

入札監理小委員会
第623回議事録

総務省官民競争入札等監理委員会事務局

第623回入札監理小委員会議事次第

日 時：令和3年5月12日（水）16：54～17：27

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

1. 開会
2. 事業評価（案）の審議
 - 「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」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（厚生労働省）
3. 閉会

<出席者>

（委員）

尾花主査、浅羽副主査、中川副主査、生島専門委員、川澤専門委員、辻専門委員

（厚生労働省 職業安定局 総務課 首席職業指導官室）

澤口首席職業指導官

村上就職氷河期対策係長

（事務局）

小原参事官

○尾花主査 それでは、ただいまから第623回入札監理小委員会を開催します。

「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」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及び事業の評価(案)について審議を行います。

最初に、実施状況について、厚生労働省職業安定局総務課首席職業指導官室 澤口首席職業指導官より御説明をお願いしたいと思います。なお、10分程度でお願いいたします。

○澤口首席職業指導官 首席職業指導官の澤口と申します。よろしくお願いいたします。

私のほうからは、ただいま御紹介にありましたように、「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について御説明申し上げます。

御手元の資料、実施状況報告に基づいて御説明をさせていただきます。

まず、事業の概要でありますけれども、東京、愛知、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」、「マザーズハローワーク」を利用する求職者であって、職業意識が不明確で、なかなか自主的な職業選択ができない者等に対して、キャリアコンサルティングや求職活動に必要な知識の付与・意識啓発を行う事業となっております。

実施期間、調査期間については、資料に掲げるとおりでございます。

(4)の受託事業者、入札事業者の状況でありますけれども、これについてはこの表のとおりです。愛知労働局においては1者応札ということで、その状況を聞き取りで確認をしたところ、託児による人や場所の確保が困難といったお話があったところでございます。

続きまして、2ページになりますけれども、契約金額でございます。ここにありますように、東京については約4.5億、愛知については1.7億、大阪労働局が2.5億、3か年でこうした額となっております。

また、表の下に米印で、大阪労働局の契約変更という話がありますけれども、これについては、コロナ禍の状況の中で、途中で外部スペースを借りる必要が生じたということで、増額の契約変更を行ったということでございます。

項目2つ目の、確保されるべきサービスの質に関する達成状況、評価であります。これにつきましては、本事業の利用者に対して、アンケート調査によって確認をするということで、支援が役に立ったかといった設問に対して、「非常に役立った」、「役立った」といった回答が全体の90%以上であるという目標を立てて取り組んだものであります。

結果について、(2)の評価にありますように、3つの労働局とも、また、支援内容、どの内容においても90%を上回っていたという状況であります。

具体的な数字については、2ページ、3ページ目に表を掲げさせていただいているところでございます。

続きまして、4ページ目の業務の履行状況でございます。

これにつきましては、(1)のオリエンテーション(初回相談)、それから、(2)のキャリアコンサルティングの取組については、「わかものハローワーク」において、同一の担当者において一貫した支援を希望するということが背景といたしまして、一部を除き求められる目標水準を下回っているという状況であります。

また、全体の趨勢的には、雇用情勢としては、人手不足基調の中で、求職者が減少しているということもありますし、こうしたコロナ禍の状況で、来所が抑制されているという影響も出ているということが要因になっていると考えております。

また、(3)、セミナーの取組につきましては、特色あるセミナーであるとか、多くの求職者が希望する職業と関連するセミナーを開催することで、目標を達成している項目がありましたけれども、全体としては、一部を除き求められる目標水準を下回っているという状況でございます。

また、目標値のところで記述をしていますが、(1)、(2)につきましては、3局合計の利用率実績を乗じて今回、目標設定をいたしました。しかしながら、各労働局の利用率実績に基づいて目標を設定するという方法も考えられますので、方法論として2つあるという趣旨で、なお書きに、このような書きぶりを入れさせていただきました。

また、6ページ、7ページまでが各実績になっておりますので、御覧いただければと思います。

8ページ目のところになります。

項目4の実施経費についての評価でございます。令和2年度の実施経費については、まだ額が確定していないということで、第1期の経費と令和元年度の経費を比較しております。こうした比較においては、いずれの局においても経費は減少しているという状況であります。

また、セミナーの開催に係る経費を含む事業費を比較してみましても、特に東京局、大阪局において、事業費は大幅に減少しているという状況であります。

また、8ページ下の項目5番目の受託者の創意工夫、改善実施事項でありますけれども、

キャリアコンサルティングにつきましては、ここに書いていますように、事業者のほうでチラシの配布等によって周知をするということであったり、また、キャリアコンサルタント自身が自分で利用勧奨等を行うような工夫が見られたということでもあります。

