

第4回 デジタル基盤ワーキング・グループ
議事概要

1. 日時：令和4年4月12日（火）9時00分～10時16分

2. 場所：オンライン会議

3. 出席者：

（委員）	夏野剛（議長）、菅原晶子（座長）、杉本純子（座長代理）
（専門委員）	住田智子、瀧俊雄、田中良弘、戸田文雄、村上文洋、落合孝文、 水町勇一郎
（政府）	牧島大臣、山田大臣政務官
（オブザーバー）	デジタル庁 省庁業務サービスグループ 徳満参事官
（事務局）	村瀬規制改革推進室長、辻規制改革推進室次長、 渡部規制改革推進室次長、山西規制改革推進室次長、 大野参事官、藤山企画官
（ヒアリング出席者）	厚生労働省 富田職業安定局審議官 厚生労働省 長良職業安定局雇用保険課長

4. 議題：

（開会）

1. 性質上オンライン化が適当でないと言われる「公共職業安定所での失業の認定」について
（厚生労働省からのヒアリング）
2. 規制改革ホットラインの処理方針等について

（閉会）

5. 議事概要：

○大野参事官 それでは、定刻になりましたので、第4回「規制改革推進会議 デジタル基盤ワーキング・グループ」を開催いたします。

本日は、牧島大臣、山田大臣政務官に御出席いただいております。

また、スタートアップ・イノベーションワーキング・グループから落合専門委員、人への投資ワーキング・グループから水町専門委員に御出席いただいております。

あわせて、デジタル庁から徳満参事官にも同席いただいております。

お忙しいところ、誠にありがとうございます。

本日はオンライン開催ですので、会議中は雑音が入らないよう、画面左下のマイクアイ

コンでミュートにさせていただきますよう、お願いいたします。

御発言の際は、「手を挙げる」ボタンを押していただきますと、菅原座長より順番に指名させていただきます。ミュートを解除して発言いただき、発言後は再度ミュートにさせていただきますよう、お願いいたします。

なお、進行時間を厳守いたしたく存じますので、質問は要点を絞ってコンパクトにお願いいたします。

以後の進行につきましては、菅原座長にお願いいたします。

菅原座長、よろしくお願いいたします。

○菅原座長 大野参事官、ありがとうございます。

それでは、議事に先立ちまして、牧島大臣から一言御挨拶をよろしくお願いいたします。

○牧島大臣 おはようございます。

委員の皆様には、規制改革を前に進めるための御議論に御参加いただいていること、感謝申し上げます。

本日は、公共職業安定所（ハローワーク）での失業の認定について御議論をお願いいたします。失業者の方は、雇用保険法の規定に基づき、4週間に一度、ハローワークへ出頭しなければなりません。その件数は年間延べ600万件以上となっています。政府は、行政手続における書面・押印・対面規制の見直しを進めています。このハローワークへの出頭は、制度を所管する府省庁から性質上オンライン化が適当でないとの回答をいただき、対面原則が維持されている手続の中で最も件数が多いものです。

昨年6月の規制改革実施計画を受け、厚生労働省には諸外国の調査などを行っていただいておりますけれども、いまだにデジタル化に向けた具体的な方針は示していただけないと承知しています。

昨年12月にはデジタル臨時行政調査会が発足し、デジタル原則を策定しました。5つの原則のうち、第一に掲げているのはデジタル完結・自動化原則であり、人や紙の介在を廃し、End to Endでのデジタル対応に向け取り組むことは政府としての方針です。

事業主、被雇用者の双方が積み立てた保険金が、適切に取り扱われるようにすることは重要です。また、失業の認定と就職支援を一体的に行うことの重要性も理解できます。しかしながら、これらは何百万人もの失業者に一律に出頭を求める理由にはならないように思われます。

また、フランスやドイツでは、既に失業の認定をオンラインで実施していると承知しています。日本では、オンラインでの実施ができない理由はあるのでしょうか。我が国でも、デジタル技術を活用して、一律に出頭を求める仕組みをリスクベースの規制に見直し、国民の皆様の負担を軽減するとともに、行政の効率化をすべきではないでしょうか。

