

## 令和4年度厚生労働省行政事業レビュー(公開プロセス)

議 題：フリーター支援事業

開催日時：令和4年6月2日(木)13:00～14:12

開催場所：省議室(9階国会側)

出席者：栗原委員、伊藤委員、鈴木委員、滝澤委員、増田委員、松原委員  
(順不同)

### ○厚生労働省総括審議官(以下「総括審議官」)

それでは、時間になりましたので、午後のレビューを開始いたします。委員の御紹介は、午前を引き続いて資料をもつての御紹介ということでお許しいただければと存じますが、午後から御参加の委員がいらっしゃいますので、進め方について改めて簡単に御説明いたします。初めに、事業ごとに所管部局から御説明を差し上げ、その後、事務局から論点を提示し、その後の質疑応答を進めていただきます。そして、その中で委員の先生方には、並行してコメントシートの作成、提出をお願いする形で、引き続きお願いできればと考えております。どうぞよろしくお願いたします。

では、本日3つ目の事業について開始いたします。3つ目の事業は、「フリーター支援事業」です。それでは、担当部局の人材開発統括官から資料の説明をお願いいたします。

### ○人材開発統括官

それでは、資料3に基づいて説明いたします。まず、2ページ目の事業の概要になります。上の段の事業の意義に書いてあるとおり、不安定就労の期間が長いほど、その後の正社員就職が困難となる傾向が見られることなどから、こうした課題を抱える若者に対しては、より早いタイミングで正社員就職に向けた支援を行う必要があります。また、労働力人口が減少する中で、経済・社会全体から見ても、そうした支援が必要、重要となっております。そうした中で、本事業では不安定就労の期間が長いなど、正社員就職に向けて課題を抱える、おおむね35歳未満の方を対象に支援しております。

6ページ目に参考資料として図示しておりますが、地図が載っております。そこにもありますとおり、独立した施設であるわかものハローワーク、このあと「わかハロ」と略させていただきますが、わかハロを全国22か所に設置しているほか、ハローワーク内に若者支援コーナー・窓口、このあと同じく「コーナー」と略させていただきますが、コーナーを全国195か所に設置しており、専門の相談員である就職支援ナビゲーターを配置して、支援を実施しております。

続いて3ページ目を御覧ください。支援の流れになります。わかハロなどにおける支援の内容と流れになります。まず、下のほうに主な来所経路を書いておりますが、一般のハローワークからの誘導、あるいはホームページ閲覧のほかに、若年無業者、いわゆるニートと言いますが、若年無業者への就労支援を行う地域

わかものサポートステーション、いわゆるサポステと言っていますが、などの関係機関から誘導されるケースもあります。そうして来所された方に対しては、まず最初にプレ相談によって個々の状況等を把握した上で、必要に応じて正社員就職に向けた個別のプランを作成します。そのあと、担当者制による職業相談のほか、グループワークや各種セミナーなどのメニューも組み合わせて、きめ細かな支援を行っております。無業者については、求職活動の準備段階における支援が必要と判断される場合は、先ほど言いましたサポステを案内したりするなど、適宜関係機関とも連携しております。

就職後ですが、就職後も定着に向けた指導を行っているほか、採用がかなわなかった方に対しては、引き続き臨床心理士なども活用して、支援を継続しております。なお、これらの支援はわかハロでは全て行っているのですが、下線を引いた業務については、コーナー等では必須とはしていません。

続いて4ページ目になります。4ページ目は、わかハロなどの設置経緯と支援ニーズになります。わかハロなどは、若年フリーター数を約半減するという政府目標の達成に向けた取組として、平成24年度に新設しております。中段の表を御覧ください。支援の大宗を占めるフリーターの数や、わかハロなどの新規登録者数などを一覧にしたものです。フリーター数には非労働力人口も含まれますが、各年1万人～4万人程度となっており、これを差し引いても全体の傾向は変わらないところで、おおむね減少傾向と言えます。一方、わかハロ等の新規登録者数ですが、フリーター数に比例して減少しているわけではなくて、平成30年度まではおおむね一定の水準となっております。それで、平成31年度から2年続けて減少していますが、令和3年度には僅かですが増加に転じていることも踏まえると、現在でも引き続き一定のニーズがあると考えております。

続いて5ページ目になります。以上を前提として、大きく2つの課題に分けて検証を行っているところです。1つ目の課題ですが、これについては、新規登録者数等から就職支援ナビゲーター等1人当たりの業務量を算出して、平成29年度と令和3年度で対比しております。これで見ますと、新規登録者数等は減少しているのですが、随時人員削減を行っていることもあって、1人当たりの業務量としては、増加しております。なお、この資料には記載していませんが、令和3年度のわかハロの来所者数と相談件数から算出した稼働状況を見てみますと、来所者数については延べ約28万人、1か所1日当たり平均を算出しますと平均47人、相談件数は延べ約22万件、1か所1日当たり平均にしますと37人となっており、手厚い支援を行っている中での相応のボリュームとなっていると理解しております。以上からして、就職支援ナビゲーターなどの人数はおおむね適切と考えております。

続いて6ページです。2つ目の課題です。こちらは、独立した施設としてのわかハロの設置の必要性を検証しているものになります。左上の表ですが、新規登録者数などの1か所平均や正社員就職した方の割合を、わかハロとコーナー等で比較したものです。一定のキャパシティと体制を確保しているわかハロは、コーナー等よりも多くの支援を行っており、また、質的に見ても、正社員就職割合は

わかハロのほうが高いということになっています。同じ対象で比較できないので、あくまでも参考値ではありますが、ハローワーク全体の数値、ここで言うと、赤囲みの中の3段目にハローワーク全体と書いてありますが、ここに比べても、数字を見て、わかハロは高い効果を上げていると言えらると思います。一方で、個別のわかハロごとに検証しますと、左下の表と右側の表になりますが、右側の表で個別のわかハロの新規登録者数で見たときの上位のわかハロを見ると、下の表のコーナーなどのトップレベルの東京平均と比べても大分実績が高くなっているという一方で、実績の低い所は、コーナーの平均値と比べてさほど差がない。そうしたわかものハローワークもあるということです。

