1件当たり5～10分程度の所要時間が1.5～2倍程度

- 雇用保険説明会後や就職支援プログラムの対象者となった時点等にシステムの操作方法を案内（1回目の申告書の作成を伴走型で案内）（所要30分程度）

《業務負担軽減案》

【R7.1予定】

- 令和6年度からオンライン失業認定とオンライン職業相談を行うための同一システムを開発（オンライン失業認定は、ハローワークにおける準備期間等も含めて令和7年1月リリースを目指す）
⇒求職者の利便性が図られることに加え、ハローワーク職員の説明に関する業務負担の軽減を図る。

【R7.1予定】

- 職員間の役割分担の工夫、好事例の共有等、業務プロセスの見直し
⇒オンライン面談に要する所要時間の短縮を図るとともに、特定の職員に業務負担が集中しないようにする。

【R7.1予定】

- 操作方法の動画の作成、操作方法に疑義がある場合の照会をするためのヘルプデスクの設置、操作マニュアルの改善等を行い、これらをハローワークから案内することでオンライン失業認定希望者ができるだけ自身で操作方法を理解できるようにする。
⇒ハローワーク職員が各受給資格者にシステムの操作方法を説明するための業務負担や業務時間の大幅な短縮を図る。

デジタル技術を活用した失業認定（試行）で明らかになった業務増加要因への対応

《課題》

申告書の記載方法

- 申告の「○」（就職）と「×」（自己の労働によって得た収入に応じた減額）の記載方法がわかりにくく、特にシステム操作が不慣れの場合、申告書の訂正に数十分かかる場合も

受給資格者証の画像データのアップロード、送信

- 受給資格者証が紙媒体であるため、タブレットで撮影、パスワードをかけて保存、システムへのアップロードにより受給資格者に画像データで交付
- 他人の受給資格者証を誤送付して個人情報漏えいにつながるリスクもあり、ダブルチェックも手間。

《業務負担軽減案》

【R7.1予定】

- システムの入力欄において、「就職」「内職」の記載ルールをわかりやすく表示するとともに、申告書の訂正方法に関する案内方法も工夫する。

【R10.10（改正雇用保険法の施行時）】

- 適用拡大に伴い「自己の労働によって得た収入に応じた減額」手続きが廃止される際に、記載ルールをわかりやすく改善

⇒ハローワーク職員の申告書の記載内容の訂正指導に要する時間の短縮や、受給資格者の申告書の訂正作業が減少し、オンライン面談に要する所要時間の短縮が図られる。

【R9.1（ハローワークシステムの次期更改時）】

- システム改修によるマイナポータルから受給資格者証を電子交付・ペーパーレス化（P12参照）
※受給資格者のマイナンバー登録率97.4%（R4年度）

⇒受給資格者証の返戻作業が不要になるとともに、誤送付による個人情報漏えいのリスクも解消される。

デジタル技術を活用した失業認定の今後の在り方（案）

（前提）

- 失業認定部門及び職業相談部門により**失業認定の機能を一体的に確保**
- 対面支援を希望する者に**オンラインでの失業認定等を強いることのないよう留意**
- P 5, 6の業務増要因に対する**負担軽減策の着実な実施**

（今後の方向性）

①オンライン面談による失業認定（やむを得ない理由による来所困難者を想定）

- 「来所困難者（障害者、難病、介護、子育て中の者等）」の対象に、**新たに「管轄ハローワークへの往復4時間超の者」を加えた上で、**オンライン面談を**令和7年1月から全国で実施。**
- 市町村取次の対象となっている「離島居住者」に対しては、引き続きオンライン面談を実施することとし、現在、オンライン面談を実施している市町村（延べ41市町村）以外の市町村取次対象となっている市町村（延べ11市町村）についても、協力が得られれば、新たにオンライン面談の対象とする。

②オンラインでの手続きのみによる失業認定（失業認定申告書の電子申請のみ）

- R5年度に開始した「就職支援プログラム対象者」について、**令和7年1月から全国で実施。**
- 令和9年1月予定のシステム改修を見据え、令和7年1月から全国で実施するオンライン失業認定の施行状況も踏まえ、**オンラインでの手続きのみによる失業認定の対象範囲について検討。**