厚生労働省におかれましては、本日の議論を踏まえ、速やかにデジタル原則を踏まえた制度の在り方について検討の場を設け、期限を区切った取組を進めていただくよう、お願いいたします。

委員の皆様、本日も忌憚のない活発な御議論、よろしくお願ひいたします。

○菅原座長 牧島大臣、ありがとうございました。

それでは、議事1「性質上オンライン化が適当でないとする『公共職業安定所での失業の認定』について」に移ります。

大臣からも御指摘がございましたが、本手続は年間の手続件数が600万件と、性質上オンライン化が適当でないとする手続の中で最大の件数になっております。昨年5月のデジタルガバメントワーキングで取り扱った際には、厚生労働省は、オンライン化は困難との説明でしたが、ワーキングでの議論も踏まえ、諸外国の動向調査を行うとともに、最新のデジタル技術や補完的手続の活用等によるオンライン化を含む、利用者の負担軽減策について検討を進めていただいていると承知しております。

本日は、昨年5月の議論からの進捗を伺った上で、デジタル原則を踏まえて、全ての者に一律に出頭を課すことが必要なのか、また、デジタル技術の活用及び業務の見直しによって、国民負担の軽減と行政の業務効率化の促進について、皆様と議論をしたいと思ひます。

まず、厚生労働省より、あらかじめ提示した論点について10分程度で御説明をお願いします。恐れ入りますが、時間が限られておりますので、要点を絞った御説明をお願いします。

それでは、厚生労働省の方、御説明をお願いします。

○厚生労働省（富田審議官） おはようございます。厚生労働省で職業安定担当の審議官をしております富田でございます。限られた時間でございますので、早速資料の説明をさせていただきます。

論点が4つございまして、順次御説明いたします。

まず、1点目でございます。論点①、閣議決定を踏まえまして、「公共職業安定所での失業の認定」に係る一連の手続において現在推進している事業者、失業者等の利用者負担の軽減策について、具体的に説明されたいということございまして、資料1-2を御覧いただければと思ひます。

状況をまとめたものでございまして、青が本人、黄色い部分が事業主で、「ハ」と緑で書いているのがハローワークでございます。

まず、雇用保険の手続でございますが、事業主の方が行う手続を中心に、基本的に電子申請が可能になっております。上に赤囲みで書いていますが、実際、被保険者資格の取得・喪失に関わる手続は50%程度と、高い利用率ではないかと考えております。

令和3年の規制改革実施計画を踏まえまして、オンライン利用率拡大の傾向もあるなか、離職票を電子的に直接交付可能とする仕組みを令和6年度から、マイナンバーカードを受給資格者証の代替として使える仕組みを今年10月から、それぞれ段階的に実施予定でございます。それぞれ点線で囲んだ上のほうの枠囲みでございます。

2ページを御覧いただければと思ひます。黄色で追加しているのが新しい部分でございます。

ます。これらに加えて、令和8年度にハローワークシステムの更改時期を迎えることから、それに向けたさらなる利便性向上策、行政効率化策を検討しております。

具体的には黄色のところを御覧いただきたいのですが、マイナポータルを想定していますが、雇用保険に係るウェブサイトを構築し、給付額のシミュレーションを実施可能にする。それから、オンライン申請時のエラーチェック機能の強化を行うことを予定しております。

下のほう、離職票のOCR様式化により、電子的に管理可能になるとともに、賃金日額計算の電子化も予定しております。

右上の黄色でございますけれども、マイナンバーカード活用のさらなる発展で、マイナポータルを通じて電子的に結果を通知できるようにということも現在検討している状況でございます。

3ページを御覧ください。2ページの内容を検討する際に、ニーズ調査を実施した概要でございます。対象者の属性は職員、社労士、求職者の方ということで、効率化、利用者の観点を踏まえた調査だと考えております。

赤の枠囲みで回答数が多いところを囲っておりますけれども、自己情報を確認したい、給付額のシミュレーション、各種通知の電子交付、受給要件該当の確認といったものが比較的高い要望事項でございます。それを踏まえたウェブサイトを活用した情報発信機能の強化などを現在検討している状況でございます。