また、こうしたコロナ禍の状況でありますので、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う、こういった取組も見られたところでございます。

9 ページ目の上のセミナーに係る部分でありますけれども、セミナーにつきましても、コロナ禍の状況でありますので、「オンラインセミナーを開催することで参加者確保に繋がった。」また、「オンラインでのセミナーの開催に当たって、視聴URLを送付する。」といった形で利用者の利便性向上を図る、こういった取組も見られたところでございます。

続きまして、項目 6 番目、外部有識者による評価でありますけれども、実施労働局において、外部有識者から意見聴取を行った状況であります。

ポツの 1 つ目にありますように、同じ担当者による一貫した支援をすべきであって、その一部を切り出すことによって、きちんと支援につながっているのかといった声もありました。

黒ポツ 2 つ目のところでありますが、「利用者数を増やすことが課題である」、また、ポツの下から 2 つ目、「ハローワークを利用していない層もいるので、こうした施設を知ってもらうのが大事ではないか」、といった課題提案のような御意見もいただいたところであります。

また、黒ポツの最後のように、「主にハローワークの事業について、民間への委託自体には課題を感じる」、そういった声もあったところであります。

その下、項目 7 番目、全体的な事業評価であります。

まず、入札状況であります。入札に当たっては、ホームページへの掲載、また、個別のアプローチも含めて、幅広く周知を行ったところであります。その結果として、2 つの労働局においては複数からの入札、1 労働局においては 1 者のみの入札ということになりました。

また、次の実施経費については、先ほど御説明したとおりであります。減少率等も記載をさせていただいております。

全体評価でありますけれども、先ほど申しあげましたように、サービスの質に関しては、調査等によって高い評価を得ているということでもありますけれども、目標との関係、目標水準との関係ということで申しあげると、一部を除き、やはり求められる水準を達成でき

なかったということで、要因といたしましては、やはり同じ担当者による一貫した支援を
求める利用者は多いということと、コロナ禍の状況というのが影響したと考えております。

最後のページ、裏面になります。上のほう、受託者の決定の関係でありますけれども、
1 労働局においては、今申し上げたように、1 者応札という状況もありますが、入札説明
会参加者全てが応札したという労働局もありますので、競争性は一定程度確保できている
と考えております。

最後の項目 8 番目、今後の事業でありますけれども、コロナ禍の状況で、雇用維持対策
を含めて、コロナ対策を優先しないといけないという状況であること、また、こうした状
況で、ただいまも緊急事態宣言下であります、なかなか先が見えない状況で、こうした
就職支援の業務自体もどうやっていこうかというのを考えなければいけないだろうという
こともありますので、契約期間の満了である令和 3 年度をもって終了するという考えでご
ざいます。

後続事業については、現時点において予定しているものはございません。

駆け足で申し訳ございませんでした。取りあえず説明は以上でございます。

○尾花主査 ありがとうございます。

続きまして、同事業の評価（案）について、総務省より説明をお願いいたします。

○事務局 それでは、事務局より、評価（案）につきまして、資料 A-1 に基づき御説明
いたします。

本資料の I である事業の概要につきましては、先ほど厚生労働省より御説明がありまし
たので、改めての説明は割愛いたします。

2 ページ目のローマ数字 II の評価について以降、御説明いたします。

評価の概要ですが、結論から申し上げます、本事業の調達が令和 3 年度をもって終了と
なるため、市場化テストを終了するとしております。

続いて、2、評価の検討です。

確保されるべき質の達成状況ですが、利用者に対するアンケートの調査結果は、確保さ
れるべき水準が達成されております。

3 ページ中段から記載しております。それぞれの支援内容の事業目標数、これは利用者
数等になりますが、一部達成されていない状況です。

民間事業者からの改善提案ですが、記載のような改善提案があり、その実施によって、
いずれも質の向上に寄与したものと記載しております。

(3)の実施経費ですが、第1期評価審議時の監理委員会の指摘を受け、第2期の事業評価においては、市場化テスト1期目と2期目の経費を比較すると御報告しており、報告のとおり、1期目と2期目の比較をしたところでございますが、3施設、いずれも削減しております。

続いて、8ページ目の評価のまとめでございます。

民間事業者からの提案があり、業務の質の向上に貢献しておりますが、確保されるべきサービスの質については、目標を一部達成できていない状況です。

実施経費については、いずれの労働局においても削減しており、一定の効果があつたものと評価できます。

また、本事業の実施期間中に、委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もありませんでした。

最後に、(6)の今後の方針についてですが、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、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、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ということでございますので、市場化テストについても、今期をもって終了することとしております。