7 ページ目に移って、こうした状況を踏まえて、7 ページの上段にポイント整理をしております。わかハロにおいては、若者の来所しやすさ、時間を掛けて丁寧に相談対応できること、あるいはきめ細かなテーマ設定でのセミナーなどの実施といった独立した施設ならではの強みがあることから、正社員化の効果が非常に高い水準にあると言えらると思います。一般のハローワークでは、就職困難度の高い若者に対して、わかハロほどの充実した支援を行える環境はなく、また、一定の成果が見込まれるコーナーなどであっても、量的なニーズに十分に対応するのは難しいと考えております。加えて、近年、メンタル面に深刻な課題を抱えている方や、より困難度が高くなっている方もいらっしゃる。そうした中で、わかハロの存在がそうした方々に十分に届いていない可能性もあると認識しているところです。

以上を踏まえると、総論としては、わかハロを設置する必要は引き続きあると考えておりますが、個々のわかハロについては、精査が必要であって、見直しの方向としては、一番下の見直しの方向になりますが、一定の実績を上げているわかハロにおいても、例えば自治体の福祉部門などと連携を図ることによって、潜在的なニーズを有する若者へのアプローチを行っていく。一方で、特に実績が低調なわかハロについては、コーナーなどへの体制縮小を行う方向で検討したいと考えております。以上です。

#### ○総括審議官

ありがとうございました。次に、事務局、会計課から論点を説明ください。

#### ○事務局（会計課）

事務局です。本事業に係る論点を提示させていただきます。1 つ目、フリーターの数が 180 万人規模で推移していた平成 20 年代前半と比較すると、令和 3 年は 137 万人となっており、減少幅は鈍化傾向(令和 3 年は僅かに増加)にあるが、本件事業の対象者数は大きく減少している。景気の悪化や新型コロナウイルス感染症等の不確定要素も考慮する必要はあるが、現状を踏まえつつ、引き続き事業の効率化を行い、事業規模の縮小を図ることができないか。具体的には、オンラインでの相談、セミナーの実施等により、業務の効率化を図ることで、人員体制の見直しなどを検討できないか。また、今後も若者に特化したハローワークを設置する必

要はあるのか。就職氷河期世代の支援と同様に、わかものハローワークは一般のハローワーク内で行うことができないのか。以上です。

○総括審議官

ありがとうございました。これから質疑応答に移りますけれども、発言される方は挙手をお願いしたいと思いますが、オンラインで御参加の先生におかれましては、挙手ボタンを押していただく形で、よろしく願いいたします。また、先ほどの説明にもございましたとおり、見直し案も示されておりますので、それも念頭に御議論を頂ければと存じます。なお、最初に申しましたとおり、コメントシートについては、議論の状況を踏まえつつ、適宜記入をお願いいたします。それでは先生方、よろしく願いいたします。では、伊藤先生、よろしく願いいたします。

○伊藤委員

御説明ありがとうございます。まず1点、質問を申し上げたいと思います。フリーターの定義に関するものです。資料4ページによりますと、総務省労働力調査による15～34歳で、パート・アルバイト等である者の年平均というような定義がされております。これを基に近年は減少したというようなことが触れられておりますけれども、この定義でよいのかどうかということなのです。

なぜそういうことを申し上げるのかと言いますと、例えば就職氷河期世代が40を、つまり、35というしきい値を超えてしまっていて、いまだに非正規な就労を繰り返している40代の方というのもいらっしゃることを考えると、いわゆるフリーターだと問題視されていた世代が単純に高齢化しただけではないか、というような疑問が背景にあるのが1つ。

それと、これは以前、御担当の局だと思っておりますけれども、雇用保険の得喪情報、つまり、一度でも働いたことがあって、雇用保険が適用された方には雇用保険の被保険者番号がなくて、それをいわゆる労働者としてのIDとして、その得喪情報というのは把握できるので、それで就職した、でも、また離職した、また就職した、ということの履歴が追えるというような説明がなくて、効果検証もされている分析を見ました。その定義でいくと、働いたことがあるけれども、雇用保険に適用されたことがない方という方が、恐らく定義としては支援する対象としてふさわしいのではないかと思ったのです。その数が、つまり、一度も雇用保険が適用されたことがない労働者数というものがあるならば、そういった数字も頂ければと思いました。まず、質問です。

○総括審議官

ありがとうございました。今、2点の質問を頂きました。1点目は、就職氷河期世代が中高年齢化するなどの変化の中でのフリーターの定義について、今どうなっていて、これでいいのかという投げ掛けが1点です。2点目は、雇用保険に一度も入ったことのない人の状況がどのようになっているか。その2点について

御回答をお願いします。

○人材開発統括官

お答えいたします。1点目のフリーターの定義については、フリーターの定義として公的になっているものがこの労働力調査の定義になっていて、それを引用させていただいているというのが現状です。氷河期世代も含めて再定義するべきではないかというのは、今回の若者に特化したフリーターの事業と就職氷河期世代の事業とは違う事業になります。より大きな問題というのは受け止めました。取りあえず定義としては、ここにあるような労働力調査に基づくフリーターの定義を前提にさせていただければなど、将来的な課題として御質問、御意見をお聞きしたいと思います。そうした中で、フリーターの定義というのは、繰り返すまでもないですけれども、ここに注2で書いたとおりの定義になっています。それから、2番目のほうは手元に数字がないので、今、お答えはできません。

○総括審議官

伊藤先生、いかがでしょうか。

○伊藤委員

分かりました。ありがとうございます。

○総括審議官

ほかの先生はいかがでしょう。増田先生、お願いします。

○増田委員

現地視察というのでしょうか、渋谷のわかハロに伺って、その状況を見せていただき、大いに参考になりました。実際に求職で訪れる若い方に対して接しているコンサルタントというのか、ナビゲーターというのか、そういった方たちはかなり非常勤という方が多くて、それでいろいろお話を聞いていると、1人当たり何人ということで登録をして、それでその人たちを見ていくのでしょうか、その接する方たちの、ある意味では属人的というのでしょうか、個人的な関係が続いていくのではないかと思うのです。そういった場合に、やはり対応される職員の方が非常勤で、お話を伺っていますと、契約更新ということで、それだけの評価を得ている方は、また再度雇用ということになるのだというお話なのですが、ただ、実際にそこで働いておられる方々にとって、ある意味では逆に職場として不安定なのか、そういった印象を受けました。