參考資料

「規制改革実施計画」（令和5年6月16日閣議決定）（抄）

【共通課題対策】

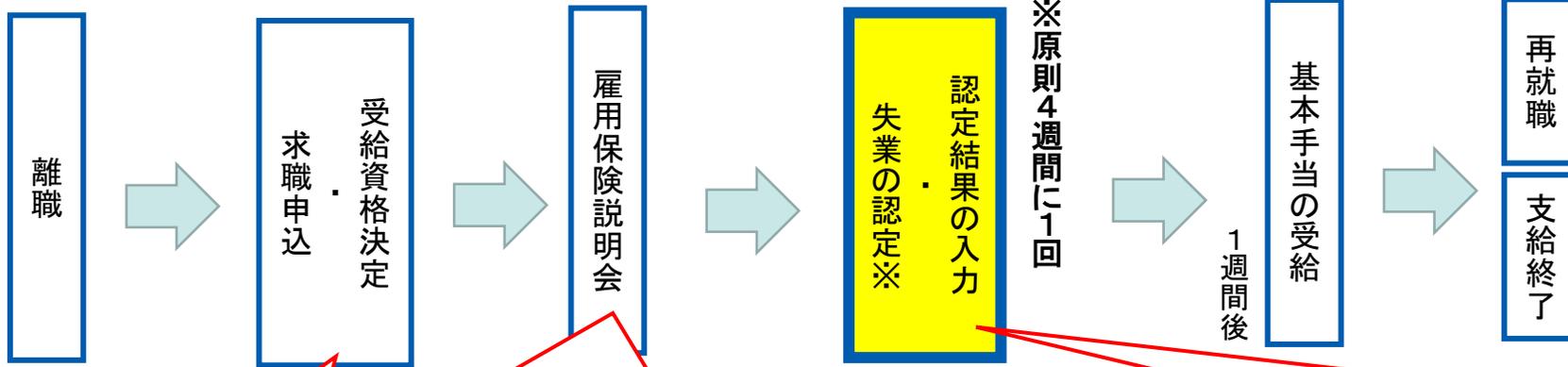
（1）行政手続に関する見直し

ii その他の手続

No.	事項名	規制改革の内容	実施時期
7	失業認定のオンライン化	<p>a 厚生労働省は、雇用保険制度の失業認定について、4週間に一度全員一律に公共職業安定所への来所を求めている原則的な取扱いを、デジタル技術の活用により見直す。</p> <p>具体的には、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する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、既に実施中の市町村取次の対象者に加え、難病患者、長期療養者、子育て中の者等についても、<u>オンライン面談による失業認定を可能とする</u>。 ・計画的な早期再就職を目指して公共職業安定所の支援を受ける者について、<u>オンラインでの手続のみによる失業認定を可能とする</u>。 <p>b 厚生労働省は、aに記載の取組について、<u>特にオンラインでの手続のみによる失業認定に係る効果検証を踏まえた上で、諸外国の実態も参考</u>にしつつ、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検討し、令和6年6月を目途に結論を得る。</p>	<p>a：令和5年夏から取組を開始し、速やかに効果検証を行う</p> <p>b：令和6年6月を目途に結論を得る</p>

オンライン失業認定に関する業務の流れ

【オンライン面談による失業認定の場合】



- ・リーフレット等を用いて対象者（育児中の者など）にオンラインでの失業認定を案内

- ・オンライン失業認定を希望する受給資格者に対し、説明会后、別途、システムの操作方法を案内。受給資格者は、自ら使用するスマートフォン等を持参して説明を受ける。
- ・紙の受給資格者証は交付せず、撮影してパスワードをかけた画像データを受給資格者宛てメール送信により交付
- ・受給資格者は、初回認定日の面談についてシステムから予約

- ・受給資格者は、失業認定申告書を電子申請するとともに、Zoomにアクセスしてオンライン面談を受ける。
- ・ハローワーク職員は、マイナンバーカードにより本人確認を行った上で、電子申請された失業認定申告書の内容をオンライン面談により確認。オンライン面談後、システムに失業認定結果を入力。支給期間や支給額等が印字された受給資格者証を撮影し、パスワードをかけた上で、画像データを受給資格者にメール送信（返戻）
- ・受給資格者は、次回失業の認定日の面談についてシステムから予約

【オンラインでの手続のみによる失業認定の場合】

1. 受給資格決定後、就職支援プログラムの支援対象となった時点でHW職員から受給資格者にオンライン失業認定の案内
2. 受給資格者が希望する場合、HW職員から当該受給資格者に対して失業認定申告書の電子申請の操作方法を個別説明
3. 失業の認定日において、受給資格者は失業認定申告書を電子申請
4. HWは同申告書の書面審査後、認定結果をシステムへ入力
5. 支給期間や支給額等が印字された受給資格者証の画像データをメール送信
(別途、同プログラムに基づき適時の職業相談・職業紹介等の支援をオーダーメイドで実施)

