

○村松大臣官房会計管理官

安藤政務官、お待たせして申し訳ございません、もうしばらくお待ちください。

それでは、予定の時間より若干早くなりましたが、4 丁目、本日最後の事業です。「若者の「使い捨て」が疑われる企業等への対応強化」を始めます。ここからは内閣府安藤大臣政務官にお越しいただいております。

○安藤内閣府大臣政務官

よろしく申し上げます。

○村松大臣官房会計管理官

また、後ほど上野厚生労働大臣政務官もお出でいただけると聞いております。

まず、担当部局から 5 分程度で説明をお願いいたします。

○労働基準局

すみません、パソコンの調子が悪くて失礼いたしました。厚生労働省労働基準局監督課長でございます。本日はよろしく申し上げます。

○村松大臣官房会計管理官

すみません、少しお待ちください。ただいま、上野大臣政務官がいらっしゃいましたので。よろしく申し上げます。

○労働基準局

お手元の行政事業レビューシートの事業名、「若者の「使い捨て」が疑われる企業等への対応策の強化」について説明いたします。この事業ですが、いわゆる若者の「使い捨て」が疑われる企業や、ブラックバイトなどで社会的に大きな問題になったことがあり、政府として対策を講じていく中で実施をすることとしたものです。事業の概要については大きく 4 つに分かれますが、後ほど別の資料を使って御説明させていただきます。事業の予算については、左側の予算額執行額にありますように年々少しずつ増えており、平成 31 年度は外国人関係の対策がある関係で急激に増えているといった状況です。

資料 4-9 です。「若者の「使い捨て」が疑われる企業等への対応策の強化」について説明させていただきます。経緯については先ほどお話をいたしましたので省略いたしますが、若者の「使い捨て」をなくしていくということで対策を講じるようになったのですが、大きく 4 つの事業から構成されており、全て民間企業の力を借りることで委託事業として実施させていただいております。

1 丁目が、大学生、高校生等を対象とした労働条件セミナー事業ということで、太字で少し強調している所がありますが、大学生や高校生などの若者を対象として全国でセミナーを開催したり、あるいは高校などでは講師の派遣という形で若者の労働条件のことに興味を持っていただいて、これから社会に出て働かれるに当たり必要な知識を持つきっかけにさせていただくということです。

2 つ目が、「労働条件相談ほっとライン」の設置・運営事業です。これは平日の日中は、全国にある労働基準監督署で労働問題の相談を受付けるわけですが、夜間や休日の相談についてはフリーダイヤルを設置し、委託業者で専門家を配置していただいて相談に応じる事業を行っております。

3 つ目は、ポータルサイト「確かめよう労働条件」による情報発信事業です。ポータルサイトの中に Q&A とか新しく導入した制度の概要などを載せさせていただいており、また、中には若者向けとして漫画なども活用しながらクイズ形式で労働関係法令の基礎から学べるようなものも用意しております。

最後の 4 つ目は、労働法教育に関する支援対策事業として、教員の方々を対象に、研修セミナーを実施し、教員から学生・生徒に情報を広めていただくような形の事業というのもやっております。

資料 4-10 です。このセミナー事業の趣旨や目的は今申し上げたとおりです。一番下の○印ですが、今後の方向性です。若者への教育は今申し上げたように大事だと思っておりますが、令和 4 年度から学習指導要領なども改定されますので、文部科学省とも連携をして重複のないように効率的な事業運営を考えていきたいと思っております。

資料 4-11 は、大学生・高校生等のセミナー事業です。大学や高校は非常に数が多くなっておりますので、その全てにセミナーや講師派遣で対応することになると予算も大変掛かってきますので、ここは効率的な運営が必要だと思っております。後ほど御説明申し上げるような改善策なども考えていきたいというところです。

次に、資料 4-12、論点と見直しの方向性等についてですが、論点・課題を 2 つ掲げ、それに対する見直しの方向性をそれぞれ整理しております。成果目標や活動指標が過去の実績等を踏まえて適切なものになっているかということです。現状では、ニーズはかなりあるような状況ですけれども、それに全てセミナーなどを増やすことで答えるわけにはまいりません。見直しの方向性等①ですが、利用実績も踏まえ、職業学科など卒業後就職する割合が高い学校を重点に置いて実施する。それから派遣実績のない学校に対しても、国の事業ですので幅広く利用されるような方向で工夫をしていきたいと考えております。

論点課題②として、真に必要な若者に活用されるように内容などを見直していく。あるいは周知広報や働きかけなども充実させていくべきということです。この見直しの方向性についても、先ほど申し上げた労働条件相談ほっとラインや、セミナー及びポータルサイトを相互に連携するような形を取り、周知・活用を図ってまいりたいと思っております。また相談を受ける手法として、若者対象ということを考えて SNS などの活用についてもしっかりと考えてまいりたいと思えます。中身も労働関係法令、昨年も国会で御審議をいただきまして「働き方改革関連法」を改正していますので、そうしたものもコンテンツに反映させ、新しい内容を若者にも知っていただくように努力をしていきたいと考えております。

