

平成 30 年 5 月 30 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
(平成 28 年度、平成 29 年度)

1 事業の概要等

(1) 事業の目的及び概要

民間事業者の創意工夫を活用し、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選択ができない者、就職活動をす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、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 28 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日までの 3 年間

(3) 実施状況調査期間

平成 28 年 4 月 1 日から平成 30 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募者数等は以下のとおり。

大阪労働局においては 1 者応募となり、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、「対象となるハローワークが 5 箇所あり、またセミナーの内容が多岐にわたるため、人員の確保等が難しい。」といった回答があった。

労働局名	応募者数	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	おおさかキャリア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)	平成 28 年度 (円)	平成 29 年度 (円)	平成 30 年度 (円)
東京労働局	546,796,380	181,920,858	182,437,761	182,437,761
愛知労働局	198,000,000	66,000,000	66,000,000	66,000,000
大阪労働局	288,711,960	96,237,320	96,237,320	96,237,320

(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80%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80%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。

選択枝1：非常に役立った

選択枝2：役立った

【東京労働局】

事業内容	平成28年度		平成29年度	
初回オリエンテーション	満足度	99.1%	満足度	99.3%
キャリア・コンサルティング	満足度	97.9%	満足度	99.2%
セミナー	満足度	97.1%	満足度	95.8%
心理カウンセリング	満足度	89.1%	満足度	94.9%
託児サービス	満足度	99.3%	満足度	99.1%

【愛知労働局】

事業内容	平成28年度		平成29年度	
初回オリエンテーション	満足度	98.6%	満足度	99.7%
キャリア・コンサルティング	満足度	100.0%	満足度	100.0%
セミナー	満足度	98.5%	満足度	98.3%
心理カウンセリング	満足度	100.0%	満足度	100.0%
託児サービス	満足度	100.0%	満足度	99.5%

【大阪労働局】

事業内容	平成28年度		平成29年度	
初回オリエンテーション	満足度	99.2%	満足度	99.1%
キャリア・コンサルティング	満足度	99.9%	満足度	99.6%
セミナー	満足度	97.5%	満足度	98.2%
心理カウンセリング	満足度	95.7%	満足度	98.3%
託児サービス	満足度	98.3%	満足度	100.0%

	平成28年度		平成29年度	
総数	満足度	98.5%	満足度	97.6%

	平成28年度		平成29年度	
回答者数及び回答率	回答者数	回答率	回答者数	回答率
東京労働局	7,963人	97.1%	8,862人	96.1%
愛知労働局	3,774人	84.1%	3,958人	74.3%
大阪労働局	8,415人	98.5%	8,991人	99.4%

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、業務ごとに求められる水準（目標値）を設定しており、業務の履行状況については下記のとおり。

必須支援（（１）、（２））においては、３施設とも自ら個別担当制による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などを背景に、一部を除き求められる水準を下回っている状況である。

また（４）においては、求められる水準を下回っている業務、施設があるが、わかものハローワークについては、特に同一施設内で実施されていることを背景に水準を超えている状況である。

（３）、（５）については、いずれの施設においても概ね水準を超えている。

（１）オリエンテーション（初回相談）（必須支援）

【東京労働局】

施 設 名	平成 28 年度			平成 29 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	1,770 人	99 人	5.6%	1,770 人	54 人	3.1%
わかもの	1,820 人	329 人	18.0%	1,820 人	301 人	16.5%
マザーズ	840 人	1 人	0.1%	840 人	1 人	0.1%
合 計	4,430 人	429 人	9.7%	4,430 人	356 人	8.0%

【愛知労働局】

施 設 名	平成 28 年度			平成 29 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	850 人	82 人	9.6%	850 人	325 人	38.2%
わかもの	460 人	321 人	69.8%	460 人	987 人	214.6%
マザーズ	480 人	39 人	8.1%	480 人	34 人	7.1%
合 計	1,790 人	442 人	24.7%	1,790 人	1,346 人	75.2%

【大阪労働局】

施 設 名	平成 28 年度			平成 29 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	1,290 人	198 人	15.3%	1,290 人	84 人	6.5%
わかもの	1,870 人	361 人	19.3%	1,870 人	319 人	17.1%
マザーズ	1,210 人	372 人	30.7%	1,210 人	296 人	24.5%
合 計	4,370 人	931 人	21.3%	4,370 人	699 人	16.0%