それと、わかハロそのものの存在が十分に知られているのかなということ。実は、渋谷のハローワークに行ったときにはどういう扱いになるのですかという話も質問で出ておまして、当然そちらに紹介するなり、ないしは、決して拒否をするわけではないけれどもというような話も伺いましたので、どれだけ広報活動がされているのかということ。

あとは、支援期間が原則3か月と伺ったのですけれども、その中で、紹介した先にどのように正規雇用されて、それがどのように定着したのかといったことを継続的にウオッチしているのですかという質問をしたのですが、それについては、確たる答えがなかったかなと思います。そういった点をお答えいただければと思います。以上です。

#### ○総括審議官

ありがとうございました。増田委員から3点ありました。1点目が、わかものハローワーク、ナビゲーター等の支援者が有期契約の非常勤になっていることの投げ掛け。2点目が、知名度が十分ではないのではないか、広報活動はどうなっているのか等の点。3点目が、個々の支援対象者について、3か月が原則というのが視察先でのヒアリングした内容であるけれども、その後の職場定着支援がどうなっているのか等も含めて実態を聞きたいという点でした。よろしく願います。

#### ○人材開発統括官

増田先生、ありがとうございました。お答えさせていただきます。まず1点目の、就職支援ナビゲーターというのがその支援を行っている名称なのですけれども、就職支援ナビゲーターなどの相談員の雇用形態というか、待遇面というか、そのことだと思います。そのときも軽く説明しているとおりで、就職支援ナビゲーターなどの相談員は、どうしても予算の裏付けがあつてのお話なので、事業年度ごとに毎年採用していると。連続2回、つまり、3年間までは再採用することが可能となっています。4年目以降については、公募による募集をすることになっているのですが、委員もおっしゃったとおり、継続的に支援する中で、利用者との関係も構築していることもあつて、公募以降も応募いただいて、採用されるケースも多くなっているところです。継続的・安定的にそうした形で再採用とか、公募であっても引き続き応募いただくなどして、継続的・安定的に事業が運営できるようにしているところですが、何分にも非正規の扱いというのは定員との関係もあり、そこはわかものハローワークに限らず、ハローワーク全体でそうなっているところもあるので、御理解いただければと思っています。

続いて、2点目の知名度不足ではないのかと、広報活動をどうやっているのかということについては、私どもとしても、十分かと言われたら、そこはちょっと十分ではない部分はあるのかと思っはいます。ホームページあるいはリーフレットなどを使うとともに、わかものハローワークは若者ということもあるので、最近ではインスタグラムなどのSNSも活用しながら施設の周知を図っているところです。それがきちんとどこまで届いているのかと、あるいは、先ほども少し説明しましたがけれども、福祉施設とかには接点があるのだけれども、わかハロに余り接点がないような方とか、潜在的なニーズまで届いているのかということころは、率直に言って課題かなと思っはしているので、その辺は今後、関係機関との連携も含めて考えていきたいと思っはしております。

3点目は、支援をして、しっ放しではなくて、ちゃんとその後も継続的にウオッチしているのかと、就職後の定着はどうしているのかということかと思えます。実は我々のほうで取っている就職者数や正規就職者数の数字は、ハローワークの紹介で就職したという方だけではありません。自力で最初にセミナーまでは受けられ、登録もされているのですが、その後、どこかのタイミングから来られなくなって、最終的にハローワークの職業紹介までは受けていないという方に、どうなりましたかということ電話でその後の状況を確認した上で把握できた自己就職の方も就職者数に含めているのですが、なかなか自己就職の方まで含めて定着率というところまで追いきれているのかというのは難しい点があります。

ですが、この事業の支援を受けて就職した方に対しては、就職後も引き続きしっかりと、仕事の悩みや不安を抱えたときには、ハローワークに相談してくださいというのを、それは就職前からずっと促しているところです。それから、実際に就職後もそういった形で悩みや不安を抱えた方に対して、きちんとその悩みなどの相談に乗って、定着に向けた指導も行っています。実際には、個別支援の対象となった方に対しては、電話・メールなど本人の希望した手段で就職後の状況確認をしているところです。繰り返しますけれども、仕事の悩みとかを把握できたら、継続的な支援につなげるようにしていることになっています。その確認の際、既に離職されていた場合には、今後の企業への雇用管理指導等に生かすために、確認できる範囲で離職理由なども聴取したりしていますし、再就職先が決まっていないという方については、改めてわかものハローワークの利用なども促しているところです。長くなりましたが、以上です。

○総括審議官

増田先生、いかがでしょうか。

○増田委員

先ほどのお話で、窓口に来られて、病院のカルテと同じように個人の登録カードでしょうか、それを作って、その方の相談略歴なり、ないしは就職した、ないしは離職したという略歴を記録する、そういうことでよろしいのでしょうか。

○総括審議官

事実関係をお願いします。

○人材開発統括官

よろしいと思います。

○増田委員

それで、ちょっと話が変わるかもしれませんが、渋谷のわかハロをお訪ねしたときに中を案内していただいたのですが、結構若い方がいらっしゃって、それで個々に、かなり個人的というのでしょうか、そういったお話をされているので、

なるべく邪魔にならないように、声を上げないように横をすり抜けたのですけれども、来られる人数に対して、物理的に場所の配置、隣に座っている方の会話が聞こえてしまうような、何かそのような印象を受けました。そうすると、なかなか窓口に来て相談というのが、人によっては聞かれるのが嫌だという方もいるのかと、そのような印象を受けまして、そうすると、では、それに対応する対処方法というものはどういうものがあるのかなと、あの場所に伺っているときに考えてはみたのです。その辺も何か、現場から上がってくる意見として、そういうものが出ているのかどうなのかということ。

それから、全く違いますけれども、外部委託先のヒューマンアカデミーに、1億6,000万円ほど出しております。これは電話やメールの相談事業をやっているというお話なのですけれども、これは相談件数がそれだけあったということですが、それ以上に内容です。どういった内容の相談があって、それに対してどういう対応の仕方をしたのかという記録、データは回収しているのでしょうか。これは事業の成果の結果で報告を受けているかと思いますが、その辺はいかがでしょうか。

#### ○総括審議官

2点追加で、プライバシー保護のための現場の工夫とか、あるいは実態がどうなっているのかということと、メールや電話の相談事業の内容等についての御質問ですので、よろしくをお願いします。

