

将来を見据えたハローワークにおけるAI活用について

ハローワークAI検討プロジェクトチームについて（概要）

趣旨・目的

- AIの技術が進展する中で、民間分野を中心として、労働力需給調整分野におけるAIの活用の検討が進んでいる。
- こうした中で、公的機関であるハローワーク、また、オンラインでのサービスの提供を行っているハローワークインターネットサービスについて、AIの活用を検討する。

開催実績

令和6年11月に第1回会合を開催し、令和7年3月の報告書とりまとめまで計8回開催した。

検討事項

- ハローワークインターネットサービス等におけるAIの活用について、具体的に以下の内容を検討する。
 - ① AIの活用が考えられる内容
 - ② AIの活用によって生じる効果
 - ③ AIの活用にあたっての課題や留意事項 等

検討の進め方

- AI 事業者、AI 技術を用いた開発ベンダー、ハローワーク等へのヒアリングを実施し、ヒアリング結果を参考にAI 活用案の検討を進める。
- AIの活用が考えられる内容を広く列挙し、導入効果や開発コスト、リスクといった評価項目を基に各項目の実現性や導入タイミングを検討する。

構成員

- 構成員は以下の通り。
なお、必要に応じ、構成員以外の有識者等（OpenAI Japan合同会社等）の協力を求める。
- 主査 職業安定局長
 - 主査代理 大臣官房審議官（職業安定担当）
 - 構成員 職業安定局 総務課 公共職業安定所運営企画室長
職業安定局 総務課 ハローワークサービス推進室長
職業安定局 総務課 首席職業指導官
職業安定局 雇用政策課長
職業安定局 労働市場センター業務室長
 - オブザーバー 東京労働局

ヒアリング項目

- AIの活用によって生じる効果、活用にあたっての課題や留意事項等について、どう考えるか。
- 活用検討例として挙げている「ハローワークインターネットサービス上で、求職者・求人者の問い合わせに応じてAIにより必要なサービスを案内する（コンシェルジュ的な役割）」について、どう考えるか。
- 求職者・求人者への活用方法として、上記の他にAIの活用が考えられる内容について、どう考えるか。
- AI技術を用いた開発により、どのようなことが更に実施可能となるか。どの程度の費用を要するか。
- 生成AIを実装する際のプロセスやステップはどのようなものか。
- 実装において直面しうる課題とその対策にはどのようなものか。
- 倫理的なガイドラインやポリシーはどのようなものか。 等

検討結果 ハローワークにおいてAIを活用して目指す姿

- AI活用の方針として、「AIで職員のすべての仕事を代替するわけではなく、あくまでハローワークサービスの利便性を高めるためのツール」という前提のもと、以下の実現を目指す。



利便性向上

利用者からの問い合わせ、初期登録や履歴書・求人票作成・添削、検索等をAIによりサポートすることで、問い合わせへの迅速な回答やデータ登録の負荷低減を実現し、ハローワークインターネットサービス等の利便性を向上する



利用者層 拡大

窓口に行くことに対して心理的負荷が高い利用者や、子育てや既存業務で窓口へ相談に行く時間が取れない利用者、視覚/聴覚障害を有する利用者も使いやすいサービスにすることで、より幅広く多くの利用者に活用いただけるようハローワークインターネットサービス等の機能を向上する



サービス 品質向上

職員がAIを活用することにより効率的なヒアリングを実施し、利用者一人ひとりのニーズに合わせた、より良い提案の提供を図る。また、AIによって事務作業をサポートして職員の業務負荷を軽減することで、職員は求職者一人ひとりに対してより丁寧な対応が可能になり、より高品質な窓口サービスの提供を実現する

ハローワークにおいて職業紹介を行う 職員向け

- 職員向けに、求職者に対する求人レコメンドや求人者に対する求人条件緩和案を提示し、職員がマッチングに活用する

【検討内容・結果】

- 令和5年度に、AI技術の実用化に向けて調査を実施し、AI導入が適している業務や課題を整理。
- 令和6年度に、プロジェクトチームで効果や留意事項を確認。
- 令和7年度に、全国10カ所のハローワークにおいて、職員向けに職業紹介業務にAIをはじめとするデジタル技術を試行的に導入し、マッチング手法の効率性・効果性に関する実証的な検証（4頁参照）を行う。