あと、資料 4-14 ですが、労働条件セミナー事業について簡単に少し説明させていただきます。セミナーは、実施すると効果が高いということを、実施業者か

ら聞いております。やはり説明をすると、その質疑応答が出てくるとか、個別事例で話しますと具体的な関心を持っていただけるということはあるのですが、1 つ目の○のように、どうしても開催日時や場所等が限られてしまい、対象者が限定されてしまうという問題があると思っています。そのために、見直しの方向性として、セミナーの実施は効果的なものを重点的にやっていきますが、ポータルサイトでセミナーの良い例を特に、ビデオ配信や、冊子の配布等で、文部科学省や大学とも連携を図り、実施していきたいと考えております。雑駁ですが、取組と見直しの方向性の概要について、以上です。

#### ○村松大臣官房会計管理官

ここで私から論点について説明いたします。最終の資料 4-24 です。先ほど担当課の御説明の中で、既に論点について御紹介がありましたので改めては申し上げませんが、ここに掲げてあるように、現状の活動目標が、過去の実績を踏まえて、適切なものとなっているのか、また、若者への事業として、より一層の充実を図るべきではないのかという点が論点として考えられると思っております。

それでは、質疑応答に移ります。時間が限られていますので、発言は挙手の上で簡潔にお願いいたします。また担当部局からの見直し案も示されていますので、それを念頭に議論をお願いいたします。重ねてになりますが、コメントシートについては議論の状況を踏まえて適宜、記入をお願いいたします。

#### ○大屋委員

まず、質問ですが、大学でのセミナーや高校への派遣について、回答はレビューシートにお書きいただいているのですが、例えば大学でのセミナーが、平成 30 年度は 77 回やりましたと。これで参加者は延べ何人いたのか。高校派遣が 131 回やっていて、それで出席した人は何人だったのかというデータはお持ちでしょうか。

#### ○労働基準局

お答えいたします。平成 30 年度の実績になりますが、委託事業の分として、大学等は 62 校に対して実施をしており、5,579 名の参加がありました。高校については 115 校で実施をしており、1 万 4,559 名の参加があったところです。このほかに委託事業とは関係ありませんが、私ども監督署の職員を大学や高校等に派遣しているものが別途ありますが、委託事業については申し上げたとおりです。

#### ○大屋委員

ありがとうございます。回数等、参加人数の、重要なのはどのぐらいの人数にリーチしたかというデータであるべきだと思うのですが、それが全体数としてきちんとして把握しておられないというのは問題だと思っております。それを今見た限りでも、これは委託事業の分だから、もう一回り多いということを前提においても、資料にお書きいただいたとおり、大学の学生数は 250 万人以上いて、高

校の生徒数が320万人いるという状況で、この直接的なリーチにどれだけの意味があるかと言われると、実はさっぱりよく分からないと。正直言えばネグリジブルな影響にとどまるのではないかという気が大変いたします。なので、見直しの方向性として電子的な手段を掲げていただいたのは極めて適切であって、ポータルサイトでやりますというだけではなくて、この手のものは、YouTubeでもあるでしょうし、iTunes Uとか、教育機関側が利用している学習のための様々なシステムがありますから、それにうまく乗せるような形を考えていただきたいと思えます。主に利用するのが、例えば大学とか高校で学生生徒に見なさいと勧奨する、あるいは情報提供をするようなことであると考えれば、ちょっと言い方が悪いのですが、お役所の都合で出しやすい形で出すのではなくて、利用者側のニーズを踏まえてやっていただきたいと強く思うところであります。

もう1つは、教職員向けのセミナーをやっておられ、これについてです。もちろん、これは波及効果が見込めるので大変よい試みだとは思っておるのですが、アウトカム指標を有用であった旨の回答にしているという点にかなりの不安を覚えております。学生については結局、本人の抱えている問題は様々なので有用だと思うかどうかは満足度調査でやるしかないという事情は多少分かるのですが、教員は本来、本人が勉強をして自分の労働環境を改善しようという話ではなくて、そこで学んだ知識を大学なり高校なりで伝えていただきたいという話だから、主観的な満足度ではなくて客観的にどれだけの成果が上がったか、知識を獲得したかということが極めて重要なのではないかと感じております。このセミナーについて、そのような客観的な達成度調査のようなものをされたかについて御確認したいと思えます。

#### ○労働基準局

特に今、御指摘のようなものは実施しておりません。

#### ○大屋委員

分かりました。この点がやはり重要ですし、あとこれも同じ話で、必要なリーチの量に対して、直接供給されている量があまりにも不足しているという状況はあろうかと思えますし、予算制約の中でそれを画期的に改善することは難しいという事情もよく分かるところです。そうすると、その両者をつなげる補完する方法としては、現在だとeラーニングの活用ということが考えられます。これは教員だけではなくて、学生生徒向けも、そのようなシステムの利用は考えられます。ちょっと1例を話しますと、我々大学の教員に研究倫理について学ばせるという政策目的があります。それをどのように実現しているかという点、基本的には、eラーニングの履修と、そのeラーニングを履修して合格したという達成度調査がありますので、合格したという条件を満たさないと科学研究費補助金に応募できないという条件付けです。そうすると、やはりできるだけ多くの学生生徒に知識を得ていただきたいという観点からは、今のような電子的な学習方法を整え、客観的に達成度が本人も理解できるような形で分かるようにし、かつ何らかの条

