

令和3年5月12日
厚生労働省職業安定局
首席職業指導官室

民間競争入札実施事業
「新卒応援ハローワーク」、「わかものハローワーク」、「マザーズハローワーク」における
求職者セミナー、キャリアコンサルティング等業務」の実施状況報告
(令和元年度、令和2年度)

1 事業の概要等

(1) 事業の目的及び概要

東京労働局、愛知労働局及び大阪労働局における新卒応援ハローワーク、わかものハローワーク及びマザーズハローワーク（以下「3施設」という。）を利用する求職者であって、職業意識が不明確で自主的な職業選択ができない者、就職活動を続ける中で自信を失ってきている者及び子育て等で長期間就労していない者等に対して、民間事業者の創意工夫を活用し、キャリアコンサルティング等や講義・実習を通じた求職活動に必要な知識の付与・意識啓発を行うことにより、その者の就業機会の増加を図ることを目的とし、適切と認められる民間事業者に委託して実施する。

(2) 実施期間

平成31年4月1日から令和4年3月31日までの3年間

(3) 実施状況調査期間

平成31年4月1日から令和3年3月31日までの2年間

(4) 受託事業者及び入札の状況

「新卒応援ハローワーク」、「わかものハローワーク」、「マザーズハローワーク」における求職者セミナー、キャリアコンサルティング等業務民間競争入札実施要項」に基づき、受託事業者を決定した。各労働局における応札者数等は以下のとおり。

愛知労働局においては1者応札となり、入札しなかった説明会参加者へその理由の聞き取りを行ったところ、託児にかかる人や場所の確保が困難とのことであった。

労働局名	応札者数	説明会参加者数	予定価内者数	受託事業者
東京労働局	3	3	3	株式会社東京リーガルマインド
愛知労働局	1	2	1	学校法人 大原学園
大阪労働局	3	5	2	株式会社東京リーガルマインド

※参考（市場化テスト第1期の状況）

労働局名	応札者数	説明会参加者数	予定価内者数	受託事業者
東京労働局	4	13	4	ヒューマンリソシア株式会社
愛知労働局	4	9	2	学校法人 大原学園
大阪労働局	1	12	1	おおさかキャリコンゲートウェイ共同企業体

(5) 契約金額（税抜）

各労働局における契約金額（税抜）及び各年の契約額（税抜）は以下のとおり。

労働局名	契約金額 (円)	令和元年度 (円)	令和2年度 (円)	令和3年度 (円)
東京労働局	454,753,993	151,584,664	151,584,664	151,584,665
愛知労働局	166,320,000	55,440,000	55,440,000	55,440,000
大阪労働局	(244,821,102) 252,754,302	81,607,034	(81,607,034) 89,540,234	81,607,034

※大阪労働局については、令和2年9月1日付け契約変更をしているため、当初契約額を()内に記載している。

(6) 選定の経緯

平成27年度の公共サービス改革基本方針に掲載

2 確保されるべきサービスの質に関する達成状況及び評価

(1) 確保されるべきサービスの質に関する要求水準

本事業の利用者に対して、支援内容に対する評価や意見・要望等に関するアンケート調査を実施し、当該アンケート項目のうち、「問2（1）」及び「問3（1）」に対する回答である「1. 非常に役立った」「2. 役立った」の回答数が総回答数の90%以上であること。

(2) 評価

利用者に対するアンケート調査の結果は以下のとおり。「1. 非常に役立った」「2. 役立った」と回答した者の割合（満足度）はいずれも90%を上回っていた。

① アンケートの実施結果

【設問】本サービスの内容は役立つものでしたか。

選択肢1：非常に役立った

選択肢2：役立った

選択肢3：あまり役立たなかった

選択肢4：役立たなかった

【東京労働局】

事業内容	令和元年度 (選択肢1, 2 / 総回答数)	令和2年度 (選択肢1, 2 / 総回答数)		
初回オリエンテーション	満足度 (177件/178件)	99.4%	満足度 (152件/153件)	99.3%
キャリアコンサルティング	満足度 (126件/127件)	99.2%	満足度 (133件/133件)	100.0%
セミナー	満足度 (5,051件/5,144件)	98.2%	満足度 (3,201件/3,240件)	98.8%
心理カウンセリング	満足度 (77件/77件)	100.0%	満足度 (63件/63件)	100.0%
託児サービス	満足度 (409件/409件)	100.0%	満足度 (103件/103件)	100.0%