【ハローワークとは】

- 全国に544カ所設置し、全国ネットワークによる支援を実施。
- 求職者451万人、求人1,028万人が登録（令和5年度計）。
- 職業紹介、雇用保険給付（求職者支援）、雇用対策の3業務を担い、日本における雇用のセーフティネットの中心的役割を果たしている。

ハローワークインターネットサービスを利用する 利用者向け

- ハローワークインターネットサービスの利用者^(*)向けに、求人や職業紹介に係る質問の自動受付・回答に活用する

(*) 試行に同意される方

【検討内容・結果】

- 令和6年度に、ハローワークインターネットサービスでのAI活用について、技術・コスト・リスク、利用頻度、システムへの負荷、ニーズ等の観点からプロジェクトチームで検討。
- 令和7年度に、「コンシェルジュ機能」を試行的に導入し、ハローワークインターネットサービス利用者の利便性の向上に関する実証的な検証（5頁参照）を行う。

【ハローワークインターネットサービスとは】

- 求職・求人の申込、求人検索や求人の保存ができる他、応募書類の送付や面接の日程調整、採否の連絡等がオンラインで可能なサービス。
- 1か月約7,000万件のアクセスがあり、8割以上の求人がハローワークインターネットサービスで申し込まれている。

今後の実証的な検証を踏まえ、段階的にAIの活用の検討を進めていく。

【参考】令和7年度 職員向けAI活用実証

- ハローワークの職業紹介では、求職者・求人者双方に様々な支援を行っており、ハローワーク職員がこれらの業務を行う上で、最新のデジタル技術（AI など）やハローワークが保有するデータを活用していくことで、より効果的なマッチング支援の実現が期待されることから、デジタル技術活用の実用化に向けた概念実証に係る調査研究等を実施する。
- 求職者、求人者への直接の対応及びそのための最終判断は、引き続き職員が行うことを前提に、職員の業務上のツールとしてAIを用い、利便性を向上させるもの。

■ 委託事業名

ハローワークの職業紹介関係業務におけるデジタル技術の概念実証に係る調査研究等

■ 実施内容

- ① デジタル技術を活用したマッチング手法の具体化
- ② ハローワーク（全国10カ所）による実証実験
- ③ 職業紹介業務における課題の整理
- ④ 実現可能かつ効率的・効果的と思われる事項の検討
- ⑤ 付随する課題等への対応
- ⑥ 報告書の作成