次に、論点②に参ります。今回の宿題の大きな一つだと思いますけれども、前回のワーキングにおきまして、フランス等の諸外国の取組状況を参考にすべきというものがありましたので、諸外国の状況を提示させていただきました。

別紙1-3を御覧いただきたいと思います。日本、フランス、ドイツを整理したものでございますけれども、当然のことではございますが、前提を先に申し上げますと、それぞれの国で歴史的経緯、それから制度自体も少し違いますし、国民負担や社会連帯に対する考え方も相違があるということがありますので、その辺を踏まえた説明をさせていただきたいと思います。御留意ください。

まず、主な受給要件を御覧いただきたいと思います。我が国におきましては、②公共職業安定所に来所し、求職の申込みを行っていることや、③労働の意思及び能力があるにも関わらず、失業状態にあること等を要件としている。この辺については、フランスもドイツも似通った状況になっております。御覧いただきますとおり、類似の条件を支給対象としておりまして、名称は異なりますけれども、それぞれハローワークのような公共機関の確認の上で支給しているということになっております。

一方、注意いただきたいのは3の給付日数でございます。まず1つが、日本の場合は離職理由によって差が設けられているところがあるということが、ほかの国とは違うということがございます。それに加えて、我が国の場合は360日が上限になっておりますけれども、フランスの場合は36か月が最大でございますし、ドイツの場合も最大2年ということで、

国民性の違い等もあるのだらうと思えますけれども、我が国に比べて手厚い給付になっているという状況でございます。

2 ページを御覧ください。4 の給付水準でございます。それぞれ計算方法は違いますが、これはそれほど大きな違いはないと考えております。

5 の給付制限でございます。訓練や職業指導を拒否するなど積極的な就職活動意思が見られない者については給付制限の対象となるという状況で、これも似たような状況になってございます。

次のページを御覧ください。6 の失業認定の運営組織・仕組みでございます。これがそれぞれの国で違うことになっていると思えます。我が国におきましては、失業認定の仕組みのところに書いていますが、御案内のとおり、4 週間に1回、公共職業安定所に出頭いただきまして、失業状態にあることの認定を行うとなっております。

フランスにおきましては、求職活動の確認自体は、月に一度、サイトで更新のみで、その上で支援計画に沿って職員との面談等を実施している。その際、初回の面談は対面が優先ですが、2回目以降については求職活動の必要性に応じて、定期的な対面・面談等の対象になっているということ。

ドイツにおきましては、最近、失業登録がオンラインも可能になったと承知しております。その後、雇用エージェンシーへの協力義務があり、呼び出しがあれば出頭が可能になるという状況にさせていただく。それから、常時紹介を受けられる状態を求められるという状況でございます。

加えて、制度の違いは、先ほどの説明の繰り返しになりますが、我が国の場合、自己都合離職者の取扱いで給付が変わってくるということには留意が必要だと思っております。つまり、我が国におきましては、事業主が解雇を発生させると、助成金の優遇等を受けられない仕組みとしている一方、受給者にとっては、自己都合だと給付制限がついたり、給付日数が短くなったりしますが、これによって、離職の原因が会社にあるか、本人都合かについて、事業主と労働者で見解の相違が生じた場合に、丁寧に事情を聞いて調整することなので我が国は慎重に認定を行っているという状況にあるかと思っております。

失業認定の方法を含め、給付の水準や期間等、国によって制度の趣旨あるいは背景事情も異なりますので、それぞれに応じた費用負担、保険料負担の水準になっているということでございます。我が国に比べまして、フランス、ドイツについては負担も高い状況になっているということでございます。これは制度の違いあるいは社会保障に対する考え方の違いなども反映しているかと思っております。

4 ページは簡単にだけ説明しますが、それぞれの国でどのような体制になっているかということでございます。一番下に我が国の比率を設けておりますが、御覧いただきまして、職員1人当たりの失業者数が右から3番目にありますけれども、我が国の場合は195人ということで、諸外国に比べまして、職員1人当たりに対する失業者の人数が多いということでございます。このような体制の中で、円滑かつ適切に事業を実施する必要があ

