

職業安定行政の現状と課題

小部 洋一

はじめに

現在の我が国の労働市場は有効求人倍率が1倍を超える状態が続いているものの、非正規雇用の増加や労働力人口の減少といった問題が顕在化しており、特に少子高齢化の影響で労働力人口が減少し、企業は人材確保に苦慮している。また、非正規雇用労働者は正規雇用労働者と比べて収入や雇用の安定性に大きな格差が存在しており、この解消も課題になっている。加えて、リモートワークやフリーランスといった新しい働き方が広がりを見せ、AIや自動化技術の進化によって一部の職種が消滅・減少する懸念が生じている。

政府はこれに対して、リスキリング（再教育）やキャリア形成支援策を打ち出し、成長分野や人手不足分野への労働移動の必要性を訴えている。

こうした下、具体的な諸施策の多くは職業安定行政、とりわけ都道府県労働局および公共職業安定所（以下、ハローワーク）が担っているが、政府のDX（デジタルトランスフォーメーション）化推進の方針を受けて業務のデジタル化が図られている。しかし、DX化の全てが業務の効率化につながっているとは言えない現状が見られる。ついては、職業安定行政におけるDX化の現状とその問題点を指摘し、あるべき

業務運営について考察したい。

1 職業安定行政の現状

我が国の職業安定行政は、失業者の再就職支援や雇用保険制度の安定的運営の確保、高齢者・障害者などの雇用の促進、若年者に対する就労支援といった課題と向き合いながら様々な雇用対策に取り組んでいる。

その中心的な役割を担うハローワークは、求職者や求人者に対して様々な支援を無償提供する国（厚生労働省）の総合的雇用支援機関であり、設置数は全国500カ所を超える。また、具体的な業務内容として、求職者と求人事業所をマッチングする職業相談・紹介事業、雇用保険制度に基づく各種給付金の支給、再就職支援のためのスキル向上に向けた職業訓練のあっせん、各種助成金制度を活用した高齢者や障害者、若年者などへの支援を行う雇用対策事業等が行われている。

また、ハローワークの利用者は多岐にわたり、その年齢層も若年者から高齢者まで幅広く、近年では中高年者や女性の利用者が増加傾向にある。また、取り扱っている求人も特定の業種に偏らず、製造業、サービス業、情報通信業など多様な業種に対応している。さらに、年間の登録求職者数は数百万人に上り、失業率が上昇した際には利用者数も急増する傾向にあ

る。一方、地方と都市部での利用状況には顕著な差が見られ、都市部では若年層、地方では中高年層の利用が目立つという特徴がある。

こうした中、ハローワークの行う多様な雇用対策および職業相談・紹介によって多くの求職者の再就職に結びついているが、近年では若年層向けの「わかものハローワーク」や障害者をはじめとする就職困難者向けの専門支援にも力を入れている。さらに、自治体や民間の職業紹介機関と連携することで地域の雇用創出にも貢献している。

2 職業相談部門業務におけるDX化の現状と課題

ハローワークの有効求職者数はリーマンショック後の249万人（2009年）をピークに減少傾向が続き、コロナ禍以降若干の持ち直しは見られるものの、2024年12月時点では約178万人となっている。

ハローワークを利用する求職者が減少した要因として、新型コロナウイルス感染症のまん延の影響で対面での職業相談が減り、オンライン完結型の求職活動が主流になるとともに、これに呼応する形で民間の職業紹介事業者や求人サイト・転職サービスが普及したことが考えられる。

こうした情勢の下、政府は2018年10月に「デジタルガバメント実行計画」を策定し、その中で「ハローワークサービスの充実」としてハローワークにおける職業相談・紹介業務のオンライン化を取り上げるとともに、求職者・求人者のいずれもがハローワークに来所せず、オンライン上で自主的に求職登録や職業紹介、求人申込を行えるようにするとした。これを受け

て厚労省はハローワークシステムの更改造業を行い、現在はハローワークに来所せずに求人申込や求職登録・職業紹介が可能な「ハローワークインターネットサービス」が拡充されている。

しかしながら、「ハローワークインターネットサービス」は操作性や検索機能に不十分さがあり、これらの点に優れた民間求人サイトを選ぶ若年層の増加につながる一方、高齢者などからはオンラインサービス自体が利用しづらいというイメージを持たれている。また、求人者も「ハローワークインターネットサービス」によって求人提出を行えるものの、「使い勝手が悪い」「来所しての求人提出を希望しているが、オンラインでの提出を推奨される」などの不満の声も聞かれる。したがって、全ての利用者にとって利便性の高いシステムを構築し、ITインフラの改善を図ることが必要になっている。

一方、ここまではハローワークの職業相談・紹介および求人支援業務におけるDX化の必要性を述べてきたが、そもそもDX化が果たされれば利便性が向上するかと言えば、必ずしもそうではない。