#### ○人材開発統括官

1点目については、各わかものハローワークとも、プライバシーにどう対応するのかというのは、その施設の中のスペースの関係もあって、いろいろ考えながらやっているのだと思います。例えば、渋谷の東京わかものハローワークであれば、個別相談ブースというのも別途あって、それは模擬面接用のブースなのですが、そうした隔離された個室のような所もあります。どうしても聞かれないという方であれば、そういう場所も使うなりして、ある施設の中の部屋なり何なり、場所を有効に活用しながら、工夫しながら対応しているというように考えているところです。

電話・メール相談事業ですが、詳しく言うと、昨年度限りで事業は終わっています。昨年度の実績はあるのですが、ほかの事業なので手元にないので、また後で回答させていただきます。これは委託事業で、どういう相談を受けたのかというのは、昨年度までは事業として報告させています。電話・メール相談事業の件数は、令和3年度で1万8,948件です。御質問の、どういう中身なのかきちんと把握して、分析してやっているのかということだと思いますけれども、手元に詳しいものを持っていないということで、また後ほど御説明したいと思います。以上です。

#### ○増田委員

分かりました。ありがとうございます。

○総括審議官

ありがとうございました。お二人のお手が挙がっていますが、先に滝澤先生が挙がっていましたので、滝澤先生にお願いいたします。

○滝澤委員

御説明ありがとうございました。正社員は非正社員と比べて教育を受ける機会も多いので、人への投資を増やして人的資本を蓄積させるという意味で、希望する若者の正社員化を支援するこの事業は非常に大事だと思います。そういった意味でざっくりと、おおざっぱな質問です。若者が気軽に相談に来られるとよいなと思うのですが、通常のハローワークには、若い方がなかなか来所しにくいなという意見が多いのでしょうか。建物に「わかもの」と書いてあるのとないのとでは、来やすさというものがどのくらい違うのかなと、少しおおざっぱな質問ですが、よろしくお願いいたします。

○総括審議官

よろしく申し上げます。

○人材開発統括官

お答えします。これはイメージと言ったらイメージになるのですが、一般のハローワークというのは利用者層に限定していませんので、若者だけではなく、中高年の方も含めて幅広い方が来られる所です。一般的な理解というか、イメージなのですが、中高年の方も来られるので、特に 35 歳未満の若い世代の方にしてみれば、中高年の方も来られるようなハローワークには行きづらいというのは、アンケートなりで声は聞いていて、行きづらいのだけでも、若者に特化しているわかものハローワークであれば、実際に来られている方の印象としても、行きやすいと。周りを見ても、同年代の方々が、服装とかも含めて、それほど自分と遜色ないような人たちがいるので行きやすいというので、そういう面も含めて、若者が来所しやすいと理解しているところです。以上です。

○総括審議官

滝澤先生、いかがでしょうか。

○滝澤委員

ありがとうございました。

○総括審議官

ありがとうございました。お待たせしました。鈴木先生、よろしく申し上げます。

#### ○鈴木委員

意見と質問が幾つかあります。まず、質問としてお聞きしたいことは、わかものハローワークと一般のハローワークで、窓口とかコーナーがある所で、大分実績が違ふと。正社員の就職率とか、そういうものが大分違ふということなのですが、これは先ほどの地図を見ると、わかものハローワークがある所は、分布的にかなり偏りがあって、四国とか松山にないとか、九州だと福岡と鹿児島にしかなくて、ほかの県の人はどうするのだという感じがするわけです。なぜそんなに、そもそも違いがあるか。つまり、わかハロに行かなければ正社員につながらない理由は何なのかということで、それはある意味、全国で 22 か所しかないのだったら、相当不公平なことなわけですよ。ですので、なぜそれほどの違いがあるのか。窓口やコーナーが設置されている所に若者が相談に行った場合には正社員になる率が低くて、わかハロに行かなければならないのかと。そこは何がそんなに違ふのか、ということをお教えいただけますか。

#### ○総括審議官

まず、御質問で、わかものハローワークと一般所での正社員就職率をはじめとする実績の違いの理由について御説明ください。

#### ○人材開発統括官

まず、前提として、わかものハローワークは現状は 22 か所ですが、その以前は 28 か所ありました。なぜそこにそもそも設置されたのかという点については、設置当初、フリーター等の支援対象者が一定程度見込まれた地域に設置しているということで、もともとの設置場所はそのようになっています。それが、その後の状況も含めて、現状は 22 か所にまで減っているということです。

では、何ゆえにその実績が、わかものハローワークとコーナー・窓口で違ふのか、数字自体が違っている理由というのは、先ほども私、資料 3 の 7 ページで説明させていただきましたけれども、やはりわかものハローワークとして単独で構えていることによって、来所しやすいというのはあるのですが、スペースがどうしても、キャパシティの余裕の問題として、単独の施設だとキャパシティはゆったりとしているので、いろいろこまめに対応できるというところで、一人一人に時間を掛けて予約相談も行いますし、利用者の方からすれば、落ち着いた環境で相談が受けられるというところが違ふところですよ。あとは、セミナーなどの個別のメニューについても、利用者の多様なニーズに対応して、きめ細かくテーマ設定して、セミナーを施設内で開催することができます。どうしても一般のハローワークの中に設置されているコーナー・窓口においては、その場所的な、キャパ的な問題もあって、そこまで若者に特化したセミナーを回数行えない一方で、独立した施設であるわかものハローワークでは、そうしたセミナーをかなりきめ細かく行えます。独立した施設だからこその強みを生かして、充実した支援を行っていることが、結果として、わかものハローワーク単独のほうがコーナー・窓口

よりも、それぞれの実績の数字が、より相対的に高くなっているのではないかと理解しているところです。

○総括審議官

ありがとうございました。鈴木先生、いかがでしょうか。

○鈴木委員

よく分かったのですけれども、もしそうであるならば、やはり不公平ではないですか。わかものハローワークが近くにある県と、全くない県と、あるいは同じ県の中でも北海道だと札幌しかないわけなので、旭川とか釧路の若者はどうするのだという話になります。もし、そういう若者に対する支援の充実状況が違うのであれば、それはかなり不公平な話です。その不公平をどうするのですかという、次の課題になると思います。