しかしながら、本事業が終了となった後、本事業を継承する事業が実施される場合には、当該事業について、市場化テスト導入について検討すべきものと考えております。

事務局からの説明は以上です。御審議、よろしくお願いいたします。

○尾花主査 ありがとうございます。

それでは、ただいま御説明いただきました、当事業の実施状況及び事業の評価(案)について御質問、御意見のある委員は御発言をお願いします。

辻委員、お願いします。

○辻専門委員 辻でございます。御説明どうもありがとうございました。

厚生労働省の資料の4ページ目の上から5行目ぐらいからでございます。こちらを拝見すると、「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」との記載がございます。この記載でございますけれども、受講なさった方々、利用なさった方々のうち、どのくらいの方々がこのような希望をなさっていたのか、そのようなデータはございますか。

○澤口首席職業指導官 御質問ありがとうございます。澤口でございます。

ただいまの御質問については、申し訳ございません、そういったきちんとしたデータまでは取れていないというのが現状でございます。

以上でございます。

○辻専門委員 ですと、どこかでこのようなことを聞いたとか、そのようなことがあって、こういう記載をなさっているのでしょうか。

○澤口首席職業指導官 この取組をするに当たって、ハローワークの支援対象者になっている方に、「こういった支援があるのだけれども、キャリアコンサルティングを受けてみないか」とか、「こういった支援を受けてみないか」ということをハローワークから誘導するという取組をしているところでございます。

その過程で、求職者の方と話している中で、「いや、今、担当の方に面倒を見てもらっているのに、それを切り離して、また、今、民間委託でやっているところで支援を受けるのは希望しない」というお答えの中で、求職者の声を聞いているということでもありますので、そういった意味で書かせていただいたということでございます。

○辻専門委員 なるほど、よく分かりました。ありがとうございます。

もう1点だけ。同じ資料の2ページ目でございます。

下のほうのアンケートの実施結果の成績資料がございます。これを拝見すると非常にすばらしい成績を上げておまして、99%回り、100%で、しかも、この回答の分母が数百件から数千件であるにもかかわらず99%近い、すばらしい成績を上げております。

これは今後の類似事業の参考になると思いますので、少しご教示いただきたいのですが、このようなすばらしい成績が出た理由は何か、分析していらっしゃるのでしょうか。

○澤口首席職業指導官

こういった形で対象者の方も、事業の概要に書きましたように、なかなか就職という意味で、難しい方を対象にしているということでございます。そういう中で、初回相談であるとか、キャリアコンサルティングであるとか、こういった対面の業務をしておりますので、やはり利用者の方からすると、こういった話をいただいて助かったという声をいただけたのかなというのが率直な感想であります。

こういったアンケートで、非常に満足だったという声をいただいたのが、我々の業務としてもこれから参考になる部分があると思いますので、引き続き、こうした声も参考に、我々の業務としても役立てていきたいと思っております。

以上でございます。

○辻専門委員 よく分かりました。どうもありがとうございました。

私からは一旦、結構でございます。

○尾花主査 川澤委員、お願いします。

○川澤専門委員 ありがとうございます。

今、辻委員からも質問がありました、4ページの個別担当者制の支援を実施しているのになかなか利用者は集まらなかったという点です。ハローワークの御担当者の方も、この事業の利用について、誘導されているということだったのですが、実際、求職者の方から見ると、ハローワークの担当者の方から誘導されたキャリアコンサルティングを受けるといのは、具体的にどういう障害、受けたがらない、もしくは利用しない理由といのはあるのでしょうか。もう少し詳しく教えていただけないでしょうか。

○澤口首席職業指導官 首席職業指導官の澤口でございます。御質問ありがとうございます。

この仕事の流れといたしましては、求職者の方と相対している中で、これはこの事業を使おうが、同一の担当者でハローワークがやろうが、同じ業務の流れになるということがあります。初めに面談をして、いろいろ職業意識の面について相談をしていく。いろいろこれまで経験したことも含めて、キャリアコンサルティングで棚卸しをしながら、実際にどういう仕事にしようかという職業選択を決めていって、最後、最終的に応募する求人を決めて、職業紹介をする、こういう流れがこの業務の一連の流れであります。