ると考えてございます。

5 ページを御覧ください。これは皆さん御案内の数字だと思えますけれども、失業率や年齢階層ごとの失業率の違いをお示ししております。我が国に比べまして、フランス等については失業率が高いという状況でございまして、この辺、認定の在り方についても少し留意する必要があると思っております。

次に、論点③を説明させていただきたいと思えます。長いので繰り返しは割愛いたしませんけれども、要するに検討を進めるべきではないかということに対する回答になると思えます。

回答③を御覧いただきたいと思えます。回答①にありますとおり、雇用保険の一連の受給手続について、現行制度下におきましても、私どもといたしましては、デジタル技術を活用した利便性の向上・行政の効率化を図らせていただいているところでございます。一方、失業認定手続自体の運用については、雇用保険制度の制度趣旨を踏まえた適正な運営という観点、給付と負担の在り方、ハローワークの体制、これを見直すと財政に対する影響も結構あるものですから、そういうことも踏まえた検討が必要になってくると思えます。ただ、もちろん検討する必要はあると考えておきまして、次の参考資料につけておりますけれども、労働政策審議会からも制度全体の見直しについて御指摘をいただいております。そういうこともありまして、雇用保険制度全体について制度の在り方を検討することになっておりますので、その中で手続の各場面におけるデジタル技術の活用も併せて検討させていただきたいと考えております。

論点④でございまして。③と関連しているわけでございますけれども、出頭を求める規定を速やかに改正するべきではないか、あるいは試行的・実証的取組を開始すべきではないかという御指摘でございますけれども、③で申し上げましたとおり、私どもは制度全般についての在り方の検討をすることを現在考えてございまして、もちろんこの手続の各場面におけるデジタル技術の活用についても検討していくということでございます。

なお、前回、議論になりました市町村取次ぎの対象者や出頭が困難な方に対する負担軽減策については特有の事情もございまして、別途検討させていただきたいと考えております。

説明は以上でございまして。ありがとうございます。

○菅原座長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの御説明につきまして、御意見、御質問等をお願いします。御質問、御意見がある方は「挙手ボタン」をお願いします。

それでは、田中専門委員、お願いします。

○田中専門委員 ありがとうございます。

失業認定のオンライン化について、前向きにご検討いただいていることに感謝申し上げます。

今、制度全体を見直す中で手続の各場面におけるデジタル技術の活用を図っていくと御

回答いただきましたが、制度全体を見直すのであれば、仕組み全体をデジタル原則にのっ
とって見直し、どうしてもデジタル化できない部分だけを残すという逆の発想にすべきで
はないかと思いますが、そこはいかがでしょうか。

特に、現在は、離職票というものを一旦失業者に渡した上で、それを毎回ハローワーク
に持って来させるという仕組みが手続の根幹となっていると思いますが、なぜ離職票とい
う紙でできたものを渡さなければならないのかがよく分かりません。離職理由も含めてデ
ータをハローワークのほうで全て管理すれば、失業認定の際は本人確認ができればそれで
済むのではないかと思いますが、そこを見直す御予定はおありでしょうか。

以上です。

○菅原座長 厚生労働省から御回答をお願いします。

○厚生労働省（富田審議官） ありがとうございます。

制度全般を見直すに際して、まずデジタルを中心に据えてという御指摘だったのではな
いかと思いますけれども、もちろんデジタルという御指摘についても重要な御指摘だと思
いますが、雇用保険制度は労使の御関心もかなり高い制度でございますし、フランス、ド
イツについても御説明申し上げましたが、それぞれオンラインで進めていくための前提が
我が国と違っているような状況もあるのではないかと私どもは考えておりました、そうい
うことも踏まえて、我が国においてはどのような対応の仕方があるのかというのは、別に
デジタルを否定しているわけでも何でもございませんで、どういうやり方があるかについ
ては、その観点も踏まえた検討をさせていただきたいということでございます。

それから、離職票については資料1-2で御説明申し上げたつもりだったのですけれど
も、電子的に直接交付するというのもやっておりますので、さらにということかもしれ
ませんけれども、それについては、もちろん何ができるのかについては虚心坦懐に受け止
めていきたいと思っております。