私が思うのは、ここから意見ですけれども、若者の支援は何ら特別なことではないわけです。つまり、若者が就労に苦労して、就労したいと思うのは当たり前なので、それこそ、全てのハローワークでやるべきものであって、ナビゲーターやコンサルタント、キャリアコンサルタントというリソースがないというのであれば、窓口をもうちょっと充実して、もう少し数を増やして、そういうサービスを受けられる、あるいはセミナーができるような所にアクセスしやすいようにして、わかものハローワークだけでそれをやるというのではなくて、もう少し拠点を増やしてもいいだろうと思います。

それから、もう1つ、今日、課題には書いていなかったのですが、オンラインやICTを使うとか、そういうことの努力がハローワークのシステム自体に非常に足りないですね。そういうものをもっと効果的に使えば、全国どの場所においても、若者は一定のオンラインを使ってナビゲーターにもつながれるし、キャリアコンサルタントにもつながれるということで、地理的な不利を相当カバーできるわけなので、私はそういうほうに努力すべきではないかと。わかものハローワークを守りたいのは大変よく分かりましたけれども、わかものハローワークを守りたいということだけではなくて、これだけ地理的に不公平があって、実績にも差があるということであれば、ほかの所でもなるべく差が生じないような支援を考えるべきだと思います。それが1点目です。

2点目は、一方で、就職氷河期支援は一般のハローワークでやっていて、ある意味、若者よりももっと困難な人たちは一般のハローワークでやっているのですよね。もし、わかものハローワークと一般のハローワークの窓口で実績の差があるのであれば、例えば就職氷河期支援もわかものハローワークで引き受けて、重点的な支援をすることも考えられて、わかものハローワークで就職氷河期支援とか、仕事の範囲をもう少し広げていくと。あるいは、もっと何か、ちょっと母子は難しいですね、マザーズハローワークがあるので難しいと思いますが、子供がいらっしゃるので、同じ場所で見るとというのは難しいと思いますが、何かそういう就職困難者の重点支援をやりますというような形で、わかものハローワ

ークの看板を掛け替えるみたいなことをすると、もうちょっと意義が出てくるのかなという気がしました。後者は意見です。

#### ○総括審議官

今、鈴木先生から2点です。1点目はわかものハローワークでの手厚い支援は、通常ハローワークでこそ取り入れていく要素があるのではないのかと。その際に、オンラインなどのICT技術の活用等も含めれば、いろいろ考えられるのではないかという投げ掛けです。2点目は、就職氷河期世代の支援について、より困難度が高いのだから、わかものハローワークでも取り組むべきではないかという点について御意見がありました。いかがでしょうか。

#### ○人材開発統括官

鈴木委員、ありがとうございます。まず1点目の地理的に不公平な状況になっている中で、どうするのかと。特に、オンラインの活用もして、地理的な不公平に対して対応できないのかという御意見ですが、これについては、現状のわかものハローワークにおけるオンラインの活用状況を申し上げますと、利用者のニーズなどに応じてオンライン相談は行っております。一部では、オンラインのセミナーなども開催しています。あと、先ほどの周知のところ、SNSの活用も申しあげましたけれども、インスタグラムなどのSNSも活用して、セミナーや面接会などの支援メニューの周知なども行って、一定程度ITを活用した事業運営は図っているところです。

特に、オンラインを活用した職業相談というところで、利用者が内面の深い悩みをお話になるときに、対面での相談を希望されるケースも多いです。あとは、本人の通信環境の配慮ということで、例えば家で家族に聞かれないということもあって、そういう意味で言うと、オンラインだと、こちら側の、ハローワーク側の問題ではなくて、本人側が家だと聞かれるかもしれないと言って、対面を希望されることもあります。現状としては、オンラインも活用できるようにはしているのですけれども、対面とオンラインを併用しています。

また、オンラインの対応状況も、個々のわかものハローワークで、できている所とできていない所が実際にはあります。そうした中で、オンラインの活用に100%切り替えるということであれば、地理的な不公平に対して、どこでも対応できるのではないかという意味で、業務の効率化や地理的な障害に対する対応もできるのですけれども、対面とオンラインの両方とも利用者のニーズに合わせて使い分けているところからしたときに、対面をやることあり得る以上は、遠隔地であっても全てオンラインにすることによって完全に対応できるのかということ、そうでもない。難しい面があるので、そこはきちんと検証していかなければいけないと思っています。

2点目の御意見ですが、わかものハローワークと就職氷河期世代に対応している相談窓口について、就職困難者という意味では、どちらも同じようなものだから、まとめてという点についてです。経緯だけ申し上げておきますと、もともと

令和2年の見直しの前までは、わかものハローワークあるいはわかもの支援コーナー・窓口の支援対象者の年齢が45歳未満となっていました。それが、就職氷河期世代支援という、政府全体でしっかりと対応していこうということが政府全体の方針として決まって、令和2年度から3年間掛けて、集中的に取り組むをしていくのだとなった中で、ハローワークの支援も、就職氷河期世代についてはわかものハローワークやわかもの支援コーナーなどから切り離して、おおむね35歳以上55歳未満という就職氷河期世代を念頭に置いた対象に対しては、一般のハローワークの中に就職氷河期世代支援に特化した専門窓口を設けて対応するというように切り分けられました。鈴木委員の御意見は、先祖返りという話かなと思いますが、その事業として就職氷河期世代を分けた関係で、3年間に集中的に取り組むという話もあるので、就職氷河期世代支援対策としての効果検証も含めて考えてまいりたいと思います。以上です。

○総括審議官

鈴木委員、いかがでしょうか。

○鈴木委員

全然よく分からないのですけれども。就職氷河期支援は、全てのハローワークの中で重点支援したいから全てのハローワークでやります、若者の支援は、そこを重点化したいからわかものハローワークでやりますというのは、明らかに矛盾していませんか。その経緯はともかくとして。ですので、やはり基本的にはどこかに行かなければ支援されないというのは非常に不公平ですし、ある意味、非常にお上意識が高いですね。つまり、利用したいのだったら、九州のどこにいても福岡に来いとか、北海道のどこにいても札幌に来いというのは、ちょっとそれはどうなのかなと思います。やはり、どこにいても全く同じというのは難しいだろうけれども、ある程度の支援をきちんと受けられるような努力をすべきで、それは、手段はオンラインだけではないです。ナビゲーターとかキャリア支援の人が移動してもいいわけです。あるいは、今、生活保護受給者に対する就労支援をハローワークと福祉事務所で一緒にやっていますよね。そうしたら、逆に役所のほうが、生活保護の部署などは聞かれないようにパーテーションがあるようなスペースがたくさんあるわけだから、そういうものを活用するとか、考えればいろいろできると思いますので、是非、工夫していただければと思います。