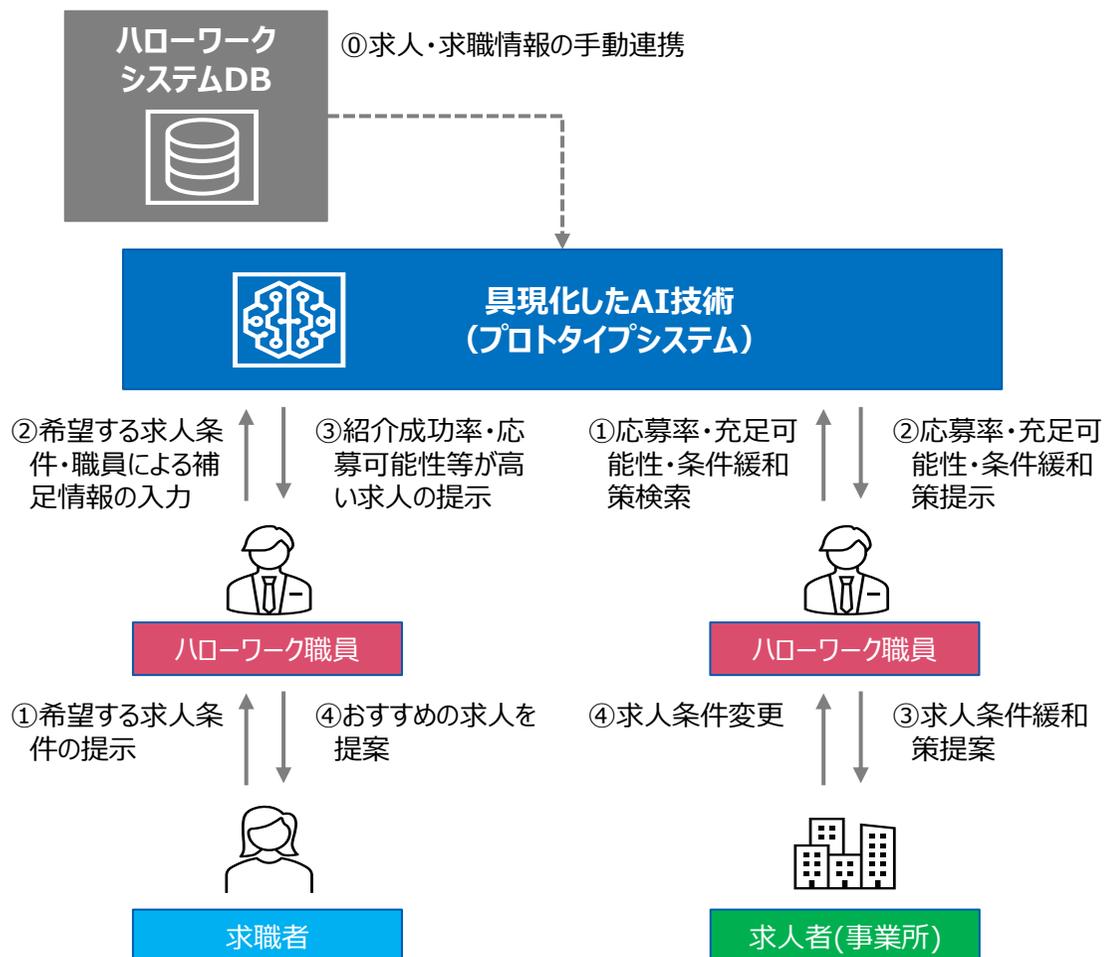
※ほか、実証実験実施ハローワークの設備整備等を行う

■ 実証実験イメージ

- ① 求職者に対する求人レコメンド
- ② 求人者に対する求人条件緩和案の提示
- ③ 求人レポート
- ④ 求人票のチェック

■ 実施方針

AIはあくまで職員が使うツールであり、AIが出した回答も含め、総合的に職員が判断を行う



【参考】令和7年度 ハローワークインターネットサービスでの生成AI活用実証

- プロジェクトチームのヒアリングで得たAI活用が考えられる多数の例について、技術・コスト・リスクや、職員／利用者の使用頻度、システムへの負荷、導入が求められていると思われる程度、制度等の観点で踏まえて検討した結果、令和7年度においてはハローワークインターネットサービス（以下「HWIS」という。）における「コンシェルジュ機能」（※）を実証対象とする。
 （※）チャットボットにより求職活動の進め方などの質問に回答し、必要なサイトの案内やハローワークへの誘導等を行う機能
- 求人や職業紹介に係る質問を自動で受付、回答することで、HWIS利用者の利便性の向上を図るとともに、必要な者のハローワーク利用につなげる。
- コンシェルジュ機能については、AIによる回答の正確性の担保や回答精度の検証、運用ルールの整備などクリアすべき課題が多いこと、また、限られた期間・予算で効率的かつ効果的にAI活用の効果を検証することから、最初に選択肢によりある程度質問内容を振り分けた後に、生成AIを使用することを想定したものとする。