○厚生労働省（長良課長） 雇用保険課でございます。

離職票の関係でございます。先ほど資料1-2で御説明した現在検討中の令和8年度の
システム更改の中で、離職票を電子的に直接交付可能とする仕組みを設けることとしてお
ります。この仕組みが整えば、紙でハローワークに御本人がお持ちするという手続ではな
くなるのだろうと思っておりますが、現在はまだそのようなところまでは至っておりませ
ん。システムの更改に向けた具体的なところを詰めているところでございますが、方向性
としては委員がおっしゃったようなところが含まれているのではないかと思っております。

○菅原座長 田中専門委員、追加でどうぞ。

○田中専門委員 今のご回答について2点述べておきたいと思っております。まず、フランス、
ドイツをせっかく調べていただいたのに、制度自体が違っているかもしれないから、すぐ
にはフランス、ドイツを見習うことができないとおっしゃったのですが、違っているの
ではないかと言うのであれば、何が違うのかを早急に調べていただく必要があると思
います。外国の制度について調べたけれども、前提が違っているかもしれないから見習うことが

きないというのは、ちょっとおかしな理屈だと思いますので、きちんと調べていただいた上で検討していただきたいと思います。

また、私が、離職票のデジタル化についてお願いしたのは、現在の仕組みを前提に手続の各場面をデジタル化していくというのももちろん重要ですが、せっかく令和8年にシステムの見直しをするのであれば、現在の仕組みを抜本的に見直す、離職票を一々交付するという仕組みをやめて、データを全てハローワーク側で管理するということも考えられるのではないかと趣旨ですので、そういった抜本的な見直しも含めて検討していただきたいと思います。

以上です。

○菅原座長 厚生労働省からお願いします。

○厚生労働省（富田審議官） 1点だけ申し上げたいと思います。

私の説明が悪かったかもしれませんが、フランスとドイツは違うから参考にならないと申し上げたつもりは全くございませんで、それぞれの社会的背景とかが違うわけですから、それを踏まえて検討する必要があると申し上げただけで、参考になるところは当然あると思いますので、そのような状況は十分に踏まえて我が国のことも検討していくといった意味でございまして、説明が悪かったかもしれませんが、そこは訂正させていただきます。

○菅原座長 田中専門委員、よろしいですか。

○田中専門委員 ありがとうございます。ご検討よろしくお願いします。

○菅原座長 それでは、村上専門委員、お願いします。

○村上専門委員 村上です。御説明ありがとうございます。

できるところから進めているということは承知しました。

私から3点質問します。

1点目は、制度全体の見直しの中で対面についても検討するということですが、制度全体を見直すとなると時間がかかってしまうので、制度全体の見直しの中で、対面の廃止は最速でいつ実現できるのかを教えてください。これが1点目です。

2点目は、身体的理由等により出頭が困難な場合は別途検討するというお話がありましたので、こちら最速でいつまでに実現できるのかを教えてください。これが2点目です。

3点目は、先ほどの田中専門委員からの質問に対する厚労省さんの回答に私はちょっと納得できなくて、フランスやドイツで対面ではなくオンラインが実現できているのに、日本で実現できていない理由が説明になっていませんでした。なぜ日本だけ対面をしなければいけないのか、その理由を教えてください。

以上です。

○菅原座長 厚生労働省、お願いします。

○厚生労働省（富田審議官） ありがとうございます。

スケジュールについて御指摘があったと思います。制度全体の中でということは時間がかかるのではないかとということでございます。ただ、失業認定の在り方は実は雇用保険制

度の根幹に関わる、だからこそ今回、規制改革ワーキングでも御議論されているのだと思うのですけれども、その在り方によっては保険財政にも非常に大きな影響があるということでございますので、これはしっかりと検討する必要があると思っております。ただ、もちろんいつまでもただならぬ検討するつもりございませんので、できるだけ速いスピードでやっていきたいと思っております。

出頭困難者への取扱いについても、制度全体に入れるかどうかは、この時点においては考えておりませんが、これについても私どもとしては速やかに検討したいと思っております。