【愛知労働局】

事業内容	令和元年度 (選択肢 1, 2 / 総回答数)		令和 2 年度 (選択肢 1, 2 / 総回答数)	
初回オリエンテーション	満足度 (167 件/167 件)	100.0%	満足度 (45 件/45 件)	100.0%
キャリアコンサルティング	満足度 (25 件/25 件)	100.0%	満足度 (10 件/10 件)	100.0%
セミナー	満足度 (2,615 件/2,644 件)	98.9%	満足度 (1,374 件/1,394 件)	98.6%
心理カウンセリング	満足度 (20 件/20 件)	100.0%	満足度 (20 件/20 件)	100.0%
託児サービス	満足度 (287 件/287 件)	100.0%	満足度 (64 件/64 件)	100.0%

【大阪労働局】

事業内容	令和元年度 (選択肢 1, 2 / 総回答数)		令和 2 年度 (選択肢 1, 2 / 総回答数)	
初回オリエンテーション	満足度 (257 件/261 件)	98.5%	満足度 (185 件/186 件)	99.5%
キャリアコンサルティング	満足度 (889 件/892 件)	99.7%	満足度 (772 件/774 件)	99.7%
セミナー	満足度 (3,591 件/3,690 件)	97.3%	満足度 (2,979 件/3,013 件)	98.9%
心理カウンセリング	満足度 (339 件/344 件)	98.5%	満足度 (296 件/300 件)	98.7%
託児サービス	満足度 (182 件/183 件)	99.5%	満足度 (45 件/46 件)	97.8%

	令和元年度 (選択肢 1, 2 / 総回答数)		令和 2 年度	
総数	満足度 (14,212 件/14,448 件)	98.4%	満足度 (9,449 件/9,551 件)	98.9%

回答者数及び回答率	令和元年度		令和 2 年度	
	回答者数 /支援対象者数	回答率	回答者数 /支援対象者数	回答率
東京労働局	5,935 人/7,991 人	74.3%	3,699 人/3,881 人	95.3%
愛知労働局	3,143 人/3,214 人	97.8%	1,533 人/1,581 人	97.0%
大阪労働局	5,370 人/5,387 人	99.7%	4,319 人/4,947 人	99.0%

3 業務の履行状況

本事業においては、「新卒応援ハローワーク」、「わかものハローワーク」、「マザーズハローワーク」における求職者セミナー、キャリアコンサルティング等業務に係る仕様書において、業務ごとに実績の目標値を設定しており、業務の履行状況については、次の（1）～（3）のとおり。

（1）、（2）については、わかものハローワークにおいて個別担当者制の支援を実施しており、求職者もその施設内における一貫した支援を希望することを背景に、一部を除き求められる水準を下回っている状況である。さらに、ハローワーク全体の求職者が減少していることに加えて、令和2年3月以降においては、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言に伴うわかものハローワーク及びキャリアコンサルティングセンターの一部閉鎖やハローワークへの来所が抑制されたことも影響している。

（3）については、他とは異なる特色あるセミナーを実施することや、多くの求職者が希望する職業と関連深いセミナーを開催することで、参加者確保に努めた結果、令和元年度目標を大きく達成する項目があった。一方、令和2年3月以降においては、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言に伴い、セミナーの開催を抑制している状況にあり、一部を除き求められる水準を下回った。

なお、目標値は、第2期の開始に当たり設定したものであるが、（1）及び（2）について、労働局ごとの新規求職者の見込みに3局合計の利用率実績を乗じて算出する方法で設定している。これについては、労働局ごとの利用率実績に応じて目標設定する方法も考えられるところであり、検討の余地があるものと思われる。