件付けに対応させることが望ましいと思います。これは直接的には厚労省の所管を外れる話だと思いますが、例えば高校であれば、バイトが許可制であるというケースも多いだろうと思いますので、バイトの許可を取得する前にeラーニングで労働法のコースを受けておきなさいということを義務付けるというような、強制付けの仕方もあるかと思いますが、そういう点も含めて御対応を検討していただきたいと思います。

#### ○中空委員

まず、私は事業名が正確ではないと思っています。というより極めて不正確ではないかと。若者の使い捨てが疑われる企業等への対応強化とっておきながら、中身はセミナーですと言われてしまうと、もう事業名と、何かやっていることが割と素直に伝わってこないと思います。でするので、変えたとしたら事業名のほうなのかなという気はしますが、不正確すぎるというのが1点です。特に、若者だけではなくて、ほっとラインを利用しているのは、どちらかというが高齢者、ここでいう若者ではないということだったので、そこの配慮がもう少し必要だと思います。あとは外国人の利用を考えているという話だったので、「若者の」というのを何も入れなくてもよいという気がしています。ただ、中身を聞くと、若者向けのセミナーが多いので、そこにいくと、また若者が出てくるわけです。そうすると、もう1つの面として、私はかなり一面的なことになってしまっているのではないかと。本来のアウトカムというのは、この事業はこれをやったことによって「使い捨て」がなくなったとか、ブラックバイトがなくなったとか、そういうトラブルがなくなったということであるはずだと私は思うのです。つまり言いたいのは、その最終的なところに行くまでの間に、一面的になりすぎてはいないかということです。事業会社側から見て、例えばバイトテロみたいなこともあるので、もっと包括的に捉えないといけないのではないかということです。その意味で果たして、大学でたくさんセミナーをやりましたということが適正な効果なのか、それをやっている、この事業は正しいと言えるのかということに対して大変大きな疑問があります。質問ではなくて意見です。

#### ○山田委員

「労働条件相談ほっとライン」と労働基準監督署が行っている労働相談コーナーで、東京都内の場合であれば、同様にフリーダイヤルがありますよね。それをどうやって使い分けるかという話です。ネットに書いてあったこととかを見ると、まず、この今日話題になっているほっとラインには、労働基準法違反ではないことも含めて様々な相談ができますと。しかも夜だけできますと。その中には例えば解雇、雇い止め、賃金不払い、残業、長時間労働といった労働基準法違反の案件も含まれている場合がありますと。そしたら利用者、電話を掛けてきた方に、それは労働基準監督局に相談してくださいと、そのフリーダイヤルはここですよというように教えてあげると。そうすると、昼間に電話をすることになると解釈しているけれども、それはそのとおりですよ。

### ○労働基準局

そうですね、夜の間とか休日に、まずは本人の御都合でいろいろと相談したいというときに、ほっとラインに御相談を頂いて、内容によっては情報提供で終わる場合もあれば、監督署に相談したほうが良いというものも様々ありますけれども、その相談したほうが良いものについては、最終的に法違反などがあって処理をするのは監督署なものですから、そちらに御連絡いただくというケースも多くあると思います。

### ○山田委員

では、私の認識が正しいので、それに基づいて幾つか質問をします。まず、労働基準監督署に回してあげるといえるか、回してもらった相談というのは、例えば平成30年度の場合には、全相談が5万4,453件あったのですが、そのうち何件が労働基準監督署に回ったのでしょうか。それが1つ目です。

2番目は、それによって解決された事例が4-17に出ているのですけれども、例えば残業手当の不払いがあったので何とかしてほしいと相談したら、労働基準監督署経由で、書面による是正措置を指導しましたと書いてあるのですが、そういうことが何件あったのでしょうかということです。

3番目は、それはともかくとして、一般的な相談だったら、ほっとラインですけれども、労働基準法違反に関わることについては労働基準監督署の総合労働相談コーナーのフリーダイヤルというのは、厚生労働省の内部論理にすぎないと思います。一般の国民が、あるいは若い人たちが、この2つはそういう性格の違いがあるのだとして、使い分けをできると、厚労省はどうして思われているのでしょうか。普通に考えたら、ほっとラインを夜だけ、夜間休日だけではなくて、昼間も運用して相談にいっぱい乗ってあげるとか、その中で労働基準法上の問題が出てきたら、もう一回電話するのではなくて、そこで対応してあげるとか、そういうことが必要なのではないかと考えていますが、いかがですかという質問です。そもそも、なぜ電話なのですかという質問です。例えば厚生労働省は若者の自殺対策についてSNSを活用してサービスを提供しています。延べ相談件数が既に1万件を超えているなどということも厚生労働省のサイトに書いてありました。なぜ、これは電話でないといけないのか、若い人たちのコミュニケーション行動を理解していないのではないかと思います。いかがでしょうか。最初が統計的な数値の話、2番目が2つに分ける理由が分からないということ。3番目がSNSを活用する話です。お願いします。

### ○労働基準局

まず、相談の中で平成30年度において、ほっとラインで相談を受けた5万件という、先ほど御紹介も頂きましたけれども、その中で労働基準関係法令違反が疑われる相談が2,758件あり、その中で相談者から労働基準監督署に、ほっとラインを通じて情報提供を希望されたものが15件ありまして、その15件について