フランス、ドイツのところでございますけれども、先ほど時間が限られておりましたので少し簡単な説明にしましたけれども、例えばフランスについては、資料1-3の3ページ、再就職支援計画というものが中心になっているということございまして、我が国は4週間に1回来てねということになっているのに対して、フランスは再就職支援計画に沿って面談等を行っているということで、そもそもの認定の在り方が違うということがあると思います。なおかつ、フランスについては、職業安定機関と失業保険の担当機関が分かれていたということもございまして、そのような歴史的経緯も踏まえて、どうするのかというのは考える必要があるかと思っております。

ドイツにつきましては、これに書いておりませんが、過去のJILPTの調査によりますと、失業が見込まれる方については、在職中の方についても失業認定することがあるといったことも調査に出ております。離職された方と在職中の方では大分違うわけございまして、在職中の方に4週間に1回来てくださいねと言うのはなかなか厳しいということがありますので、背景が微妙に違うということがありますので、そういうことを踏まえて検討する必要があると。

繰り返しになりますけれども、別にフランスと違うから日本で同じようにする必要がないよねと言っているつもりは全くございませんので、そこは歴史的背景等を踏まえて、我が国において何ができるかを検討させていただきたいということでございます。

○菅原座長 村上専門委員。

○村上専門委員 スケジュールについて回答がありませんでしたが、制度全般の見直しと別途行う検討については、それぞれ今年度中に結論が出るという理解をしました。

3点目の質問に対しては、やはり何で対面が必要なのかの説明になっていないので、書面で事務局に、日本ではなぜ対面が必要なのかということが分かるような資料を出してください。よろしくお願いします。

以上です。

○菅原座長 厚生労働省は速やかにスケジュールと、どのように進めていくかについて提示していただきたいと思っております。

それでは、次に戸田専門委員、お願いいたします。

○戸田専門委員 ありがとうございます。

先ほど、各場面ごとにデジタルをフル活用していくという御発言がございましたので、非常に期待しているところでございます。

田中専門委員と同じ観点なのですけれども、デジタル化するのであればぜひフル活用していただきたいということでございまして、例として離職に関して申し上げますと、氏名変更があった場合に、その確認を電話でハローワークから事業主に問い合わせています。電話での問合せというのは高齢者雇用継続給付や育児・介護休業給付でも同じようにあるのですけれども、電話で受けるとなると、受給者に対して給付遅延などの不利益を被らせないために、社員が電話にずっと張り付いていなければいけないですし、指摘内容の正確な把握や記録の観点でも電話問い合わせは相応しくありませんので、デジタル化するのであれば、そういったところも含めてやっていただきたいと思います。

それから、ハローワークに来所する方は、基本手当の受給手続以外にも、職業紹介や公共職業訓練など、様々な手続をしに来られますが、現状ではそれぞれ問合せや手続の窓口が異なるため、来所された方には移動を強いることになり窓口をたらい回しされる形になっています。こういったところはワンストップ化すべきだと思います。またフロントで対応されている方は派遣などの非正規の職員の方が多く、いろいろな質問をしてもバックヤードの職員に聞きながら対応されており非常に時間のロスも発生していますので、令和8年度を目指すのであれば、AI等を活用して、フロント職員の方のスキルを上げて、サービス全体を改善するといったことをぜひやっていただきたいと思います。

最後に1点、大きな企業では、人事業務をほとんどシェアードサービスに集約しているのですけれども、シェアードサービスを担う会社は個社の代理が不可能ということで、社労士法人を経由する必要があります。オンライン化するのであれば、シェアードサービスを担う会社に対してもメリットが出るような形で、ぜひ御検討いただきたいと思います。

以上でございます。

○菅原座長 ありがとうございます。

厚生労働省、お願いします。

○厚生労働省（富田審議官） 戸田専門委員のほうから、ハローワークの現行の対応についての御意見をいただいたと認識しておりますけれども、もちろんたらい回しなどというのは決して誇れるものではないというか、恥ずかしいことではございますので、改善すべき点はもちろん改善させていただきたいと思っておりますし、職員の資質の向上は非常に重要なことではございますので、私どもとしてももちろん日々努力をさせていただきたいと思っております。