■ 事業実施内容

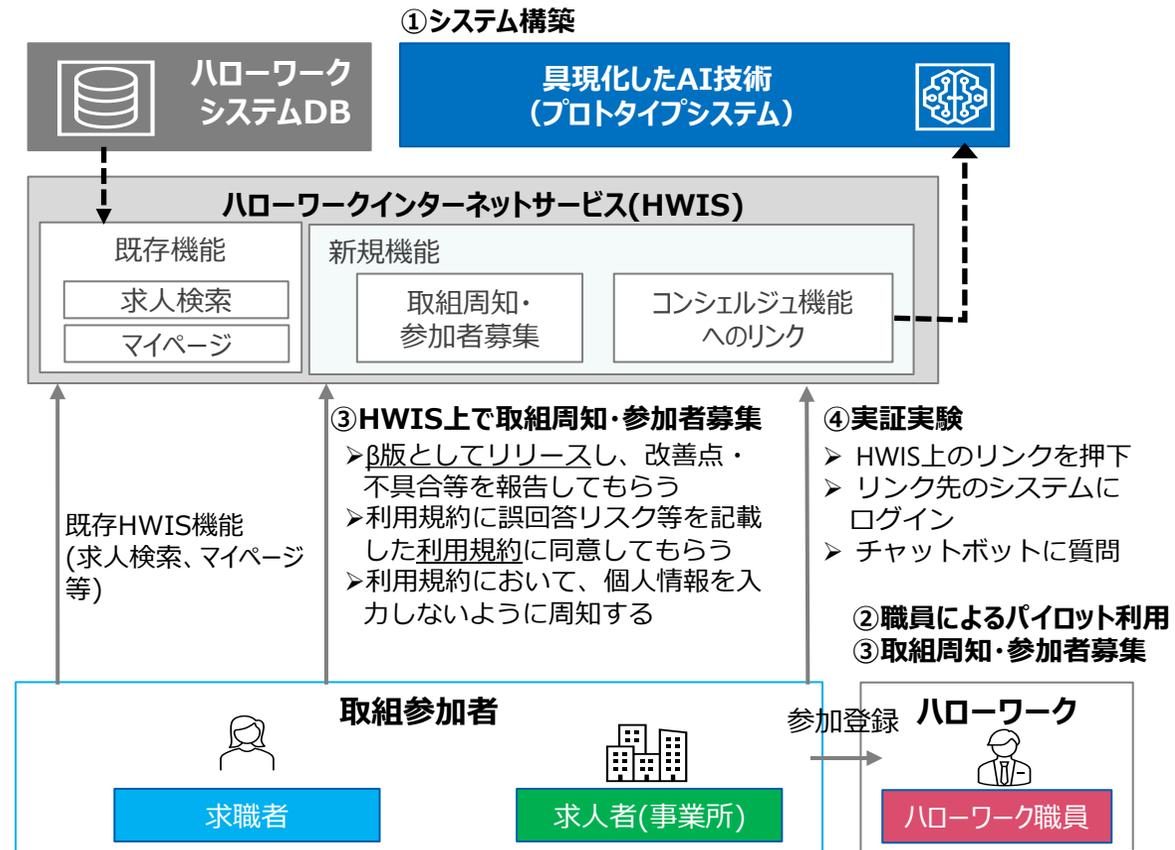
- ・システム設計
- ・FAQ等のデータ整備
- ・HWIS上での実証実験（β版でのリリース）
 - ①システム構築
 - ②職員によるパイロット利用
 - ③参加者募集
 - ④実証実験
- ・コンシェルジュ機能における課題の整理
- ・実現可能かつ効率的・効果的と思われる事項の検討
- ・付随する課題等への対応
- ・報告書の作成

■ システム構築に係る方針

- ・試験的取り組みであり、β版を一般利用者にも展開する特性上、生成AI活用環境のシステム構築はアジャイル形式で行うものとする
- ・報告された改善点・不具合点は数や内容によっては全て対応することが厳しい場合もあるため、その場合は、事業者と厚生労働省で協議を行い、特に優先度が高いものから対応を行う

■ 注意事項

- ・β版でのリリースとなるため、利用規約に同意いただいた参加希望者のみが実証実験に参加するものであり、HWIS利用者すべてがAIの利用を強いられることはない



【参考】現時点におけるAI活用の中長期的イメージ

○職員向けAI活用と、利用者向けAI活用を分けて検討するが、将来的には一体化して検討を行う想定。

	2023 (R5) 年度	2024 (R6) 年度	2025 (R7)年度	2026 (R8) 年度以降
職業紹介を行う 窓口職員向け	<ul style="list-style-type: none"> ●AI導入調査・準備事業実施 ○AI導入対象業務等を検討。 ○実証事業の要件定義等を作成。 	<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">●プロジェクトチーム開催・報告書とりまとめ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●職員向けAI活用実証実施 ○HWで窓口職員向けにAIを試行的に活用、結果を評価。 <ol style="list-style-type: none"> ①求職者に対する求人レコメンド ②求人者に対する求人条件緩和案の提示 ③求人レポート ④求人票のチェック 	<ul style="list-style-type: none"> ○R7実証の成果等を踏まえ実施有無を検討 ●職員向けAI活用（本格導入）設計開発
HWIS 利用者向け			<ul style="list-style-type: none"> ●HWISでの生成AI活用実証 実施予定 ○HWIS上で求職者・求人者向けに生成AIを試行的に活用（<u>コンシェルジュ機能</u>） 	<ul style="list-style-type: none"> ○R7に引き続き、試行的に活用、結果を評価 ●HWISでの生成AI活用実証～効果検証