ハローワークシステムの次期更改（雇用保険）について

- 各種給付金の支給申請、支給申請のハローワークにおける審査、支給決定後における証書等の交付における各段階での課題（※1）について、デジタル技術を活用することにより、改善を図る。
- 令和9年1月リリース予定（※2）
 - ※1 ハローワークに照会しないと詳細な自己の雇用保険情報が把握できない、申請手続きの電子申請非対応、紙媒体の支給決定通知であることに伴う郵送業務の非効率等
 - ※2 離職票のマイナポータルを通じた電子交付は、令和7年1月にリリース予定

マイナポータルを通じた雇用保険Webサービス

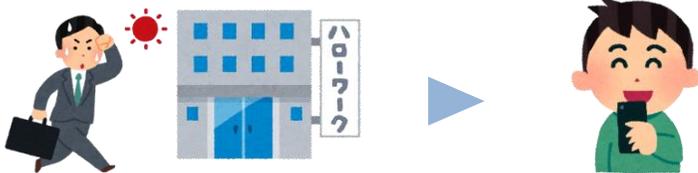
【自己情報の確認】

○マイナポータルで確認できる雇用保険情報を充実させる。各種給付金の受給情報に加えて、給付金を受給するための被保険者期間（算定基礎期間）等も把握可能とする。

【被保険者証、受給資格者証、各種通知書等のペーパーレス化】

○現状、紙媒体である被保険者証、離職票（※）、受給資格者証、各支給決定通知等は、紙媒体により交付されているが、マイナポータルを通じて電子交付される。

※現行、離職票は、事業主を通じて郵送等により本人に交付されるため本人の手元に届くまで数日から1週間近く時間がかかる場合があるが、本取組によりハローワーク職員による処理後、直ちに本人に電子交付され、事業主負担も軽減される。



電子申請の更なる拡充

- 既に電子申請が可能な資格取得、資格喪失、継続給付の申請等のほか、電子化になじまない手続き以外の33手続きについて電子申請化。
- 電子申請時のエラーチェック機能を強化して、不備による返戻等をできる限り少なくして利便性の向上を図る。

審査業務の効率化

安定所内の審査業務について、非効率となっている部分を見直し、より効率的な審査を行うための改修を実施する。

（例）

- 離職票の内容（離職理由、賃金等）を確認する際の安定所間の連絡・進捗管理をシステム化する（現在は、メール等により連絡を実施しており、職員の負担が大きいとの声がある。）。
- 相談内容の記録等に用いる各種台帳へのコメント入力機能を追加・拡充する。

市町村取次対象地域における取組（市町村役場または自宅でのオンライン面談）実施状況

※令和5年4月 Zoomを活用した取組開始

令和5年4月からの取組内容

○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。

○取組内容：本人の希望に応じて、市町村役場又は自宅で、Zoomを利用してオンライン面談による失業認定を実施。

【これまでの取扱い】

<受給資格決定> ハローワークへの出頭が必要
<失業認定> 市町村役場に出頭し、市町村職員が面談
⇒ 面談結果をハローワークに取り次ぎ、失業認定・支給決定。



【オンライン面談導入後】

<受給資格決定> 市町村役場でハローワーク職員がオンラインで面談
<失業認定> 市町村役場への出頭又は自宅で、ハローワーク職員とオンライン面談 ⇒ その場で失業認定・支給決定。

実施状況（令和6年3月分まで）

- ・対象者数： 824人
- ・オンライン失業認定実施回数（累計）：1,902件 ※うち自宅：169件

市町村取次対象地域における取組（市町村役場または自宅でのオンライン面談）実施状況

※令和5年4月 Zoomを活用した取組開始

実施状況（令和6年3月分まで）

1. 認定日時の日程調整におけるトラブルの有無

現時点でトラブル等の報告はない。

2. オンライン失業認定にかかる所要時間

- ・【役場】平均3分～10分、最大30分（失業認定申告書の記入方法の説明、接続不良によるもの）
- ・【自宅】平均8分～15分、最大25分（失業認定申告書の撮影、画面共有の操作に手間取ったことによるもの）
- ・2回目以降は、操作に慣れて円滑に認定が行われていることが大半との報告。
※参考 対面による失業認定にかかる所要時間：平均5分～10分程度

3. 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

タブレット等の画像を通じて本人確認等をする際、光の反射によりマイナンバーカードや失業認定申告書の内容が見えにくいことが多く、これを是正するためのやりとりに時間がかかっている。