○総括審議官

改めての御意見に何かコメントがあればお願いします。

○人材開発統括官

御意見ありがとうございます。わかものハローワークと支援コーナー・窓口という点で言えば、わかものハローワークのほうがより手厚く支援できるという話で御説明しているところですが、どうしてもより困難度の高い支援対象者

との関係では、キャパシティの問題も含めて質的・量的にも支援コーナー・窓口では限界があると、一般のハローワーク内の施設では限界があるというところだ。当然ながら、わかものハローワークが存在しない地域で、一般のハローワークで対応するのはキャパシティの問題はあるにせよ、何とか工夫して、充実した支援を行えるようにというのは、努力は当然していく必要があると思います。そこは関係機関とも連携しながらやっていくというのはおっしゃるとおり、今後、ますます注力してやっていきたいと思っています。

○総括審議官

鈴木委員、よろしいでしょうか。

○鈴木委員

はい、結構です。

○総括審議官

ありがとうございます。では、大変お待たせしました。松原委員、お願いいたします。

○松原委員

先日、渋谷のわかハロを訪問いたしました。まず場所が分かりづらい所があったと思うので、ここだよともっと分かる感じにしないと、もったいないと第一に思いました。中に入ってみて、ゆったりした空間があって、相談しやすい雰囲気になっているなと思いました。こういう場所を作って若者に特化することで、一般のハローワークよりも実績を作っている点は高く評価したいと思います。

一方で、先ほどから鈴木委員がおっしゃっていますように、それが住んでいる場所で大きな差があるというのは問題だと思っていますので、下に合わせるのではなく上に合わせて、このわかハロという所がフラッグシップみたいな形で、更に中身を充実させて、ここまでできるんだというのを示し、それを横展開できるように、たとえ人口が少なくても一コーナーでしかできなくても、オンラインを活用するなりして、鈴木委員がおっしゃるとおり全体の質を上げる方向で取り組んでいただきたいと思います。あとは、就職氷河期の支援のほうにも、こういったノウハウを援用していくことにも取り組んでいただきたいと思います。

それと、今回のテーマからずれてくるのは承知で申し上げますと、全体の勉強会でも申し上げましたとおり、本事業の一番の中心となるナビゲーターを非常勤で運営している問題です。この事業は正社員化を促進しようとしています。その正社員化を促進するナビゲーター自身が正社員でないというのは問題ではないかと考えます。そもそも若者が非常勤でいると、例えば教育も十分に受けられないというのがありますし、社会保障から外れていくことが多いので、ますます格差拡大のほうに向かいがちです。そこをストップするという大きな意味もあると思うのですが、そもそもナビゲーターが非常勤であること。これは公務員の枠の

縛りがあるから仕方がないということは、ずっと聞かされている問題ですけれども、効率化を図ろうとして、実は社会全体で見たら非効率ということになっていないのか。このナビゲーターも、これをやることで多くのノウハウが溜まると思いますが、3年間で上限だと。更新する人もいるよということですが、こうしたノウハウがもっと蓄積されて広まっていけば、もっと正社員になれる方も増えていくと思います。働いている人に対する公務員の比率は、OECD平均の半分しか日本はなくて、これがかえって社会の非効率を生んでいないのか。要は個別に効率化を追求しすぎ、それが原因で全体として非効率ということになっていないか。この事業評価の方法自体も検討したいと私は前回に申し上げたぐらいなので、そういう点は今回のこの評価に直接関わることではないですが、問題意識を新たに持ちました。以上、意見です。

#### ○総括審議官

ありがとうございました。オンライン活用も含めて、担当者制でのきめ細かい対応の良さを、全体にコーナーや、更に場所にも広げていくべきと。その際に就職氷河期世代への対応の強化も併せて考えるべきということの投げ掛けと、後段は御意見ということでしたけれども、ナビゲーターが非常勤で運用されていることについて、2点、よろしくお願いします。

#### ○人材開発統括官

松原委員、ありがとうございました。1点目、渋谷の東京わかものハローワークの場所が分かりづらいので案内を丁寧にしなさいということについては、おっしゃるとおりですので、周知・発信に際して、きちんと場所の案内も含めて丁寧に対応したいと思います。

その上で、渋谷の東京わかものハローワークを御覧になって、高い実績を上げていることは高く評価しているけれどもという話ですね。むしろ、わかものハローワークでしっかり充実した支援を行っていることをより一層充実させて、それを横展開していくとかオンラインを活用していくべきだということについては、そこはおっしゃるとおりだと思いますし、下だけ見るのではなく上に合わせていくというのは、我々もそのとおりだと思います。より実績を上げて、うまく支援ができている所の良い部分を、きちんと下のほうに参考にできるような形で横展開していく。あるいは、オンラインも難しい面があると先ほど言いましたが、遠隔地の方も含めてオンラインをうまく使い、今まで支援が届いていなかった人に対しても支援の手を差し伸べていくことができないかという点も含めて、今後、そこら辺もよく考えた上で対応していきたいと思います。そうした中で、若者に対する支援で培われたうまくいっている部分を、他のハローワーク、特に就職氷河期世代支援の窓口などについても、何らか参考になる点があれば、そこも含めて情報提供はしていきたいと思います。

2点目ですが、これは大きな問題提起と受け止めて、わかものハローワーク、わかもの支援コーナーだけの話でなく、ハローワーク全体の相談員の在り方につ

ながる話ですから、大きな問題提起として今日のところはお話を頂いたということで、ありがとうございました。

○総括審議官

松原委員、いかがでしょうか。

○松原委員

これで結構です。

○総括審議官

ありがとうございます。栗原委員の前に、議論の途中ですけれども、今、コメントシートを作成していただいている先生が多いと思います。まだ全部はそろっていないということで、終わりましたら事務局から事前にお伝えしているメールアドレス宛て、よろしく申し上げます。栗原委員、よろしく申し上げます。