は監督署に情報提供をし、監督署で監督指導を事業場に行い、事実確認の上で対応しています。これについて5万数千件の相談があって、そのうち2,758件が労基法違反で、その中でつないだものが15件というところに、いろいろと問題があるのではないかと思うのです。まず、相談ほっとラインに寄せられる相談というのは、もちろんトラブルが起きてから相談をするものもあれば、大多数は自分でいろいろ疑問に思ったものを電話で聞いて、確かな回答を得られる所で確認をしてみたいという相談が現実問題多くあります。法令に関する情報の確認みたいなものが多いので、労働基準関係法令違反が疑われるものとなると、この2,800件程度になるというところがあります。このほか、労働基準法違反ではない各種法令違反、例えば均等法の違反とか、もっと様々ありますので、そういうものがまた別途あるわけですが、そういう状況があります。

それと、私どもが実際に事業を運営しているところの話を聞いておきますと、本人の相談は、かなりの場合で匿名が多いです。電話は掛けてくるのですが、例えば年齢を聞いても嫌がられるとか、非常に怒られるとか、お叱りをいただくとか、そういうことも多い状況です。まず、自分の困った状況をいろいろ話したいという方も、トラブルがあっても多くあります。そういう場合に、ただ話の内容からして常に問題のあるものであれば監督署に行ったほうがいいですよというアドバイスは当然しておりますけれども、ほっとラインからつないでくれということになると非常に少なくなるという構造があり、今申し上げたような数字になっているということなのです。

それから、一般の方が使い分けをして電話をするのは難しいというのはおっしゃるとおりです。そこは、おっしゃるようなことはあると思うのですが、一方で、監督署で普段やっている相談の中でも、やはり法令情報の照会みたいなものも割合としてはかなり多く来るような形です。そうすると、監督署で昼間やっている分と同じ時間にほっとラインを開くことになりまして、今度はその重複をどうするかという問題も出てきますので、そういう問題が1つありますのと、分かりにくいということはいいということは全くありませんので、そこは私どもでもよく利用者の方々、一般の方向けにどうやって周知をしていくかということは一考しなければいけないと思っています。

あと、SNSに関することですが、これは御指摘のとおりです。私どもも、SNSを活用した労働相談を考えていきたいと思って、内部的には検討しているところです。そんなに時間が経たないうちに活用していきたいと思って今いろいろと検討しているところです。難しいところというか、よく考えなければいけないところが、電話で相談でくるお話でも、いろいろなものがあります。こう言ったらあれですが、問題の所在を相談してきた労働者とか事業主が考え違いをしている場合が多くありまして、SNSで文字で聞かれたことに、そのまま回答することが必ずしも正しくない場合もありますので、その辺について、電話ではポツポツとやり取りして簡単に確認できるものがSNSでは。

○山田委員

でも、自殺の相談が多い青年が SNS を活用しているのだから、もっと深刻な自分の命を絶とうと思っているかもしれない方にも相談できているのだから、労働条件についてもできるのではないかと思うのですが、それは工夫次第だと思います。

#### ○労働基準局

おっしゃるとおりです。工夫次第なので、できないとは申ししておりません。どういうところを、どういう仕分けにしてやっていくとうまくいくのかというところを考えております。御指摘のとおり、若者ですから特に SNS も活用した形で取り組んでいくことは重要だと思っています。

#### ○栗原委員

もう既に何人かの委員から発言があったことと重複しますが、この事業名を見て、事業内容と大分違いがあるなと私も思いました。決して企業への対策に対応しているわけでもないし、若者に限定しているわけでもない。労働教育、労働相談をしているということなので、その実態に合わせた名前にしたほうが良いと思いますし、アウトカムもそのようになっていると思います。

とは言うものの、若者に対して、いかに訴求する内容になっているかということも大変重要だと思っています。既に、見直しの方針にもありますけれども、ほっとラインに関しては電話も重要ですが、その手段ではなく、メールとか SNS のようなもっといろいろな形も揃えておいたほうが良いと思います。

次に、ほっとラインの現場を実際に見させていただきましたが、そこの体制が果たして効率的なのかを見させていただいたのですが、今受託されていらっしゃるのに関しては、電話対応についての体制が非常にオーガナイズドされていて、繁忙ではありましたが、待ち時間が少ないとか、対応に時間が掛かっている場合にはきちんと管理者が介入するとか、そういう体制がありました。受託者においてそういう体制が整っているのは大変重要だと思っています。ただ、今後も繁忙になってゆくと思いますので、先程のメールとか SNS とかの入口を設け、どういった相談なのかということの振り分けをした上で、実際の電話を受けるような形とか、そうした工夫もあるのではないかと思います。

最後に、意見ですが、この事業は労働者向け、雇用される人向けではあるのですが、雇用する側の企業に対しての教育というのも予防的な観点から大変重要だと思っています。そういう意味で1つ質問ですが、企業向けに、例えば労働条件の通知書は発行しているのかとか、あるいは、何かあったときには言いづらいたは言われましたけれども、相談する窓口があるとか、そういうことを企業側に知ってもらい、企業への教育を通じて労働者と適切な関係を持ってもらうことは重要だと思うので、そこも充実させていただきたいと思います。この事業ではないかもしれませんが、そういうことは取り組んでいらっしゃるのでしょうか。