（1）オリエンテーション（初回相談）の参加者数（わかものハローワークのみ必須支援）

【東京労働局】

施設名	令和元年度			令和2年度		
	事業目標	事業実績	目標達成率	事業目標	事業実績	目標達成率
わかもの	550人	184人	33.5%	550人	155人	28.2%

【愛知労働局】

施設名	令和元年度			令和2年度		
	事業目標	事業実績	目標達成率	事業目標	事業実績	目標達成率
わかもの	150人	168人	112%	150人	45人	30.0%

【大阪労働局】

施設名	令和元年度			令和2年度		
	事業目標	事業実績	目標達成率	事業目標	事業実績	目標達成率
わかもの	730人	263人	36.0%	730人	186人	25.5%

※ オリエンテーション（初回相談）の参加者数平均目標達成率

3局平均	令和元年度	目標達成率	43.0%	令和2年度	目標達成率	27.0%
------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

(2) 新ジョブ・カードの作成支援及びキャリアコンサルティング（わかものハローワークのみ必須支援）

【東京労働局】

施設名	令和元年度			令和2年度		
	事業目標	事業実績	目標達成率	事業目標	事業実績	目標達成率
わかもの	370人	136人	36.8%	370人	137人	37.0%

【愛知労働局】

施設名	令和元年度			令和2年度		
	事業目標	事業実績	目標達成率	事業目標	事業実績	目標達成率
わかもの	100人	42人	42.0%	100人	10人	10.0%

【大阪労働局】

施設名	令和元年度			令和2年度		
	事業目標	事業実績	目標達成率	事業目標	事業実績	目標達成率
わかもの	490人	263人	53.7%	490人	186人	38.0%

※ 新ジョブ・カードの作成支援及びキャリアコンサルティング平均目標達成率

3局平均	令和元年度 目標達成率	45.9%	令和2年度 目標達成率	34.7%
------	-------------	-------	-------------	-------

(3) 求職者セミナーによる集団指導実施回数・利用者数、セミナー中の託児サービス

【東京労働局】

施設名	令和元年度			令和2年度		
	事業目標	事業実績	目標達成率	事業目標	事業実績	目標達成率
新卒応援	317回以上	256回	80.8%	317回以上	231回	72.9%
	1,840人以上	888人	48.3%	1,840人以上	845人	45.9%
わかもの	211回以上	207回	98.1%	211回以上	266回	126.1%
	2,350人以上	2,918人	124.2%	2,350人以上	1,695人	72.1%
マザーズ	208回以上	214回	102.9%	208回以上	137回	48.1%
	2,000人以上	2,943人	147.2%	2,000人以上	775人	38.8%
託児 ※マザーズ のみ	208回以上	211回	101.4%	208回以上	144回	69.2%
合計 ※託児を除く	736回以上	677回	92.0%	736回以上	634回	86.1%
	6,190人以上	6,749人	109.0%	6,190人以上	3,315人	53.6%

【愛知労働局】

施設名	令和元年度			令和2年度		
	事業目標	事業実績	目標達成率	事業目標	事業実績	目標達成率
新卒応援	70回以上	81回	115.7%	70回以上	63回	90.0%
	650人以上	534人	82.2%	650人以上	346人	53.2%
わかもの	56回以上	66回	117.9%	56回以上	46回	82.1%
	870人以上	644人	74.0%	870人以上	206人	23.7%
マザーズ	76回以上	61回	80.3%	76回以上	60回	78.9%
	1,750人以上	1,480人	84.6%	1,750人以上	847人	48.4%
託児 ※マザーズ のみ	76回以上	59回	77.6%	76回以上	33回	43.4%
合計 ※託児を除く	202回以上	208回	103.0%	202回以上	169回	83.7%
	3,270人以上	2,658人	81.3%	3,270人以上	1,399人	42.8%