○R7実証の成果等を踏まえ実施有無を検討
●職員向けAI活用（本格導入）設計開発

○R7に引き続き、試行的に活用、結果を評価
●HWISでの生成AI活用実証～効果検証

一体化して検討

【補足資料】 リスクおよび課題への対応方針（案）①

○実証事業に係るリスクおよび課題を整理する。

○AIの回答精度やハルシネーション（※）の程度を実証事業で検証するため、一部活用案については「職員の一定の関与が必要」と考えられ、利用者への直接提供に関しては段階的に対応を進めて行く。

（※） あたかも正しい情報であるかのように、事実とは異なる内容をAIが生成・出力してしまう現象

分類	リスク/課題	対応方針（案）
環境開発	システム開発上の制約条件を遵守したサービスを調達する必要がある	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 調達する際の仕様として、厚生労働省統合ネットワークやLGWAN、ISMAPなどに関し、遵守する必要がある条件を明記した上で、事業者の調達を行う
	個人情報や機密情報の漏洩対策、不適切な表現の生成対策を講じる必要がある	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利用者の入力したデータが記憶されない、学習に利用されない規約になっているサービスを用いた環境を構築する ✓ コンテンツフィルタリングを導入し、有害なコンテンツや攻撃的な言葉の生成を防ぐ
	どの範囲の質問に答えるかにより、必要な学習データの量や整備、回答の確認に要するコストが変動する	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 特定領域の問い合わせからスタートし、試行実施の結果を検証しつつ、徐々に対応できる範囲を広げること検討する
	活用案によっては既存ハローワークシステムへの改修が必要となる	<ul style="list-style-type: none"> ✓ HWIS上に生成AI機能を使えるリンクを張るだけでも実現できる機能か、求人検索やマッチングなどハローワークシステムとのデータ連携が必要かを活用案の評価基準に設け、導入効果の検討を行う
	行政機関が生成AIを直接利用者に提供している例はほとんどなく、サイバー攻撃の標的にされる恐れがある	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利用者は自由に文章を入力できるが、その全てを入力せずにシステムサイドでピックアップするワードを事前に設定し、当該ワードを拾う方式をとることで、インジェクション攻撃を防ぐ
研修・マニュアル作成	製造物責任や著作権侵害、情報漏洩などのリスク認識を正しく持ってもらう必要がある	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利用規約に同意させることとし、利用規約に生成AIによる誤回答リスク等について記載する ✓ 利用規約において、利用者に個人情報を入力しないように周知する ✓ AIを必要以上に恐れず、便利なツールとして使いこなしてもらうために正しくリスク認識を持ってもらえるようなマニュアルを用意する
	利用者がプロンプトを上手く入力できず、実証結果の評価が必要以上に低くなる可能性がある	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 入力してよいデータレベルやリスク以外にも、具体的な利用方法やプロンプト例、活用する上でのコツを掲載したマニュアルを用意する ✓ 必要な場合にはプロンプトエンジニアリングで系統的にプロンプト入力のサポートを行う
	ハローワーク窓口との接続/連携が取れず、利用者や現場に混乱をきたす可能性がある	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 実証事業に参加している利用者が、窓口職員に質問をすることが想定されるため、窓口職員向けに実証事業の周知や基礎的なAI研修、窓口業務との接続に関する運用ルール整備を行う