#### ○労働基準局

ありがとうございます。まず、最後のほうの御質問からでございますが、資料 4-15 を御覧ください。企業及び若者への対応状況という資料です。本日の主題としてお話を頂いておりますのは、若者への対応です。この事業の括りも、私どもとしては事業の実態に合わせて見直す必要はあると思っておりますが、若者向けのセミナーですとか、ほっとラインの対応というのは左上のところにあるようなものですが、これ以外に企業の方々に対しましては、別途これも委託事業という形ですが、下のほうに並んでいるような各種セミナーをやっております。セミナーという言い方が、誤解を受けるかもしれませんが、要するに、いろいろな内容に応じた説明会というのを実施している中で、大学生、高校生向けに焦点を当てたそういう内容の説明会や相談をやっているものもあれば、企業向けに、例えば時間外労働の、いわゆる 36 協定を結ぶことに関する相談とか、働き方改革に対応するための相談のセミナーといった形で対応している部分があります。委員から御指摘いただきましたような雇用する側向けの必要な情報の提供というのは、こういう企業向けのセミナーの中で、内容を工夫して対応していくようにしたいと考えております。

先日、コールセンターを御視察いただきまして大変ありがとうございます。委託業者のほうでもいろいろな工夫をしていただいておりますが、先ほどの SNS の活用も含め、相談の内容に応じたうまいツールというもので、効率的でありながら必要な所にはじっくりと相談できるような体制というのは必要だと思いますので、それは常にいろいろと御意見を伺いながら、改善できるように努めてまいりたいと思います。

#### ○中空委員

今度から「公共」という時間が学校では始まると思うのですが、1校1校ニーズがある所に行ってセミナーをするよりは、「公共」の授業の中のカリキュラムに入れてしまって、若者向けのセミナーは、そのお金が浮いてくるというふうにならちょっと感じるのですが、そういう考え方は間違っているのでしょうか、あるいは「公共」の授業をどうするという考え方が、もうあたりしますかという質問です。

#### ○労働基準局

ありがとうございます。お手元の資料 4-10 の所になりますが、説明を端折ってしまいまして恐縮です。この労働条件セミナーの事業は、確かに御指摘のとおり、令和 4 年度から学習指導要領が改訂されたときに、新しい授業として文部科学省のほうで作られていくということになりますと、基本的には授業の中でお知らせする場面が出てくると思いますので、それと重複するような形の一般的などいうか、そういうものはやはり見直して縮小していくような形に、方向としてはなっていくと思います。

あとは、私どもは別途、先ほど御説明しましたように、文科省が「公共」の授

業でやっていく場合、労働関係の問題について私どもは専門ですので、教材を作るとか、教え方の参考になるような研修をするという部分があります。そういうところで専門的、あるいは最近の制度改正を踏まえた知識の提供の面で協力するとか、そういったところをもう少し形を変えていくということはあるかと思えます。

○中空委員

「公共」の授業が始まると、ここの予算として請求されているセミナーの費用がなくなるということですか。

○労働基準局

そのセミナーの形で今のままやるということは、到底考えられないと思いますので、元教員の方に向かって、文部科学省や教育委員会や学校と、どう連携して対応していくかというところで、やり方を変えるとかです。セミナー自体は重複するようなものを別途の予算で1部分だけやってもよろしくないかと思えますので、そういうところは変えていくということだと思います。

○村松大臣官房会計管理官

議論の途中ではございますが、コメントシートの記入を進めていただきたいと思えます。25分を目途に、できましたら御記入いただいて、担当者が回収に伺いたいと考えております。なお引き続き、発言のある方は挙手をお願いいたします。では松村先生。

○松村委員

資料4-11で、先ほどからずっと出ているセミナーに関してです。これはセミナー等の利用を勧奨して、申し込んで派遣しているわけですね。大学の場合には、先ほど出てきたセミナーの回数は予算や人的資源の制約で、これよりももっと多くの申し込みがあるのだけれども断わった結果としての数なのでしょう。あるいは要請があったものには基本的に答えていての数値でしょうか。

○労働基準局

実態といたしましては、申込み相談は結構あるのですが、それに全部答えられないという状況です。正式に申し込んでいただく前に、相談がある時点で、大体もう難しくなったときには、わざわざ申請していただいでできませんというのも形式的なので、その段階でお断わりするというような形です。

○松村委員

なるほど。ニーズはあるのだけれども、資源の関係で、難しいということですね。同じことなのかもしれませんが、4-14です。ビデオ配信を含めてオンラインでの提供ということに取り組んでいくという見直しの方向はとても良いと思う

のですが、セミナーでやったのをビデオで撮って、それをそのまま見たい人は見られる格好にして、それで本当にニーズに答えるものになるのでしょうか。ライブで聞けば、とても価値のあるものだったのかもしれないのだけれども、オンラインでアクセスする人にとって最適なものになるとは限らない。それで恐らく、数としては圧倒的にこちらのほうが多いというか、実際にカバーしなければいけない学生のカバー率というのをあげていくとすると、こちらに依存せざるを得なくなるということからすると、セミナーのほうは思い切って止めて、こちらの教材を改善する方向に注力するほうが、効率的だと思います。