今回で、こういったオリエンテーション、初回相談であるとかキャリアコンサルティングというのは、その部分の初回相談であるとか、経験等を棚卸しして、キャリアコンサルティングする部分だけを切り出してやっていくという事業でありますから、そういった切り出しをしないで、できれば同じ人に一貫して職業紹介まで、出口までやってほしいというのが求職者のニーズということでありまして、こういった部分を切り出すという今回の仕組みが、なかなか求職者の希望と合わなかったところがあるのかなというお話でございます。

こういった説明で大丈夫でしょうか。以上であります。

○川澤専門委員 恐らく、なぜ民間委託をされたかという点と、ハローワークの御担当者だけでは、なかなか初回の相談から密にコミュニケーションを取って実施できないがゆえに、民間委託をされたのだと思うのですが、求職者の数が、コロナ前については、少なくとも減少している中で、ハローワークの担当者の方だけでも、現状としては、民間委託せず

に同じようなサービスを提供して、かつ就職を達成できるし、利用者の側もそれを望んでいるという評価で、今はいらっしゃるということでしょうか。

○澤口首席職業指導官

そこら辺の判断は非常に我々も難しいのですけれども、今おっしゃられたように、我々がこういう事業を実施した考え方としては、民間のキャリアコンサルタントのノウハウも活用して、うまく就職に結びつくようにということだったわけですから、今、申し上げたように、求職者のニーズとしては、やはり入り口から出口まで一貫してほしいということでありましたので、今、御質問に対して、量的にちゃんとハローワークの体制でカバーできるのかということと絡みますけれども、我々としてもいろいろ、職員のキャリアコン資格の取得というのも今、促進している最中でありますので、そういった工夫もしながら、体制整備をすることも進めていかなくてはいけないのだろうという問題意識を持っているところであります。

以上でございます。

○川澤専門委員 分かりました。

最後に、まさに辻委員もおっしゃっていたとおり、類似の事業の参考というところが、今回の教訓だと思っております。実際、民間委託を実施して、なかなか利用者の獲得というのは、御説明いただいたような理由で難しかったのだと思うのですけれども、その中で、どういう民間事業者が、キャリアコンサルティングの中でどういう説明をしていたとか、どういうアドバイスをしていたかというところを、うまく実績報告書なり民間事業者へのフォローアップで把握をしていただいて、それをまさに内製化していただかないと、なかなか今回の民間委託の意義というか、有効性が見いだせない部分はあると思いますので、その点はぜひ終了前に、キャッチアップしていただければなと思いました。

以上です。

○澤口首席職業指導官

今の御指摘ありがとうございます。いろいろ実際の中身を、今御指摘いただいた部分も含めて把握をして、分析をしていきたいと思っております。

○尾花主査 中川委員、お願いします。

○中川副主査 御説明ありがとうございました。中川です。

厚生労働省の資料で言いますと、8ページになります。実施経費の削減評価についてお尋ねいたします。

非常にすばらしい削減効果が、市場化テストの導入によって見込まれたように思われ
ます。特に東京労働局のほうに関しては、40%以上の削減が見込まれています。これは
応札者のほうも3者ということで、ほかの労働局よりも非常に多くなっているのですけれど
も、この大きな削減率の主要な原因、競争が働いたということ以外の要因というのは、何
か思い当たることはございますか。

○澤口首席職業指導官 ありがとうございます。首席職業指導官の澤口でございます。

競争力以外にというお話でありましたが、具体的に、この費用削減の中身が何なのかと
いうことを申し上げますと、特に東京については、1ページ目を御覧になっていただい
てお分かりのように、ヒューマンリソシア株式会社から東京リーガルマインドに事業者が替
わったということでありまして、これで替わったことによって、特にセミナーの講師の謝金
が大幅に減少したという中身であります。

ですので、2期目のセミナーの講師謝金については、具体的に言うと、数千万クラスのお
金がかかっていたわけでありまして、東京リーガルマインドによって、これが数
百万クラスの額になったということで、この辺の評価をどうするかであります。いろい
ろセミナーの中身も考えて、事業者としてはセミナーの講師を確保したということであ
りますが、今の現実の経費削減のところをどう評価するかというのは、もう少し中身を見て、
評価をしていったほうがいいのかということも考えているところであります。

以上でございます。

○中川副主査 ありがとうございます。セミナーの講師の価格というのが、必ずしもその
内容とか品質に比例しているかどうかというのは、非常に評価が難しいところであるので
すけれども、そこも受講者の方々のフィードバックとかアンケートを踏まえて、できれば、
オーバーオールに評価ができればなと思いました。

○澤口首席職業指導官 ありがとうございます。

私も全く同感で、講師の謝金下がったというのをどう評価するのかというのは、安け
ればいいと一概に言えない部分もありまして、難しいだろうということは、御指摘のと
おりだと思います。