実際、自宅がハローワークから遠隔地にある求職者や障害、病気を抱えている求職者などは来所しなくてもハローワークの行政サービスが利用できるという点では利便性向上に資するであろう。しかし、オンラインサービス自体が利用しづらいと感じている利用者も少なくないことから、雇用のセーフティネットという職業安定行政の役割に鑑み、DX化を図ればよいとの単純な結論にはならない。

そもそも、職業安定法に基づく職業紹介業務の趣旨・目的は求職者を求人事業主と対等の立

場に立たせ、求職者の基本的人権である職業選択の自由や勤労権を保障することにある。通常、求職者と求人者とは労働契約の締結にあたっては、その力関係に歴然とした差があり、求職者が弱い立場に立たされる。こうした関係の中、ハローワーク職員は求職者との職業相談の中で希望職種や労働条件はもとより、求職者が培ってきた専門性や実務経験などから本人の潜在能力などを把握し、求人事業主に対して求職者の能力に応じた労働条件を確保するよう折衝を行うことで対等な関係を構築させ、求職者が適切な労働条件と能力を発揮しうる職業へ結びつけている。

また、求職者が有している経験や能力だけでは就職が難しい場合、その仕事の内容などを丁寧に説明し、求職者にとってより適した求人への応募を働きかけることや適合する求人が無い場合には求人開拓を行い、就職に結びつけるケースもある。このように、ハローワークは求職者の求める求人だけを紹介するのではなく、求職者にふさわしい求人を積極的に用意し、紹介するよう努めている。これを「適格紹介の原則」と言い、職業安定法で定めるハローワークの重要な役割の一つである。

また、職業相談を実施する中で、時として求人応募を繰り返すものの不採用が続く求職者もいる。そうした求職者の中には、その原因や課題が分からず自信をなくし、求職活動を継続できない状態に陥るケースもある。こうした場合でもハローワークの職員は日ごろの相談内容から求職者の潜在能力や課題などを探りながら原因分析を行い、必要な支援（履歴書作成支援や職務経歴書の添削指導、模擬面接、職業訓練のあっせん、助成金制度の活用など）を行う。こうしたケースにおいて、求職者に寄り添った対

面による職業相談が行われなければ、求職者は課題の存在に気づかずに不採用を繰り返すことになりかねず、形だけのオンラインの活用はこうしたケースを助長させる懸念がある。

さらに、ハローワークの職員は、職業相談だけでは解決できない様々な困難を抱える求職者にも寄り添う姿勢を重視している。例えば、生活保護受給者などの生活困窮者は求職活動と両輪で生活再建が必要となることから、福祉事務所などと連携しながら支援を行う。それ以外にも、障害者や刑余者といった就職困難者に対しても障害者支援施設や刑務所職員と連携を図りながら就職に向けて伴走型支援を行うケースも多くある。こうした関係機関との連携やリファー（支援のつなぎ）について、支援先を調べるだけであればインターネットで情報を得ることもできるが、具体的なアドバイスや支援機関への確実な引き継ぎは直接求職者と対話をしなければ実効性を担保できない。

したがって、求職者がオンラインでの応募を繰り返すことは、来所の手間が省けるとはいえ、デメリットも少なくない。むしろ、ハローワーク職員と接点を持ち、助言やアドバイスを受けたり、各種の支援を得られることが再就職を容易にする。

あわせて、求職者が膨大な求人情報の中から真に自分に適合する求人を選定することは難しく、職業知識や労働市場に関する情報が無ければ未経験の求人への応募もためらわれることになる。現在、政府はリスクリングによる労働移動を推奨し、成長分野や人手不足分野などへの再就職の必要性を訴えているが、これを奏功させるには、リスクリング後の職業相談を充実させるハローワーク職員の丁寧な伴走型支援が欠かせない。

他方、勤務時間や賃金などの求人条件が合致しない場合、その条件で応募するか、応募をあきらめるかの判断において、ハローワークが介入することで求職者と求人者の条件を近づけることも可能である。ハローワークが求職者と対話をしながら紹介を行うことは求人者にとっても予備選考が行われているに等しい状況をつくることができ、逆に、求職者がハローワークを介さず募集を行うとなると、こうした絞り込みを経ずに不特定多数の応募者が殺到することにつながり、採用事務が膨大なものになりかねず、求人条件に合致したふさわしい求職者が紹介されることのメリットは大きいと言えよう。

すでに述べてきたとおり、職業安定法（5条の8）は「適格紹介の原則」を掲げ、対面による職業相談がそれを可能にしている。そして、この「適格紹介の原則」はILO条約（88号条約6条）や日本国憲法（27条）に由来するものであり、労働者・国民の基本的人権そのものがある。したがって、今後、ITインフラを整備するとしても、対面業務の重要性は変わりなく、むしろ労働行政はそのことを強調すべきと考える。