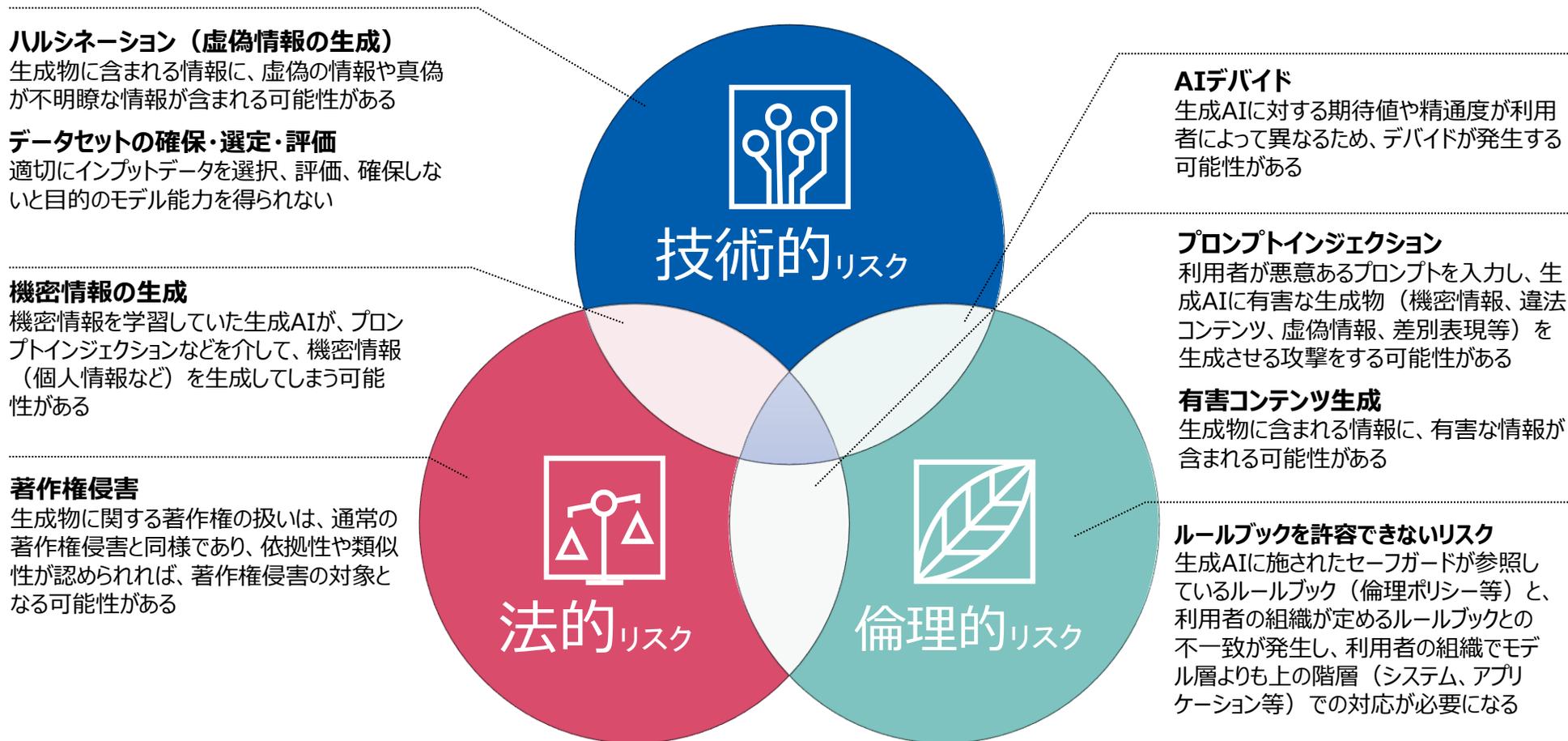
【補足資料】 リスクおよび課題への対応方針（案）②

分類	リスク/課題	対応方針（案）
効果検証	効果検証の分析方法が未定である	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 導入効果の測定については、システムデータの分析やアンケートによる定量的分析の他、自由記述形式のアンケートやヒアリングによる定性的分析が一般的な手法となる ✓ 実証導入の規模やスケジュールを基に実証事業の中で検討を行う
	本事業とは関係ない個人的な目的での活用や想定していないユースケースで利用される可能性がある	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 完全に制御は出来ないため、一定数は想定外の使い方が行われる前提で実証を行う。ただし悪意のあるユーザーについてはログ分析の上、実証事業の対象から外すことに了承の上で参加をしていただく ✓ 本事業では想定していない活用案がされている場合については、ニーズの一つとして令和8年度以降の事業の参考とする
	AIによる回答結果が実運用に耐えうる十分な精度とならない可能性がある	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 検索やリーガルチェックはハルシネーションのリスクが高く、各機能に対して期待する回答精度のKPIを事前に設け、実証事業で回答精度に関する評価検証を行う ✓ 回答の文章作成に生成AIを用いるのではなく、質問の趣旨理解と回答の選び出しに生成AIを用いる（回答文自体はFAQを用いる） ✓ またRAG機能による回答精度に問題がある場合はインプット情報をAIが読み取りやすい状態にデータ加工することも検討する
予算	生成AIサービスは一般的に従量課金契約が多く、活用状況次第では予算を超えてしまう可能性がある	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 予算の制約を受けるため、本格導入時には従量課金契約ではなく定額料金契約の方針で進める必要がある ✓ 実証導入においては、最初は選択式により、ある程度振り分けた後に生成AIを使用することでコストを抑える ✓ 1日の回答総数又は1アカウントあたりの質問数に上限を設けることで、利用者から際限なく使われることを抑止する
	令和8年度以降の予算取得を考慮したユースケース検討が必要となる	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 一般的に生成AI環境の構築においては、生成AI機能そのものの開発費用はそこまでかからないが、RAG環境の構築やデータ準備、プロンプトエンジニアリング、UIの構築に費用を要する。令和8年度の実証対象を早めに検討し、作り込みが必要な実証の場合には必要な予算の確保を行う
広報	AI活用に関する国民の理解を得る必要がある	<ul style="list-style-type: none"> ✓ AIに係るリスク評価と対応を適切に行い、ハローワークがAI活用することの意義や、“有効なツール”として安心して積極的に活用いただきたい旨を広く理解してもらう必要がある