(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（必須支援）

【東京労働局】

施 設 名	平成 28 年度			平成 29 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	1,150 人	53 人	4.6%	1,150 人	43 人	3.7%
わかもの	1,180 人	200 人	17.0%	1,180 人	219 人	18.6%
マザーズ	550 人	0 人	0.0%	550 人	1 人	0.2%
合 計	2,880 人	253 人	8.8%	2,880 人	263 人	9.1%

【愛知労働局】

施 設 名	平成 28 年度			平成 29 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	550 人	16 人	2.9%	550 人	8 人	1.5%
わかもの	300 人	46 人	15.3%	300 人	32 人	10.7%
マザーズ	310 人	9 人	2.9%	310 人	1 人	0.3%
合 計	1,320 人	71 人	5.4%	1,320 人	41 人	3.1%

【大阪労働局】

施 設 名	平成 28 年度			平成 29 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	840 人	122 人	14.5%	840 人	35 人	4.2%
わかもの	1,220 人	233 人	19.1%	1,220 人	193 人	15.8%
マザーズ	790 人	209 人	26.5%	790 人	183 人	23.2%
合 計	2,850 人	564 人	19.8%	2,850 人	411 人	14.4%

(3) 求職者セミナーによる集団指導実施回数

【東京労働局】

施 設 名	平成 28 年度			平成 29 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	381 回以上	381 回	100.0%	381 回以上	381 回	100.0%
わかもの	272 回以上	270 回	99.3%	272 回以上	275 回	101.9%
マザーズ	145 回以上	241 回	166.2%	145 回以上	241 回	166.2%
合 計	798 回以上	892 回	111.8%	798 回以上	897 回	112.4%

【愛知労働局】

施 設 名	平成 28 年度			平成 29 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	74 回以上	71 回	95.9%	74 回以上	94 回	127.0%
わかもの	66 回以上	69 回	104.5%	66 回以上	72 回	109.1%
マザーズ	80 回以上	70 回	87.5%	80 回以上	80 回	100.0%
合 計	220 回以上	210 回	95.5%	220 回以上	246 回	111.8%

【大阪労働局】

施 設 名	平成 28 年度			平成 29 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	149 回以上	154 回	103.4%	149 回以上	152 回	102.0%
わかもの	238 回以上	239 回	100.4%	238 回以上	240 回	100.8%
マザーズ	128 回以上	151 回	118.0%	128 回以上	145 回	113.3%
合 計	515 回以上	544 回	105.6%	515 回以上	537 回	104.3%

(4) 求職者セミナーによる集団指導利用者数

【東京労働局】

施 設 名	平成 28 年度			平成 29 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	4,522 人	2,132 人	47.2%	4,522 人	2,288 人	50.6%
わかもの	3,264 人	2,704 人	82.9%	3,264 人	3,378 人	103.5%
マザーズ	2,755 人	2,305 人	83.7%	2,755 人	2,326 人	84.4%
合 計	10,541 人	7,141 人	67.7%	10,541 人	7,992 人	75.8%

【愛知労働局】

施 設 名	平成 28 年度			平成 29 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	828 人	673 人	81.3%	828 人	844 人	101.9%
わかもの	882 人	1,264 人	143.3%	882 人	924 人	104.8%
マザーズ	2,080 人	1,626 人	78.2%	2,080 人	1,802 人	86.6%
合 計	3,790 人	3,563 人	94.0%	3,790 人	3,570 人	94.2%

【大阪労働局】

施 設 名	平成 28 年度			平成 29 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	1,541 人	705 人	45.7%	1,541 人	801 人	52.0%
わかもの	3,487 人	2,907 人	83.4%	3,487 人	3,616 人	103.7%
マザーズ	2,048 人	1,115 人	54.4%	2,048 人	1,510 人	73.7%
合 計	7,076 人	4,727 人	66.8%	7,076 人	5,927 人	83.8%

(5) 託児サービスの実施

施 設 名	平成 28 年度			平成 29 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
東京労働局	100 回以上	240 回	240.0%	100 回以上	232 回	232.0%
愛知労働局	64 回以上	70 回	109.4%	64 回以上	80 回	125.0%
大阪労働局	130 回以上	230 回	176.9%	130 回以上	240 回	184.6%