オンライン教材として良いものを作るのはそんなに簡単なことではない。常にブラッシュアップしていくとかというようなことは、それなりに人的資源も必要ですし、コストもかかると思います。焼け石に水のような現行のセミナーではなく、こちらに注力していく。こっちも並行してやるのではなくて、こちらに注力するのも1つの考え方だと思いました。

次に、別の所で、アクセス数と、満足度というのが、実際に成果指標としても上がっています。資料 4-19 ですが、「確かめよう労働条件」のアンケートに答えてくれた人の 84%が満足していて、なおかつアクセスしている人が 100 万規模というのは、一定の成果を上げているということを確認させる数字ではあるのですが、ここで実際に聞いたアンケートに答えた人は何人ですかと聞いたら、すごく少ない数で、この 84%というのは実際に満足したと答えた人は 200 人ちょっと。そうすると、100 万からの人がアクセスして、満足したと言ってくれた人が 200 人ちょっとだと、もちろん、残りの人が満足していないという意味ではないと思うのですが、アクセスはしたけれども自分の求めていたものではないということで、さっと出てしまった人は、アクセス数には入るのだけれども、アンケートに答えるところまで到達してくれなくて、満足したと言ってくれないという可能性もあるわけですね。そうすると、この 84%満足、100 万からのアクセス、だからこれは相当うまくいっていますと思ってしまうのではなく、これは本当にニーズに答えるものになっているのかどうかは、この2つの数字に過信することなく、虚心に、もう一回検討していただきたい。本当に必要な人が求めているものになっているのかどうかについては、虚心に、もう一度見ていただいて、よりブラッシュアップできないかは是非、検討していただきたい。

#### ○横田委員

現地調査をありがとうございました。感想なのですが、労働条件相談ほっとラインは、「是非お使いください」というぐらい、待たせないように努力されていたり、ヒアリングを重視されたりとか、御努力されているのを非常に感じました。ありがとうございます。拝見させていただいて感じたのは、とは言え、今の現状の体制でいっぱいいっぱいというのが正直なところですね。人数体制を増やすというのも限界もありますでしょうから、やはり SNS や、違った入口で仕分けるみたいなのは、確実に必要になっていく、きちんと話を聞く人との振り分けを是非していただきたいなというのが1点目で、お願いとなります。

一方で、ホームページなどを拝見すると、すぐナビダイヤルやほっとラインに、たどり着ける動線になっていない印象です。現状のホームページ検索ワードなどを教えてくださいというのが1点目の質問になります。

2点目が、先ほどから先生方から、ニーズはあるけれども、セミナーでは限界があるよねというお話を聞いていて、飛び道具をいかに拡散させるかというのがポイントかなと思っています。現状のツールを拝見すると、アプリが1つの飛び道具と理解しています。アプリ利用状況と満足度と、それが拡散するぐらいのレベルのものであれば、そこに踏み込んで、施策を練るなどの検討の余地があるのではないかと思ったのですが、いかがでしょうか。よろしく申し上げます。

#### ○労働基準局

ありがとうございます。電話の相談のところも、かなり現場を御覧いただくと非常に分かりやすいのですが、たくさんの相談で全部が埋まるというような状況もありますし、相談の内容も様々ということを考えますと、先ほど来、何人かの委員の先生方からお話を頂いていますように、SNSも活用して、より正確で分かりやすい相談というのが大事だと思っておりますので、そういうことにはしっかりと取り組んでいきたいと思えます。

あと、ホームページで、なかなか電話相談の所にたどり着くような形になっていないという御指摘も踏まえまして、もともと私どもは各事業を連携させてやっていきたいという気持ちですので、そこは改めて、よく内容を見て、見直す機会のあるときに、そういう視点も持って、しっかりと取り組んでいきたいというふうに思います。

アプリですが、これも我々は実施しておりますので、ちょっと委託している業者のほうとも、委託事業で既にお願いをしている部分の中で、どこまでできるのかということもありますし、区切りの良いときがいつかということもあると思うのですが、せっかく作っているアプリですので、そういうところで、どう活用できるのかというのはよく検討していきたいと思えます。

#### ○横田委員

前回、御質問させていただいたときに、アプリで2500件ぐらいが起動したという回答を頂いております。セミナーに参加した高校生たちが、そのままお友達に知らせてくれるだけでも広がるじゃないかとか、セミナー実施時に波及効果を容易く狙える可能性もある。中身が面白いという前提がありますが、やれることはたくさんあるかなと思っています。

#### ○山田委員

「確かめよう労働条件」というサイトについてなのですが、私の目から見ると、とんでもないサイトです。なぜならば、雇用側に対する情報提供と、労働者側に対する情報提供が、ごちゃ混ぜになっているのです。1つの典型的な例が、「学生アルバイトの方へ」と書いてあるバナーがあって、そこには更に、「ブラック

アルバイトやノルマという言葉が浮かんだらチェックしよう」と書いてあるのです。誰が考えたって、それは学生アルバイトをしている人に対して、チェックしてねと言っているはずなのですが、バナーをクリックすると出てくるページには、雇用主に対して、「雇用するときにはこういうことを注意しましょうね」というのが延々と出てきて、下のほうに雇用される側の情報が出ていて、クリックした人の期待に答えられないのです。