4. ハローワークや自治体におけるオンライン失業認定の負担

- ・ハローワークにおいては、相対的にオンライン面談による失業認定の1件当たりの所要時間が長くなる傾向があるため、窓口で失業認定を担う職員の失業認定を行う件数が増加したとの事例があった。
- ・市町村役場においては、プライバシーが保たれる専用スペースの確保や調整が負担との事例があった。

5. 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

受給資格者の操作の不慣れに伴う接続不良により、オンライン面談が中断するケースも一部みられたが、電話により再度接続を案内する等により対処している。

6. 自宅からのオンライン失業認定実施者に対する職業相談の実施状況

従来は役場における求人票の閲覧等に留まることが多かったが、オンラインによりハローワークから直接、職業相談等を受けることが可能となった。現時点でトラブル等の報告はない。

7. その他

現時点で求職活動の不適正な申告は確認されていない。

取組内容

- ・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※1

※1 函館所(北海道)、仙台所(宮城)、品川所(東京)、新潟所(新潟)、名古屋中所(愛知)、梅田所(大阪)、広島東所(広島)、高松所(香川)、福岡中央所(福岡)

- ・取組内容：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。

オンライン面談の日程調整や失業認定申告書のオンライン提出のための独自システムを導入。

① 来所が困難な者※2 ⇒ 自宅からのオンライン面談による失業認定

※2 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、育児中の者、障害者、介護中の者、難病患者、長期療養者。

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※3 ⇒ オンラインでの手続きのみによる失業認定※4

※3 就職支援プログラム事業の支援対象者。

※4 個別支援期間中の認定日には、オンラインでの失業認定申告書の提出のみで失業認定を実施（別途就職支援プログラムに基づき適時の職業相談・職業紹介等の支援をオーダーメイドで実施）。ただし、初回の失業認定日は来所が必要であり、個別支援期間終了時に未就職の場合は、通常の来所による認定に切り替え。

実施状況（令和6年3月分まで）

○利用登録者数：560人

①来所が困難な者：412人（育児中の者370人、障害者30人、介護中の者6人、難病患者等6人）

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：148人

○オンライン失業認定実績（累計）：1,398件

①来所が困難な者：1,166件

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：232件

実施状況（令和6年3月分まで）

1. 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
 - ・所要時間：平均5分～15分、最大30分 ※参考：対面による失業認定にかかる所要時間：平均5分～10分程度
 - ・日程調整・管理は、オンライン面談の日程予約や失業認定申告書の電子申請をするためのシステムを導入したことにより円滑に行うことができている。
 - ・回線の接続等については、受給資格者の操作の不慣れに伴う接続不良によりオンライン面談が中断した例があったため、電話により再度接続を案内する等により対処している。
 - ・ハローワークにおける失業認定申告書の確認は、同システムに受給資格者が事前にオンラインにより提出したデータをシステム上で閲覧することが可能だが、同申告書の不備があった場合の本人の修正作業等に時間を要した事例があった。
 - ・本人確認等の際、受給資格者側端末のカメラの性能が低く、マイナンバーカードの生年月日の確認に時間を要した事例があった。
2. 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
 - ・「失業の認定日と同日ではなく別日にオンライン又は対面による職業相談を案内する」「オンライン面談による失業認定の直後に引き続き職業相談をオンラインで実施する」等の工夫をしている。就職支援についてオンライン化に伴う悪影響は確認されていない。
3. 求職活動の不適正な申告が行われていないか
 - ・現時点で求職活動の不適正な申告は確認されていない。
4. 対面窓口とオンライン双方に対応できるハローワークの体制が確保できるか
 - ・オンラインと窓口双方の体制を組む必要があり、オンライン面談実施時に職員がオンライン面談に専従となるため、窓口混雑時等に応援対応ができず、窓口の待ち時間が増加した事例があった。

実施状況（令和6年3月分まで）

5. 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

・上記のほか、以下のような工夫事例がみられた。

〔工夫事例〕 オンライン面談での失業認定と職業相談部門との結びつきを確保するための取組（ハローワーク名古屋中の事例）より気軽に職業相談を利用いただくようにする観点から、独自にインターネットによる職業相談の予約システムを導入している。そのような中、オンライン面談による失業認定の対象者に対しても予約システムの利用を積極的に促し職業相談部門への誘導を図っている。予約制とすることにより、利用者にとっては「待ち時間解消」、ハローワークにとっては「相談内容の事前把握」ができるようになり相談者の事情を勘案した上で適性と思われる求人（時には、相談内容に適した専門相談員の対応など）を準備するなど、きめ細かい相談支援を効果的・効率的に行うことが可能となった。