	利用規約で誤回答の可能性への同意を設けたとしても、行政の道義的責任は免れない	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 誤った回答をしても大きな問題にならないユースケースにAIを用いる

【補足資料】 リスクおよび課題

○生成AIを導入するにあたって、技術的・法的・倫理的観点を総合的に考慮したリスク対応が必要である。

技術的・法的・倫理的観点を踏まえたリスク例



【補足資料】EUのAI規制

- EUのAI規制法（人工知能に関する調和された規則を定め、EU法の一部を改正する、欧州議会および理事会による規則）では、以下のとおりAIのリスクに応じて規制の厳しさを段階的に設定しており、雇用関係については、4段階あるリスクレベルのうち上から2つ目である「高リスク」に分類されている。

リスクの分類

リスクレベル	内容	規制レベル
許容できないリスク	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人の生命や基本的人権に対して、直感的に脅威をもたらすと考えられるAIシステム ・ 不利な扱いとされる社会的格付け、危険な行動を促す音声アシスト <p style="text-align: right;">など</p>	禁止
高リスク（※）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人の健康や安全、基本的人権、または社会的／経済的な利益に影響を与える可能性があるAIシステム ・ 製品のセーフティコンポーネント、雇用・労働者の管理、「警察や消防への緊急通報に関するAIシステム等」の必要となる公共・民間サービス <p style="text-align: right;">など</p>	要求事項遵守、データベース登録、リスク管理システム、データガバナンス、技術文書、ログ管理、透明性、人による監視、サイバーセキュリティなど
特定の透明性が必要なリスク	<ul style="list-style-type: none"> ・ 深刻なリスクはないが、透明性に関する特定の要件を満たす必要があるAIシステム ・ コンテンツや応答が、対話型AIによって生成されたことを明らかにする要件 <p style="text-align: right;">など</p>	透明性義務（AIであることの通知など）
最小リスク	<ul style="list-style-type: none"> ・ リスクがごくわずか、またはリスクの伴わないAIシステム 	規制なし（自主的規範）

出所：「「欧州（EU）AI規制法」の解説（PwC）」、「EUのAI規制法～その影響と対策のポイントは（KPMG）」を元にプロジェクトチーム事務局作成

※高リスクAIシステムに関する分類に関しては【EUのAI規制法 第3章 高リスクAIシステム 第1節 AIシステムの高リスクとしての分類 第6条 高リスクAIシステムの分類規制】に記載があり、雇用については【第2項（付録Ⅲ 4.）】に「雇用、労働者管理および自己雇用へのアクセス：(a) 自然人の採用または選定に使用されることを意図したAIシステム、特に求人広告、応募者のスクリーニングやフィルタリング、面接や試験中の候補者の評価に関するもの。」とされている。