3 他部門におけるDX化の現状と課題

政府は行政手続きのオンライン化について、「2003年までに国が提供する実質的にすべての行政手続きをインターネット経由で可能とする」（「e-Japan 戦略」〈2001年1月〉）と定めるとともに、「行政手続き等における情報通信の技術の利用に関する法律」を制定（2002年12月6日）し、基盤整備を進めてきた。

これを受け、雇用保険の諸手続き（資格取

得届・喪失届、離職票交付申請など）についても、2008年から電子申請手続きの本格運用が開始された。その後、2020年4月からは常時雇用する労働者が100人を超える企業に対して、電子申請が義務付けられたことを受け、電子申請の利用が加速した。

雇用保険諸手続きの電子申請化は申請者にとって、紙媒体での書類作成より負担が小さく、費用負担の軽減につながることで、時間や場所を選ばず申請手続きが可能になるなどのメリットが挙げられる。一方、申請に必要な提出書類を電子データ化していない事業所にとってはPDF化するなど手間がかかるといったデメリットもある。

他方、ハローワーク側では、1件の申請を審査・処理するために多くの添付ファイルを開く必要があるなどの理由から紙媒体での申請より時間がかかり、申請者に確認を要する事項があっても申請先の担当者につながらないケースがあるなど、現状では業務効率がかえって低下するといった課題もある。

雇用保険諸手続きと同様、雇用関係助成金の一部についても電子申請が可能になっている。しかし、電子申請の専用フォームが存在せず、申請者は指定されたExcelやWordデータなどのファイルを用いて指定項目に申請事項を入力する形式がメインになっており、申請者の利便性の点からも改善の余地がある。加えて、助成金申請の場合、提出する添付書類も膨大であり、申請者がファイルをPDF化する煩雑さが存在する。

これらを解決するには、申請書類や添付書類の簡素化や自動電子データ化、審査完了処理の自動化が考えられる。しかし、雇用保険の諸手続きは雇用保険受給者の生活維持に直結すると

ともに求職活動の支えになっており、助成金については求人事業主や求職者の経済的利益に関わっており、過度に提出書類の簡素化や処理の自動化を進めることは行政側の審査を困難にし、不正受給の増加につながる懸念もあることから、安易に行うべきでない。

4 職業安定行政における国家公務員の定員削減

ここまで、職業安定行政の各種業務を担う職員が利用者一人ひとりと直接的に関わりながら国民の権利保障に努めていることを明らかにしてきた。

一方、政府は行政の効率化や財政健全化を目的として国家公務員の総数を削減する方針を示しており、2003年度に23,222人在籍していた地方労働行政の常勤職員は2025年度で20,813人と2,500人弱削減されている。また、政府は2024年7月29日に「令和7年度から令和11年度までの定員合理化目標数」を各府省へ通知しており、政府全体で5年間で15,357人（5.01%）もの人員削減を求めている（このうち、厚労省には1,690人が割り当てられている）。こうした政府方針の下、地方労働行政では約25年間に及ぶ定員削減が強いられ、そのことによって第一線の職場は疲弊しており、メンタル疾患や中途離職者が増加の一途にある。

今後、政府の重要施策を担いつつ職業相談・紹介、職業訓練、求人受理・雇用指導において利用者に寄り添った効果的な支援を行い、また迅速かつ厳正に雇用保険制度や各種助成金業務を行うことで労働者の諸権利を擁立するには、

抜本的な体制整備が欠かせない。

おわりに

上述したとおり、職業安定行政におけるオンライン化にはメリットとデメリットがあり、それを十分に踏まえた行政運営が求められる。とりわけ、ハローワークの業務は労働者・国民の権利擁護を旨としており、オンラインによる手続きが不得手な方が不利益を被ることは許されず、職員と関わりを持った中で得られる情報やサービスの効果が重視される必要がある。これら全てをオンライン化で包括することは極めて困難であり、今後、さらなるオンライン化を進めるにしても、利用者との関わりを保ち続けるという視点を失うことなく、憲法が保障する勤労権（27条）や職業選択の自由（22条）、生存権（25条）を十全に保障する視点を基軸に据え、適切かつ効果的な業務運営が維持されなくてはならない。

一方、政府は今後も国家公務員の定員合理化という方針を維持し続けており、2024年6月28日に出された「国の行政機関の機構・定員管理に関する方針（一部変更）」で「中長期的な行政のデジタル・トランスフォーメーションにとりくむ省庁には、その省力化効果が発現するまで目標数の一部を猶予する」などと述べ、さらなるデジタル化を推進する姿勢を示しているが、職業安定行政の対面業務の重要性を軽視すべきでなく、デジタル化による定員削減を行うべきでないと考える。

（こべ よういち・全労働省労働組合中央執行委員、
調査部長）