6. オンライン失業認定に関する受給資格者の感想等について

【オンライン失業認定を選択した受給資格者の感想】

- ◆子どもの体調に影響されず（子どもの面倒を誰かに頼まなくても）自宅で失業認定を受けられるため安心できた。
- ◆悪天候だったので来所する支度を考えるとオンラインでできるのは助かった。
- ◆インターネットで申請して雇用保険の手続きができるのはとても便利だった。 等

【オンライン失業認定を選択しなかった理由】

- ◆一応、雇用保険の手続きはしたが、長期間受給するつもりはなくすぐに就職するつもりであり、システムの操作方法など細かいことを新たに理解しなければいけないのは面倒。
- ◆対面で職業相談をしたい。
- ◆システムの操作マニュアルのページ数が膨大でわかりづらい。 等

【参考】オンライン失業認定を実施する9所における調査（R5.12.19～12.25）

- ①来所困難者 希望者 12人 / 対象者 33人 ⇒ 36.4%
- ②就職支援ナビ対象者 希望者 12人 / 対象者 53人 ⇒ 22.6%

失業給付の運営比較(ドイツ、フランス)

	ドイツ	フランス
失業認定の仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ●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。 <p>※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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●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。
オンライン化の状況	<ul style="list-style-type: none"> ●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。 	<ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●月1回の個別就職支援計画（PPAE）更新はオンラインにより実施可能。 ●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アクセスして実施可能。①独力で再就職先を見つけることが可能と判断される層、②求職者の希望と地域企業が求める職務経験等に相当の距離がある層、③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層の3つに分類し職業紹介を行っている。アドバイザーとのやりとりは、①は原則として電話と電子メール、②は面談（対面・オンライン）、③は定期的な対面での面談が実施されている。 <p>※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。</p>
拠点数・職員数(2016年)	雇用エージェンシー数： 766 職員数： 95,000人 （うち常勤： 82,800人） 失業給付受給者数： 87.3万人(2021年平均)	雇用局数： 1,040 職員数： 55,910人 （うち常勤： 51,033人） 失業給付受給者数： 281.7万人(2021年平均)
	※人口：約8,390万人（2022年）	※人口：約6,560万人（2022年）

失業給付の運営比較(イギリス、アメリカ)

	イギリス	アメリカ (カリフォルニア州)
失業認定の仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ●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。 	<ul style="list-style-type: none"> ●2週間に1回、オンライン等で受給要件を満たしているかどうかの質問項目に回答し、認定を得る。 ●申請者は原則として、州の求人情報ウェブサイト「CalJOBS」に登録しなければならない。CalJOBSに履歴書を送り、利用者登録を行う。
オンライン化の状況	<ul style="list-style-type: none"> ●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。 <p>※コロナ禍における一時的な対応として、来所による面談が免除され、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●申請、認定、給付の全プロセスをオンライン化している（郵便や電話での申請も可能）。 ●オンライン申請率は新規78.6%、継続94.2%（2021年） ※このほか新規の20.5%は電話、継続の10.9%は郵便などであり、対面での申請の記録はみられない。 ●新規申請時の認定の可否は郵便で回答。 ●申請時、受給資格に疑いがあり、確認する必要がある場合は、電話インタビューを行う（オンラインで日時を予約）。 ●パソコン非保有者はアメリカンジョブセンター（公共職業紹介機関）や公立図書館のパソコンを利用して申請・認定手続き可能。
拠点数・職員数(2016年)	ジョブセンター・プラス数 : 713 職員数 : 31,000人 (うち常勤 : 24859人) 失業給付受給者数 : 4.9万人(2021年度平均)	(州合計) 職業安定機関数 : 2,441 職員数 : 各州単位で公共職業紹介機関の設置を行っているため、全体の職員数については不明 失業給付受給者数 : 319.1万人(各州受給者数の2021年平均)

※人口：約6,850万人（2022年）

※人口：約3億3,480万人（2022年）

※日本の拠点数・職員数（2016年）：544箇所・26,363人（うち常勤：10,666人）失業給付受給者数(2021年度平均):43.4万人

(出典) 諸外国の失業保険制度のオンライン化に関する調査（2023年5月 独立行政法人 労働政策研究・研修機構）

データブック国際労働比較2023(2023年3月 独立行政法人 労働政策研究・研修機構) 等