【大阪労働局】

施設名	令和元年度			令和2年度		
	事業目標	事業実績	目標達成率	事業目標	事業実績	目標達成率
新卒応援	108回以上	87回	80.6%	108回以上	90回	83.3%
	530人以上	166人	31.3%	530人以上	263人	49.6%
わかもの	212回以上	214回	100.9%	212回以上	253回	119.3%
	2,880人以上	2,030人	70.5%	2,880人以上	2,006人	69.7%
マザーズ	124回以上	118回	95.2%	124回以上	116回	93.5%
	1,100人以上	1,503人	136.6%	1,100人以上	1,254人	114.0%
託児 ※マザーズ のみ	124回以上	118回	95.2%	124回以上	38回	30.6%
合計 ※託児を除く	444回以上	419回	94.4%	444回以上	459回	103.4%
	4,510人以上	3,699人	82.0%	4,510人以上	3,523人	78.1%

※ 求職者セミナーによる集団指導平均目標達成率

3局平均	令和元年度 目標達成率(回)	94.4%	令和2年度 目標達成率(回)	91.3%
	令和元年度 目標達成率(人)	93.8%	令和2年度 目標達成率(人)	59.0%

※ セミナー中の託児サービス利用平均目標達成率(マザーズハローワークのみ)

3局平均	令和元年度 目標達成率	95.1%	令和2年度 目標達成率	52.7%
------	-------------	-------	-------------	-------

4 実施経費（税抜）についての評価

※令和2年度の実施経費については、概算払をしている労働局もあり、額が確定していないため、第1期の経費と令和元年度経費を比較している。

第1期（平成28～30年度の平均）と令和元年度について比較すると、いずれの局においても減少している。なお、令和2年度は、新型コロナウィルス感染症の影響で、想定していなかった経費の支出があった。

また、セミナー開催に係る経費を含む事業費について、第1期と令和元年度を比較すると、東京労働局、大阪労働局では受託者が変更され、費用が効率化されたことにより事業費が大幅に削減された。愛知労働局では事務経費の見直しを行ったことにより事業費が一定程度削減された。

・実施経費

労働局名	平成28～30年度 平均（円） ※第1期	令和元年度 (円) ※第2期
東京労働局	164,812,253	96,820,643
愛知労働局	59,724,812	51,947,485
大阪労働局	103,069,631	78,266,694

・事業費

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	第1期平均	令和元年度
東京労働局	64,471,922	64,295,407	62,645,597	63,804,309	20,205,541
愛知労働局	22,099,303	41,768,556	36,815,894	33,561,251	28,431,833
大阪労働局	52,577,614	53,625,759	54,088,559	53,430,644	15,739,292

・セミナー1回当たりの費用（セミナーにかかる経費/セミナー実施回数）

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	第1期平均	令和元年度
東京労働局	49,693	48,270	48,540	48,833	26,469
愛知労働局	94,477	102,111	121,870	106,708	119,743
大阪労働局	68,428	70,702	71,983	70,358	26,612

※大阪労働局については受託者変更により、過去分の詳細経費の取得が困難であったため、各年度の事業費×70.8%（大阪労働局の令和元年度の事業費当たりのセミナー経費割合）で第1期のセミナーにかかる経費を算出。

5 受託者の創意工夫及び改善実施事項

○ キャリアコンサルティング

- ・ハローワークで担当者制による個別支援を実施しているため、ハローワーク担当者に最初から最後まで（職業相談から職業紹介まで）支援を希望する者が多数いる状況の中で、求職者セミナーの際に当事業のチラシ配布及び説明により支援内容を周知したり、セミナーの最後にキャリアコンサルタントが直接キャリアコンサルティングの利用勧奨・仮予約を実施したりすることで、利用者を確保した。
- ・緊急事態宣言期間中にキャリアコンサルティングセンターが使用できない期間があったため、電話やオンラインを活用したキャリアコンサルティングを行い、対面と比較した課題を洗い出した（相談者の表情やしぐさを把握しづらい等の課題があった。）
- ・ハローワークの職員やナビゲーターと進捗状況や方向性の打ち合わせを行い、支援のミスマッチを防ぐことで、求職者の早期就職決定に貢献した。