あと、例えばスマホで開くと、1番上にいろいろなのが載っているカルーセルが出るのですが、その下が最新更新情報というのが次に出てくるのですが、最新更新情報の最新は3月26日で、行政の取組みを追加更新しましたというものになっていて、それをクリックすると、キャンペーンを実施したとか書いてあるのですが、そんなのはここに書く必要はないのです。だって労働条件について自分で確かめたい人が来ているのだから、あるいは雇用主が来ているのだから、そういう人たちに対する情報提供を優先すべきなのに、その前に行政がこんなに頑張っていますなんて書く必要はないではないですか。というようなことで、何が言いたいかというと、雇用主に対する情報提供することも非常に大事だし、まず若い人たちに労働条件を理解してもらった上で、それをきちんと自分の権利を守るために活用していただくのも重要なのですが、そういうのはちゃんと分けて、サイトを作るというのは、もう20年前ぐらいから当たり前のように、どこでもやっているのです。

例えば東京都大島町について20年前ぐらいに調べたら、サイトが最初に出てくると観光で来られる方はこっちにしてください。住民の方はこっちと言って最初に切り分けるようになっていたのですが、今なっているかどうか確認していませんが、それと同じようなことをすればいいだけの話ですので、サイトを作り直していただきたいと思います。

#### ○労働基準局

大変貴重な御意見だと思いますので、よくそういった御指摘を踏まえまして、委託業者のほうとも相談をしまして、分かりやすいホームページ作り、情報をしっかりと整理して、たどり着きやすいような、得たい情報が得られるようなものに移行していけるように努力をしてみたいと思います。

#### ○大屋委員

多分、まとめるのに多少時間がかかるから、補足的な話を少しさせていただくのですが、中空委員の御発言に関して、「公共」の話が出ていたのですが、「公共」は何単位かを御承知ですよ。ああ、いいです。2単位です。ということは、高校の場合は1年生のときに週2コマの履修ということになっています。これで内容的には憲法の話から政治の話から選挙の話とか地方自治、経済、国際関係まで全部入る、要するに現代社会の後継科目なので、率直に言うと、国内の労働問題に割ける授業回数、あるいは教科書のページ数は、ごくごく限定的だろうというように思われます。

もう1つ、これは表で言っていることかどうかわからない、大変に迷うところがあるのですが、「公共」を試験科目にする大学は多分ないので、かなりくつきり、はっきり飛ばされますという感じですね。要するに、そういう手広い科目なので、学生の履修能力の限界がある中で、ここは無理だなと思った所は飛ばさないと恐らく先生方が持たないという科目になっております。もちろん、そういう共同での、要するに厚労省さんの教えてほしいことが学習指導要領に反映されるとか、両者の適切な使い分けがされるみたいな関係が成立するのは大変望ましいことだと思うのですが、相当その実現可能性には限界があるのだということは御承知いただくべきかなと思います。

もう1つは、松村先生の御指摘に関連するのですが、先ほどのウェブサイトもそうですが、出す側が出したい情報と、見たい側が見て面白い情報(見たくなる情報)は、かなり違うものなので、そこも気をつけていただく必要があろうかと思えます。セミナーは、撮って出しをすると辛いですよというのは、大学で遠隔授業などに取り組んでいても明確に分かることです。教員がやった授業のビデオ撮りを遠隔授業配信するケースがあるのですが、これは脱落率がものすごく高いです。やはり直接見て面白いものと、そうではない所で見るものというのは大分違いますし、ある意味でセミナーはすごく効果があって、50分とか100分とかはそこからは逃げられないのです。無理やり聞かせるという効果があるのですが、YouTubeだと、いくらでも飛ばす、あるいはバックグラウンドで流しっぱなしにするということが起きます。なので、先ほどもeラーニングで達成度評価を付けなければいけないのは、これが原因だと思っております。単に見ればいいというチェックだけをするというeラーニングもあるのです。もちろん、バックグラウンドで流しっぱなしにしますが、そういうものでは意味がないので、やはりちゃんと見て理解しないと回答できない。駄目だった所はラーニングに戻って、自分はどこが分かっていたのかというのが振り返られるような構成で、きちんとした教材を作らないと、正に仏作って魂を入れずみたいな状態になりますので、その辺りは、eラーニングの専門家の知見を参照していただけて取り組んでいただければと思います。

#### ○山田委員

大学が無料で様々な教材を提供しているJM00Cというシステムがあるのです。幾つか御覧いただければすぐ分かりますが、1つのビデオは10分以上続かないです。社会人向けのものであっても10分以上の長いビデオだと途中で脱落するので、多分こういうことをやるのだったら若い人向けだから、5分で終わるような1イシューのビデオを10個ぐらい並べて順番に見てもらおうような仕方をしないといけないから、単にセミナーを録画して、それを50分だか100分をユーチューブに貼り付けるということは、ほとんど意味がないのです。そういう工夫をしてください。

