

令和 3 年 6 月 2 日  
 総務省行政管理局公共サービス改革推進室

### 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評価について（案）

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

#### 記

#### I 事業の概要等

事 項	内 容
実施行政機関等	厚生労働省
事業概要	実施労働局における 3 施設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キャリアコンサルティング等や講義・実習を通じた就職活動に必要な知識の付与・意識啓発を行う業務
実施期間	平成 31 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日
受託事業者	東京労働局：株式会社東京リーガルマインド 愛知労働局：学校法人 大原学園 大阪労働局：株式会社東京リーガルマインド
契約金額（税抜）	東京労働局：454,753,993 円（単年度当たり：151,584,664 円） 愛知労働局：166,320,000 円（単年度当たり：55,440,000 円） 大阪労働局：（変更前）244,821,102 円（令和元年度 81,607,034 円） （変更後）252,754,302 円（令和 2 年度 89,540,234 円） ※ 大阪労働局については、新型コロナウイルス感染症の影響で、雇用保険業務が拡大し、会場として使っていた 3 施設の使用が不可能となり、外部スペースを借りる必要が生じたため、令和 2 年 9 月 1 日付けで増額の契約変更を実施。（7,933,200 円増額）
入札の状況	東京労働局：3 者（説明会参加＝3 者、予定価内＝3 者） 愛知労働局：1 者（説明会参加＝2 者、予定価内＝1 者） 大阪労働局：3 者（説明会参加＝5 者、予定価内＝2 者）
事業の目的	本業務は、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を利用する求職者に対して、事業を通じてその者の就業機会

	の増加を図ることを目的とする。
選定の経緯	平成 26 年度の公共サービス改革法第 7 条に基づく民間事業者への意見募集の際に一括民間委託の提案があり、事業主体である厚生労働省へのヒアリング（公物管理等分科会）を経て、公共サービス改革基本方針（平成 27 年 7 月 10 日閣議決定）別表にて、一部業務を新規選定。

## II 評価

### 1 概要

本事業の調達は、令和 3 年度をもって終了となる。令和 4 年度以降に本事業が実施されないため、市場化テストを終了する。

### 2 検討

#### (1) 評価方法について

厚生労働省から提出された平成 31 年 4 月から令和 3 年 3 月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から評価を行う。

#### (2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容	
確保されるべき質の達成状況	確保されるべき質の達成状況は、以下のとおりである。	
	確保されるべき水準	評価
	アンケートについて 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、当該項目（本サービスの内容は役立つものでしたか。）に対する「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。	<u>達成されている</u> 利用者に対するアンケート調査の結果は、「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）がいずれも 90%を上回っていた。
	各労働局別の調査結果の内訳は以下のとおり（選択肢 1, 2/総回答数） 【東京労働局】	
事業内容	令和元年度	令和 2 年度
初回オリエンテーション	99.4%	99.3%
キャリアコンサルティング	99.2%	100.0%
セミナー	98.2%	98.8%
心理カウンセリング	100.0%	100.0%
託児サービス	100.0%	100.0%

【愛知労働局】				
事業内容	令和元年度		令和2年度	
初回オリエンテーション	100.0%		100.0%	
キャリアコンサルティング	100.0%		100.0%	
セミナー	98.9%		98.6%	
心理カウンセリング	100.0%		100.0%	
託児サービス	100.0%		100.0%	
【大阪労働局】				
事業内容	令和元年度		令和2年度	
初回オリエンテーション	98.5%		99.5%	
キャリアコンサルティング	99.7%		99.7%	
セミナー	97.3%		98.9%	
心理カウンセリング	98.5%		98.7%	
託児サービス	98.5%		97.8%	
【総数】				
	令和元年度		令和2年度	
総数	98.4%		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%
確保されるべき水準		評価		
<p>3局における次の支援内容について、事業目標数を上回ること。</p> <p>(1) オリエンテーション(初回相談) (必須支援)</p> <p>(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)</p> <p>(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</p>		<p><u>一部達成されていない</u></p> <p>事業目標数は、第1期の事業評価審議時の指摘を踏まえ、第2期の開始に当たり再設定している。</p> <p>【令和元年度の状況】</p> <p>(1)(2)について、目標数に達していない項目が多くなっているが、その要因として、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言に伴う施設の一部閉鎖やハローワークへの来所抑制、ハローワーク全体の求職者の減少といった外的要因のほか、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、その施設内における一貫した支援を望む者が多いことが</p>		

挙げられ、支援の一部を外部委託する事業構造上の課題が認められる。また、目標数は、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が、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、目標数設定に検討の余地があるものと考えられる。

(3)については、概ね目標数に近い利用実績になっている。

※ 令和2年度は、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から、目標どおりの履行が出来ていない状況である。

各労働局別の実施結果は以下のとおり

(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）

	事業目標	令和元年度		令和2年度	
		事業実績	目標達成率	事業実績	目標達成率
東京	550人	184人	35.5%	155人	28.2%
愛知	150人	168人	112.0%	45人	30.0%
大阪	730人	263人	36.0%	186人	25.5%
3局合計	1,430人	615人	43.0%	386人	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）

	事業目標	令和元年度		令和2年度	
		事業実績	目標達成率	事業実績	目標達成率
東京	370人	136人	36.8%	137人	37.0%
愛知	100人	42人	42.0%	10人	10.0%
大阪	490人	263人	53.7%	186人	38.0%
3局合計	960人	441人	45.9%	333人	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	事業目標	令和元年度		令和2年度	
		事業実績	目標達成率	事業実績	目標達成率
新卒応援	317回以上	256回	80.8%	231回	72.9%
	1,840人以上	888人	48.3%	845人	45.9%
わかもの	211回以上	207回	98.1%	266回	126.1%
	2,350人以上	2,918人	124.2%	1,695人	72.1%
マザーズ	208回以上	214回	102.9%	137回	48.1%
	2,000人以上	2,943人	147.2%	775人	38.8%
託児 ※マザーズのみ	208回以上	211回	101.4%	144回	69.2%
合計 ※託児を除く	736回以上	677回	92.0%	634回	86.1%
	6,190人以上	6,749人	109.0%	3,315人	53.6%