4 実施経費についての評価

平成 28 年度及び平成 29 年度の実施経費（税抜）は以下のとおり。いずれの局においても実施経費は上昇している。また 2 ヶ年度の平均と平成 27 年度を比較したところ、愛知労働局においては経費が削減したものの、東京労働局、大阪労働局においては上昇となった。ただし、平成 27 年度の実施経費は平成 28 年度以降には実施していない職業相談などの支援内容を含む等の推計値であり、また平成 28 年度以降は事業実施施設が増えているため、実施経費の単純な比較は困難である。

労働局名	平成 27 年度 (円)	平成 28 年度 (円)	平成 29 年度 (円)	平成 28～29 年度 平均 (円)
東京労働局	169,426,208	174,199,846	174,240,170	174,220,008
愛知労働局	68,537,858	55,325,510	58,721,940	57,023,725
大阪労働局	91,265,080	94,704,445	96,237,320	95,470,883

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、個別支援希望者に対する本委託事業の利用案内・誘導は行っているが、窓口担当者に最初から最後まで（職業相談から職業紹介まで）の支援を希望する者が多数であり、なかなか利用につなげられていない。現在、キャリア・コンサルティング数向上のため、求職者セミナー時にキャリア・コンサルティングに関するチラシ配布及び説明やハローワークにチラシを設置し求職者向けの周知に取り組んでいる。
- ・ 利用者増加の取組みとして、求職者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・仮予約を実施しており、一定の効果が出ている。

○ セミナー

- ・ ハローワークが実施する各種イベントとコラボレーションしたセミナー（面接会直前セミナー・定着支援セミナー等）の開催、平成 29 年度のセミナーを計画する際に内容を見直し、よりニーズの高いセミナーを開催するなど、実施内容等を利用者ニーズに合わせることで参加者数が増加した。
- ・ 新卒応援ハローワーク利用者を対象としたセミナーの参加申込みについて、インターネットの専用エントリーサイトを開設し、予約（空き）状況の確認や一次受付をしたこと、またキャンセル待ちの対応を開始したことで利用者の利便性向上を図り、参加者確保につながった。

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。

- セミナー受講者、キャリア・コンサルティング受講者等に対するアンケートによる満足度調査は仕様書上の目標である 80% を達成しており、評価できる一方で、キャリア・コンサルティング実施状況、ジョブ・カードの作成状況については目標に届かない状況となっており、窓口へ来所した者のキャリアコンサルティングセンターへの誘導等については改善が必要であると思料す

- る。
- 初回面談で把握したニーズを次の支援サービスに結びつけ、その方に合った支援をすることになるが、セミナー受講、キャリア・コンサルティング、職業紹介までの過程はすべて一貫性が必要。その一部分を切り出して、他の担当者に任せるとするのは、利用者はあまり望まないかもしれない。同じ場所ですべてのサービスメニューが受けられるということも利便性の面から非常に重要。
 - 全体的に実績が低調な理由については、新規求職者の減少が考えられる。また、キャリア・コンサルティングについては初めに対応をしたナビゲーターがそのまま最後まで対応することにより複数の支援担当者の意見に惑わされることなく支援を受けることができる状況となっており、受託業者への引き継ぎがしにくい点が課題。

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10者前後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、平成28年度から平成29年度にかけてはいずれの局においても経費は増となっている。

(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、利用者ニーズを把握し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。また、求職者セミナー等については目標値を達成している地域・施設も多く一定のニーズがあると考えられる。

一方で上記3のとおり、必須支援においては一部を除き求められる水準（目標値）を達成することができなかった。これは物理的要因に加え、事業開始当初と比べ雇用失業情勢が大幅に改善しており、支援の対象となり得る者が減少していることが要因の一つとして考えられる。

さらに、受託者の決定に際しては、上記(1)①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、事業が広域かつ内容が多岐にわたることなどを理由として1労働局において1者応札となり、競争性の確保は十分とはいえない結果となった。

8 今後の事業

必須支援であるオリエンテーション（初回相談）、キャリア・コンサルティングについては利用者のニーズも踏まえ、対象者を絞るとともに適切な目標値とする。また一定のニーズがあると考えられる求職者セミナー等については、適切な目標値とした上で、周知広報の強化等による利用者数の増を目指すことにより、引き続き本事業をより効果的に実施することとする。