○栗原委員

松原委員がおっしゃったナビゲーターですね、いろいろと御説明がありましたけれども、私はこのわかものハローワークの意義の最たるものというか、これが有効であることの要は、ナビゲーターによる就職の相談とかコンサルティングだと思えます。民間の若者向けの就職を支援する事業者の意見を聞いても、わかものハローワークに対して評価をする所が結構あるのです。若者にとっての最後のセーフティネットだということと、ナビゲーターによる個別指導が充実している、セミナーも充実している、職業訓練や各種保険の手続もサポートしてくれる。真っ先に挙げたのは、ナビゲーターによる個別支援が充実しているというところで、他の就職支援者も挙げているぐらいなので、ここの質が維持あるいは質的・量的にも確保されていないと、何のためのわかものハローワークなのかと思うので、ここを改善していただきたいと思えます。それが1点です。

2点目に、ハローワークというハード的なものというか、場所、スペースの確保が本当に必要なのかというところは見直さなければいけないと思えます。そこで、わかものハローワークとコーナー、それから一般のハローワークにおける正社員の就職割合を示していただきました。これについて、なぜこういう差があるのかという御質問がありましたけれども、私もそう思います。わかものハローワークだからなのか、それとも年齢といったようなことが起因しているのかという辺りも。これだけだとわかものハローワークの意義というか、そういうものを設けておいたほうが良いのかどうかというのはちょっと分かりかねるので、より分析をしていただきたいと思えます。分析の1つとして、わかものハローワークを廃止してコーナー化した所があったと思えますが、そういう所では正社員の就職割合は落ちてしまったのか、それとも維持できているのかという辺りも分析していただいて、このハード的なものを残すべきなのかどうかを見直していただいたほうがよいのではないかと思います。

3 つ目に、ない所についてどうなのかというところは、本当にそのとおりだと思います。オンラインとかコールセンターのような形で、むしろ遠隔地であっても、こういったナビゲーター等のサービスが使えることが必要ではないかと思えます。ちょっと質問と絡みますが、その中でメールや電話で相談をするサービスが令和3年度で終了してしまったということで、この背景は何か。集中して遠隔地で相談が受けられる仕組みというのは、むしろ若者にとって重要なのではないかと思うのですが、その辺との絡みで教えていただければと思います。

#### ○総括審議官

ありがとうございました。3点、頂きました。ナビゲーターの質の確保、ハード的なものの必要性という中で、特に比較の数値の深掘りの分析の必要性、わかハロが置かれていない所の対応ということで、令和3年に終了した事業について、どうして終了したのかという3点でした。よろしく願いいたします。

#### ○人材開発統括官

栗原委員、ありがとうございました。1点目ですが、ナビゲーターの質の確保というか待遇を改善していただきたいという点については、現状、非正規を見直すのは全体にも難しい話だというのはあるにせよ、それも含めてナビゲーターさんには事業の中で中核的に重要な役割を果たしていただいている。それに対して今後も継続的に活躍していただくために、何らか待遇面の改善が考えられないか、きちんと対応できることはないかというのは考えていきたいと思えます。

2点目ですが、2点目の最後のほうでおっしゃっていたコーナー化した所について、それまではわかものハローワークだったけれども、コーナー化した所について実績がどうなったかは、そこまで分析できていないですが、今後、そうしたことも分析しながらこの公開プロセスを受けた対応の中で、しっかりと検証の中でそうした点も参考にさせていただきたいと思えます。その上で、データが年齢別を出していなくて、要は年齢層も含めて、コーナーとわかものハローワークで実績の違いに影響していないかについての参考としてですけれども、資料6ページの正社員就職割合などの数字です。資料6の左上の表は年齢別ではなく、全体の数字として、正社員就職割合は72.4%、コーナー・窓口の正社員就職割合は61.1%となっています。このわかものハローワークとコーナー・窓口について、参考までに35歳未満の数字を出せないのかということですが、一応、前提としては35歳未満に限っているわけではなく、おおむね35歳未満と言っています。

その前に、飛んで3ページで、「概ね35歳未満の不安定就労の期間が長い方等」の下に※が2つあります。実は、過去に支援対象となった方が改めて来られる、いわゆるリピーターですね、再来所して支援を希望される場合があって、その再来所した後に35歳以上になっていたという方は、35歳以上であっても引き続きそのまま支援をやっていきます。あとは、コーナーにおいては、ハローワークの状況によって一般の求職者の職業相談もやっていきます。35歳以上も一部やっていることを前提に、35歳未満に限定して強化するというのもありますけれど

も、35歳未満に限った数字で正社員就職割合を参考までに申し上げると、わかハロについては76.3%、コーナー等は69.8%という形です。35歳未満だとそれぞれ数値は上がりますが、それでもわかハロのほうが7ポイント弱ぐらい高い数字になっているところですよ。

最後に、電話・メール相談事業を廃止した背景ですが、これは予算の制約があり、財源との関係です。電話・メール相談事業の財源は雇用保険のお金を使っている事業になっていますので、雇用保険が財政的に、コロナを受けて雇用調整助成金の特例でいっぱい出たため財政が厳しくなったこともあり、全体との関係で廃止せざるを得なかったところになります。電話・メール相談事業自体は有効な事業だったことは分かっているので、オンラインを活用して支援を充実させていくと、わかものハローワークに限らず支援コーナー・窓口も含めて、特に遠隔地の方に届けることも含めて支援をより充実したものにしていくことについては、今後、しっかりと考えてまいりたいと思います。以上です。

#### ○総括審議官

ありがとうございました。栗原委員、いかがでしょうか。ありがとうございました。若干、とりまとめの時間が近づいていますが、もし送っていただけない先生がいらっしゃいましたら、メールでの送付のほうをよろしくお願ひいたします。なお、これで一通り、先生方からの御質問、御意見を頂戴しました。まだとりまとめる時間はございますので、重ねて何か御質問、御意見のある先生がいらっしゃいましたら挙手をお願いします。増田委員、お願いします。

#### ○増田委員

先ほどの質問の延長線上になるかもしれませんが、既に新年度では当該事業を取りやめているというお話で、ネットでの連携をする外部に委託している事業でも、相談に来た方の個人登録カードと言うのでしょうか、そういうものは作って、まとめて提出されているのでしょうか。

#### ○総括審議官

よろしくお願ひします。

#### ○人材開発統括官

カードまで作っているかということ、そこまで承知していませんけれども、きちんと分析できるように整理はしていると理解しています。

#### ○増田委員

当然、わかものハローワークなりハローワークに、ネットなり電話で相談があれば、病院のカルテと同じで、こういう方からこういう相談があって、こういう内容だったということは個々に記録されるわけですよ。外部委託をしていた事業において、そういったものは具体的に作成されていなかったということですか。