【愛知労働局】

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

【大阪労働局】

施設名	事業目標	令和元年度		令和2年度	
		事業実績	目標達成率	事業実績	目標達成率
新卒応援	108回以上	87回	80.6%	90回	83.3%

		530人以上	166人	31.3%	263人	49.6%
わかもの		212回以上	214回	100.9%	253回	119.3%
		2,880人以上	2,030人	70.5%	2,006人	69.7%
マザーズ		124回以上	118回	95.2%	116回	93.5%
		1,100人以上	1,503人	136.6%	1,254人	114.0%
託児 ※マザーズのみ		124回以上	118回	95.2%	38回	30.6%
合計 ※託児を除く		444回以上	419回	94.4%	459回	103.4%
		4,510人以上	3,699人	82.0%	3,523人	78.1%
<b>【求職者セミナーによる集団指導合計目標達成率】</b>						
				令和元年度	令和2年度	
3局合計	目標達成率(回)		94.4%		91.3%	
	目標達成率(人)		93.8%		59.0%	
<b>【セミナー中の託児サービス利用合計目標達成率(マザーズハローワークのみ)】</b>						
3局合計	目標達成率(回)		令和元年度		令和2年度	
			95.1%		52.7%	
民間事業者からの改善提案	<p>○キャリアコンサルティング</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急事態宣言期間中にキャリア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、相談者の表情やしぐさを把握しづらい等、対面と比較した課題を洗い出した。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>○セミナー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>					

### (3) 実施経費（税抜）

市場化テスト第1期事業評価に際し、市場化テスト実施前の実施経費は、市場化テスト導入後に実施していない職業相談などの支援内容を含んでいること、また市場化テスト実施に伴い事業実施施設が増えていることから、単純比較が困難としていたところ、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ことを報告している。そのため、市場化テスト1期目と2期目の経費を比較したところ、3施設いずれにおいても実施経費は、市場化テスト1期目と比較して削減している。東京労働局は約41%（年平均約6,799万円）、愛知労働局は約13%（年平均約777万円）、大阪労働局は約24%（年平均約2,480万円）の削減を達成している。

施設名	平成28～30年度 (市場化テスト第1期) 単年度従前経費 (a)	令和元年度 (市場化テスト第2期) 実施経費 (b)	増減額 (b-a)	増減率
東京労働局	164,812,253円	96,820,643円	67,991,610円	41.3%減
愛知労働局	59,724,812円	51,947,485円	7,777,327円	13.0%減
大阪労働局	103,069,631円	78,266,694円	24,802,937円	24.1%減

### (参考)

第1期事業評価時に用いた従前経費との比較は以下のとおりであるが、市場化テスト実施前の実施経費は前述のとおり市場化テスト導入後に実施していない職業相談などの支援内容を含む推計値である。

施設名	平成27年度 (市場化テスト導入前) 従前経費 (c)	令和元年度 (市場化テスト第2期) 実施経費 (b)	増減額 (b-c)	増減率
東京労働局	169,426,208円	96,820,643円	72,605,565円	42.9%減
愛知労働局	68,537,858円	51,947,485円	16,590,373円	24.2%減
大阪労働局	91,265,080円	78,266,694円	12,998,386円	14.2%減

### (4) 選定の際の課題に対応する改善

課題	本事業は、民間事業者への意見募集の際の提案を受け、従前は「わかものハローワーク」におけるキャリアコンサルティング等業務を平成26年度から外部委託（企画競争入札、単年度）により実施し、その他の業務については、各種ハローワークにおいて、部分的な外部委託や職業相談過程の中で常勤・非常勤職員により実施されていたところ、「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」におけるキャリ
----	---

	<p>アコンサルティング等(オリエンテーション・新ジョブカードの作成支援)、求職者セミナー、心理カウンセリング、託児サービス(マザーズハローワーク)を包括化し実施したもの。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目標数を設定したが、目標未達成の項目があり、その要因として、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言に伴う施設の一部閉鎖やハローワークへの来所抑制、ハローワーク全体の求職者の減少といった外的要因のほか、ハローワーク施設内における個別担当者制の一貫した支援を望む者が多いことがあげられ、支援の一部を外部委託する本事業構造上の課題が認められた。</p>
--	---

#### (5) 評価のまとめ

民間事業者の改善提案について、求職者向けの周知や利用者の利便性向上など、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の一部向上、事業目的の達成に貢献したものと評価できる。

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質について、アンケート調査の満足度にかかる回答がいずれも90%を上回っていたことについては評価することができる。しかし3施設の支援者数等では目標達成率が低い項目もあり、設定された質が達成されたと評価することはできない。

実施経費については、従前経費と比較し、東京労働局は約41%、愛知労働局は約13%、大阪労働局は約24%削減しており、一定の効果があつたものと評価できる。

なお、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、法令違反行為等もなかった。

#### (6) 今後の方針

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。

なお、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する。



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、就職活動が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募者数等は以下のとおり。

愛知労働局においては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、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	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)	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)
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)
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)
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%

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

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、新型コロナウイ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。

- ・ 同じ担当者や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られる。
- ・ 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いない層、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。後続事業については、現時点において予定しているものはない。