#### ○大屋委員

まず、その通りで、一言補足すると、どちらかです。要するに、本人たちの自主性に任せて見てもらうのだと、ワンショットで、それこそ 5 分とか 10 分のビデオクリックでないと、とても見ないです。見られないです。ちょっと実は慶應義塾大学の通信教育部という所があって、e スクーリングというものを提供しておりますので、私もビデオ撮りで授業をやらされたのですが、これは概ね 40 分から 50 分のビデオがあります。ビデオ 1 本勝負です。ただし、小テストと、レポートと、最終的な科目試験というハードルがきちんと作ってあるので、学生さんたちは泣きながら見ておりますということになるわけです。ですから、興味や関心をそそるといってプルするのか、今、言ったように、達成度と評価が通らないと駄目なんだよという形でプッシュするのか、どちらかの形での誘導をかけないと決してうまくいかないで、その辺りを御検討いただきたいということです。

○村松大臣官房会計管理官

まだ、もう少し時間がかかりますので、何か御意見がございましたら。

○横田委員

ホームページで改修してもらいたい所があります。1 つ目は、スマホでパッとホームページを見ただけですが、トップページの相談機関のバナーイラストは、対面で相談している絵が描いてあって、電話する所がこの先にあると分からないと感じました。

2 つ目は、それをクリックで開けたときに、ほっとラインの 5 時以降の夜間のほうだけが出てきて、日中はほかにかければいい所は、もっと下のほうに、それ以外の時間帯のことは書いてくれていなくて、せっかく全時間帯で対応しているのに、もったいない。なので、早急にチューニングをする必要があるのではないかと思います。

○村松大臣官房会計管理官

この辺りでよろしいでしょうか。それでは、取りまとめ役の栗原先生から、評価結果案及び取りまとめコメント案の発表をお願いします。ここから取りまとめの最終結果の発表まで、栗原先生に進行をお願いいたします。

○栗原委員

それでは評価結果案及び取りまとめコメント案を発表いたします。まず、集計結果を発表いたします。「廃止」が 1 名、「事業全体の抜本的改善」が 2 名、「事業内容の一部改善」が 3 名となりました。

各委員からのコメントですが、ほっとラインについては現在の電話以外にもメールや SNS 等の利用も追加し、若者がアクセスしやすい仕組みにするべき。改善案を着実に実行するとともにダイヤルを見つけやすい動線作りに、より励んでいただきたい。労働条件サイト、ほっとラインもブラックバイト等に苦しむ若者た

ちが、きちんとリーチできるように改善する必要がある。直接的なセミナー等に拘泥せず、動画配信、eラーニングなど、電子的手法を活用した情報提供に中心を移すべきである。大学へのセミナーに回す予算、人的資源をオンラインによる提供に振り替えるべきである。高校や大学で必要なら、カリキュラムにしたほうが良い、等のコメントがありました。

それでは、私から評価結果案及び取りまとめコメント案を提示させていただきます。ただいまの評価結果から、当該事業の評価結果といたしましては、事業内容の一部改善を提示させていただきたいと思います。取りまとめコメント案といたしましては、若者向けに実施する事業であることを考慮し、SNSなどの若者が利用するツールを活用した事業実施など、改善を行うべきである。大学、高校の学生、生徒への労働教育の実施に当たっては、視聴媒体やeラーニングの工夫した活用など、若者に効果的・効率的に実施できるように改善策を検討すべきである。事業名と内容が乖離しているので、実態に合わせるべきである。以上のコメント案とさせていただきます。この案に対しまして、御意見はございますでしょうか。

よろしいでしょうか。それでは案通りの評価結果及び取りまとめコメント案とさせていただきます。以上です。

○村松大臣官房会計管理官

ただいま取りまとめられましたとおり、本事業に対する評価結果及び取りまとめコメントについては、今ほど御紹介があった通りとさせていただきます。ここで本事業に対する議論は終了とさせていただきます。

それでは、これをもちまして、本日予定しておりました4事業についての公開プロセスは終了とさせていただきます。最後に、本日の会議を受けまして、厚生労働省上野大臣政務官より、一言いただけますでしょうか。

○上野厚生労働大臣政務官

政務官の上野でございます。有識者の先生方には大変お忙しいところ、厚生労働省の行政事業レビュー公開プロセスに御参画いただきましてありがとうございます。心から御礼を申し上げます。厚生労働省は、国民の生活に密接に関わる事業を多く所管しております。そうした観点から、その運営に当たっては不断の努力により、事業の無駄の削減や質の高い行政の実現といったことが必要不可欠であるというふうに考えております。

先生方からいただいた評価結果や御意見を真摯に受け止めて検討を行い、予算の概算要求や事業の運用の見直しに適切に反映してまいりたいと思います。今後とも忌憚のない御意見を賜り、御指導を頂きますように、心から御礼を申し上げて、私からの御挨拶とさせていただきます。本日は大変ありがとうございました。

○村松大臣官房会計管理官

本日はこれにて終了ですが、次回、公開プロセス2日目の日程ですが、再来週

6月18日火曜日13時より、本日と同じく、この共用第8会議室で開催を予定しております。今後の予定ですが、本日の公開プロセスを含め、今般の行政事業レビューの結果を踏まえ、令和2年度の予算概算要求への反映や、事業の改善につなげていきたいと考えております。その上で、8月下旬又は9月初旬に、外部有識者の皆様より、厚生労働省に対して行政事業レビューに係る講評を行っていただく予定としております。先生方におかれましては、引き続き、よろしくお願いいたします。本日は、どうもありがとうございました。