○総括審議官

よろしく申し上げます。

○人材開発統括官

そこは即答できないですが、十分報告できるような形で整理していると思いますけれども、個人別のカルテという状態にまでなっているかというのは確認させてください。今、お答えできません。

○増田委員

分かりました。ありがとうございます。

○総括審議官

ほかにございますか。伊藤先生、よろしく申し上げます。

○伊藤委員

御説明でいろいろ事情も分かりました。ありがとうございます。働くための支援というのはとても大事ですけれども、その背景には家庭の事情だとか働く以前のメンタルの問題など、いろいろな形で、働くこと以外にも支援を必要としている可能性が高い方たちもいると思います。そういった観点からという話になって、これは別の事業のレビューのときにも申し上げたのですが、マイナンバーなどを使って、ある時点で何かの相談に来た方の情報というのが、次回に来たときにも、前はこういう相談でしたねとか、カルテというお言葉も増田先生からおっしゃっていただいたと思いますが、私もそういったカルテが大事だと思っています。特に雇用保険の番号がない方に関しては、何かしら履歴をトラックできる公的な ID というものがないと、幅広い支援を継続的に、かつ一元的にやるということではできないのではないかと。マイナンバーをいろいろな事業で言うと語弊があるのですが、こういったことにも、きめ細かな支援をやっていくためには、無理のない範囲でマイナンバーを使っていく方向性にしたほうが、いわゆるローカルな、レトロな管理と言うのでしょうか、アナログな管理だと限界があるのではないかと考えました。その点について何かお考えがあれば。

○総括審議官

ジョブカードのいろいろな切り口になるかと思いますが、よろしく申し上げます。

○人材開発統括官

将来的な工夫として、御意見は参考になると考えているところです。いきなりマイナンバーの活用に行くということは将来的かなと思いますが、先ほど増田委員が言われたことも含めて考えると、ハローワークによる支援という中で、そ

れに関連するような委託事業も含めてユーザーフレンドリーな観点から、このハローワークで聞いたこの人の状況はこれ、というのが分断されているのではなく、それを一覧というか一括で管理して、どこからも見られるようにするというのは非常に重要だと思いますので、どうやってやるのかというのはよく考えさせていただきたいと思います。非常に有益な意見だと思います。ありがとうございました。

○総括審議官

ありがとうございました。伊藤委員、よろしいでしょうか。

○伊藤委員

はい。

○総括審議官

ありがとうございます。ただいまとりまとめのコメント等をまとめていますので、しばらくお待ちいただけますか。

(とりまとめ中)

○総括審議官

それでは、委員のほうでとりまとめの整理がついたようですので、栗原委員から評価結果案ととりまとめコメント案の発表をお願いします。

○栗原委員

それでは、まず集計結果を発表いたします。事業全体の抜本的改善1名、事業内容の一部改善5名となりました。各委員からいろいろなコメントを頂きました。一部、御紹介いたします。

- ・若者の就労支援は重要であるが、もはや、わかハロを作って行う意義は薄れているのではないかと。地域的にも偏りがあり、逆に不公平でもある。若者の生活スタイルなどを考えると、アクセスをより良くするためにオンラインの利用、ICTの利用をもっと検討、努力すべきである。

- ・来所が前提となっており、相談のハードルが高い。また、地域間のアクセスの差がある。支援内容の実態をもっと把握すべき。

- ・若者に特化することで一般のハローワークよりも実績を出しており、効果が高い事業と考える。一方で正社員化を促進するナビゲーターが非常勤という問題があるとする。一定の効果を出している。成果を出していない所は効果を出している所のノウハウを活用、福祉など関連機関へのアプローチを重点化していくべき。

- ・支援の要であるナビゲーターの量的・質的確保が十分ではないのではないかと。若者の就職支援は早期に実施すべきであり、ナビゲーターの機能も維持すべきと考えるが、わかものハローワークという場を別途設ける費用対効果を考慮して、

一般のハローワーク内での対応も考えるべき。

- ・若者向け支援方法として、SNS等を活用したオンライン相談も利用すべき。
- ・若者支援コーナー・窓口とわかものハローワークの配置が最適かどうか不明である。地域による実績の差を把握し、対応を行う必要がある。
- ・わかものハローワークそのものの存在の広報がより必要ではないか。フリーターとなった若者にとって必要な事業であり、就職のマッチングを図る機会を得るもので、事業の継続が求められる。

このような御意見を頂きました。

それでは、私から評価結果案及びと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しては、事業内容の一部改善とまとめさせていただきます、提示いたします。とりまとめコメント案ですが、

- ・若者への就職支援は重要であり、国としてしっかり取り組むべきであるが、わかものハローワークとして独立した施設を設けるか否かについては、それぞれのわかものハローワークと一般のハローワークの若者支援コーナー・窓口との支援実績、効果、地域ニーズ等を総合的に検証した上で、支援実績が低調なわかものハローワークについては、体制の縮小を検討すべきである。

- ・他方で、わかものハローワークの高い就職実績を踏まえると、わかものハローワークが設置されていない地域での求職者を支援する観点からも、一般のハローワークの活用の強化、SNSを活用したオンライン相談や各種情報の発信等、ICTツールの活用を前提とした支援を充実するなど、若者支援の効率的・効果的な方策について検討すべきである。

- ・就職が困難な若者への包括的な支援を行う観点から、わかものハローワークが求職者の来所を待つだけでなく、福祉的な若者の支援を行っている地方自治体やNPO等との連携を強化することにより、能動的に就職支援を実施することも検討すべきである。

- ・若者への就職支援に当たっては、就職支援ナビゲーターの質の向上や雇用の安定が重要であり、こうした観点から改善方策を検討すべきである。

とりまとめコメント案は以上とさせていただきます。

#### ○総括審議官

ありがとうございました。ただいま、とりまとめ委員の栗原委員のほうからございました評価結果案、とりまとめ案に関して御意見はございますか。特にお手も挙がっておらず、皆さん、画面でもうなずいていただいています。あと、詳細な文面の確定に関しては、とりまとめ委員と事務局のほうに御一任いただければ幸甚に存じます。ありがとうございました。以上をもちまして、本事業に関するレビューは終了といたします。