○ セミナー

- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響で、対面でのセミナー実施が困難となった際には、オンラインセミナー（「自己分析セミナー」、「就職活動の進め方セミナー」「グループディスカッション対策セミナー」等）を開発・実施し、参加者確保につなげた。
- ・ 求職者側の操作がスムーズに進むよう、オンラインセミナー用のマニュアル作成や、求職者のメールアドレス宛に視聴 URL を送付する等の工夫により、セミナー参加者の利便性向上を図った。
- ・ セミナーをカテゴリ分類し、求職者一人ひとりの関心や就職活動段階に応じて、効果的なセミナーを案内したことで、求職者の就職意欲の維持を図った。また、多くの求職者が希望する職業と関連深いセミナーを開催することで、参加者確保に努めた。

6 外部有識者による評価

実施労働局において、外部有識者からの意見聴取を行った。主な意見は以下のとおり。

- ・ 同じ担当者と相談等を重ねることにより、信頼関係が生まれ、利用者のニーズを的確にとらえ、真に必要な支援に結びつけることができるのではないかと考える。このため、初回相談を含めたキャリアコンサルティング、セミナー受講、職業紹介までの過程は一貫性が求められ、その一部分を切り出すことにより、真に必要な支援に結びつかなくなるおそれがあると考える。
- ・ 全体として、各事業に対する利用者の満足度は非常に高いものとなっているが、令和元年度においても、わかものハローワークのジョブ・カードの作成支援及びキャリアコンサルティングを利用する人数が少ないことから、利用者数を増やすことが課題である。利用者のニーズにかかわらず受託事業者のキャリアコンサルティングへ誘導するのも方法だが、なかなか難しいと思われる。
- ・ 令和2年度、新型コロナウイルス感染症の影響があるにもかかわらず、これだけの実績を上げているのは、一定の評価に値する。
- ・ セミナーの周知についてはSNS（LINE）を活用されるなど非常に効果的な手法を取られているが、ハローワークを利用してない層、ハローワークに行くこと自体に敷居が高いと感じている新卒者・若年者に、まずは施設を知ってもらうことが大事。
- ・ 民間はコスト重視であるが、国の施策としてはコスト第一ではない部分もある。労働施策（主にハローワークの事業）に対する民間への委託自体に課題を感じる。

7 全体的な事業評価

（1） 実施状況

① 入札状況

入札にあたっては、入札情報の労働局ホームページへの掲載、入札参加が期待される者への個別アプローチなど、幅広く周知を図った。また入札説明会には、いずれの労働局においても複数の事業者が参加した。その結果、2労働局においては複数者からの入札があったところ、1労働局においては1者のみの入札となった。

② 実施経費の状況

上記4のとおり、第1期（平成28～30年度の平均）から令和元年度にかけて、いずれの局においても減少している。減少率は、東京労働局41%、愛知労働局13%、大阪労働局24%である。

（2） 全体評価

上記2のとおり、サービスの質に関しては高い評価を得ているほか、上記5のとおり、新型コロナウイルス感染症の影響で事業実施の先行きが不透明な中、利用者ニーズを把握し、状況を踏まえた業務内容の見直しを図るなど、委託事業を円滑に実施していた。

一方、業務の履行実績について、一部を除き求められる水準を達成することができなかった要因として、上記3のとおり、ハローワークの一貫した個別担当者制支援を求める利用者が多いことや新型コロナウイルス感染症の感染拡大による来所抑制等が挙げられる。

受託者の決定に際しては、上記1（4）のとおり一般競争入札（総合評価落札方式）により実施したが、事業に要する人員や場所の確保が難しいこと理由として1労働局において1者応札となった。一方で、入札説明会の参加者すべてが応札した労働局もあり、競争性は一定程度確保できていると言える。

なお、下記「8 今後の事業」のとおり、本事業は、令和3年度で終了を予定されている。

8 今後の事業

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により雇用面で様々な影響が出ており、これらに対応するための対策に最優先に取り組む必要があること及び現下の状況に対応した業務の見直しを進めていく必要があること等から、本事業については、契約期間の満了である令和3年度をもって、終了する予定である。後継事業については、現時点において予定しているものはない。