また、状況も踏まえて、いろいろ分析できる点はやっていきたいと思っております。あ
りありがとうございます。

以上でございます。

○中川副主査 ありがとうございます。

○尾花主査 では、尾花から質問をさせていただきます。

この事業につきましては、競争性もあり、予定価格内に3者も入っている労働局もあり、あと、業務を受けた方たちの評判も大変よく、人が集まらなかったということだけが唯一の反省点。分析の中で、人が集まらなかった原因は、外的要因、市場の人手不足と、あとは、コロナというのは我々どうもしょうがないのですが、あと考えられるのは、仕組み自体がまずかったのか、それとも、仕組みはよかったのだけど、やりようによってはどうにかなったのか、この2つのところで教えていただきたいなと思って、各委員が質問させていただいた次第です。

厚生労働省としては、どうも仕組みの問題なんじゃないかとおっしゃっていて、担当官と外部委託の受託事業者との一貫したキャリアコンサルティングというのが、仕組みの重大な欠陥だった。ではなく、別々になるのがよくなかったのだと思われているという理解でよろしいですか。

そこで一旦、お願いします。

○澤口首席職業指導官 首席職業指導官の澤口でございます。

今お話しいただいたとおりであります。支援を受ける求職者の方の立場になると、面倒を見るというか、担当になる方が途中で替わるというのが、やはり不安な面があったということなんだろうなと受け止めているところであります。

取りあえず以上でございます。

○尾花主査 そこは了解しました。人が替わってキャリアコンサルティングを受けた人は、とてもよかったと言っているのをどう評価するかという問題だと考えております。担当が替わっても、いいと思っている人もたくさんいるということも同様に評価していただく必要があるのではないかなと思います。替わるのが悪いのではなくて、替わってもよかった、事業の成果自体も一応評価して、そこを前提に、今後の事業の組立てを考えるべきなのではないかなと感じています。

と申しますのも、担当者の方のリソースも限定されているので、民間委託することによって、安くて、もしかしたら、きめ細やかなサービスが得られていたのかもしれない、その部分も見過ごすことなく、次の事業につなげていただければなと感じている次第です。

○澤口首席職業指導官 ありがとうございます。

今、御指摘いただいたことも、おっしゃるとおりだと思います。支援の出口としては、キャリアコンサルティングで終わりではなくて、きちんと就職に結びつけられたかという

ことも非常に重要ですので、そういったところも含めて、今、御指摘いただいた面も含めて、もう少し我々としても分析をする必要があるのだろうと思っております。

また、いろいろ事業の状況も含めて、今、御指摘いただいた部分も含めて分析をしたいと思っております。ありがとうございます。

以上です。

○尾花主査 川澤委員。

○川澤専門委員 今の点で、まさにキャリアコンサルティングを受けられた方の就職率みたいなものです。つまり、プラスアルファで、実際に利用して満足は高く、かつ就職率も、ほかの利用者に比べて高かったのであれば、一定程度、就職につながる支援ということは分析できると思っておりますので、その辺りの就職率みたいなもの、外部要因がかなり多いですけども、キャリア事業を使った方の就職率みたいなものも、ぜひ分析していただければなということをおもいました。

以上です。

○澤口首席職業指導官 澤口でございます。ありがとうございます。

おっしゃるように、まだ、今現在、キャリコンを受けた人の就職率というところまでは把握できていない部分がありますので、御指摘のように、就職出口としてどのぐらい、そういった出口に結びついているかといったものも含めて分析をしていきたいと思っております。

ありがとうございます。

○尾花主査 それでは、審議はここまでとさせていただきます。

我々にとっても非常に課題の多い事業となり、今後、切り出すときに、よく実施府省の方々から、事業の内容について、どういうポイントで聞かなくてはいけないのかということについて、勉強させていただきたいと思っております。ありがとうございました。

事務局から、何か確認すべき事項はありますか。

○事務局 ありがとうございました。

総務省評価（案）のほうになりますけれども、今、先生方から様々な意見をいただきまして、一部、3ページの部分は、少し評価の記述が足りないのではと思っておりますので、詳細に書けるように、厚生労働省にも相談しながら、評価（案）を修正してまいりたいと思っております。そのような対応でよろしいでしょうか。

○尾花主査 はい。それでは、事務局におかれましては、本日の審議を踏まえ、事業を終了する方向で、監理委員会に報告するようお願いいたします。

本日はどうもありがとうございました。

— 了 —