それから、社労士の方への配慮みたいな御指摘もあったかと思っております。もちろんステークホルダーの方、労使だけではなくてそれを代行されている社労士の方などもあると思っております。そういった方々のことも意識した上で制度の見直しについて検討すべきであると考えております。どうもありがとうございます。

○菅原座長 ありがとうございます。

戸田専門委員、よろしいでしょうか。

○戸田専門委員 すみません、最初に申し上げた電話対応について補足します。氏名変更などは住基ネットやマイナンバー制度と連携することで、ハローワークからわざわざ企業に問い合わせることは皆無にできると思いますので、そういったバックヤードの各機関との連携もぜひ視野に入れて検討いただきたいと思います。

以上です。

○菅原座長 厚生労働省お願いします。

○厚生労働省（富田審議官） 御指摘ありがとうございます。検討させていただきます。

○厚生労働省（長良課長） 恐らくいろいろな連携に当たって、マイナンバーの取得が鍵になってくるわけでございます。特に雇用保険に関しては、在職者に関して必ずしもマイナンバーが取得し切れていないというのは各方面から指摘を受けているところでございまして、そういった取組が進んでいけば、さらにいろいろなメリットを生かした行政の進め方ができるのかなと思っております。それも御意見として受け止めて、引き続き対応していきたいと思っております。

○菅原座長 よろしくお願いします。

それでは、次に瀧専門委員、お願いします。

○瀧専門委員 厚生労働省様、本日は御説明いただきましてありがとうございます。

私は3つございます。

今回の話で、当事者として一番ポイントになると思っているのは、労働の意思というもの、いかに定量化であったり、普通の言葉で定義できるかということです。

1つ目の質問としては、労働の意思がないと認められる状況とは、あるいは、どれぐらい何をやっていたら労働の意思があると認めているのかを定義できないと、オンライン化できませんとも言えない部分があると思っておりますので、現場の考え方としてどのように捉えられているかというのをお聞きしたいです。

2つ目が、意思の確認の在り方には、例えば地域性とかがあるのかということをお聞きしたいです。ハローワークの置かれている場所によって異なる判断をしていくべきものなのか、これは全国画一で考えることができるものなのか、ということをお伺いしたいと思います。背景として、例えばハローワークは中央集約することが一部望ましいという結果もあり得るのだと思います。そういうときに、働く方々の数の平準化や、そもそも政策として適切であるかの事後検証がしやすくなるという観点でも重要なので、地域性といいますか、その土地ごとの事情がどれぐらい勘案されているのかというのが2つ目の質問としてあります。

3つ目の質問としては、今後の全体の見直しの中で、よくハローワークで実際に仕事が見つかる人は2割程度といった表現がされるのですがけれども、海外との比較で在り方を再検討するという観点と、今後ともリモートワークは広がるだけの方向だと思っておりますので、リモート前提の仕事は中央で探したほうが見つかるということがあるのだと思っております。そこに向けた考え方みたいなのがございましたらお聞かせいただければと思

います。

以上です。

○菅原座長 厚生労働省、お願いします。

○厚生労働省（富田審議官） ありがとうございます。

瀧専門委員から3点御質問があったと思います。

まず、3点目から申し上げたいと思いますけれども、諸外国の状況の御指摘があったかと思えます。ハローワークが2割だったところ、諸外国はどうかという御指摘があったかと思えます。今、手元に数字がないので、あるかどうか分からないのですけれども、調べさせていただきたいと思えます。

リモートワークが前提になってくると、中央でやったほうがいいのではないかという御指摘もあったかと思えます。これについては、例えば今回、職業安定法の改正をいたしまして、求人メディアを前向きに位置づけるということをやったわけでございます。求人メディアというのは、もちろん全国を対象にすることもあるわけでございますので、本省のほうでもしっかりと見るような体制を構築しようかなということも考えております。今の御指摘の点は重要な点だと思いますので、そこは私どもとしても検討させていただきます。

初めの2点は課長のほうから。

○厚生労働省（長良課長） 実は難しい御質問かなと思っております、労働の意思というもの、これまでの我々の御説明の仕方もそうなのですけれども、まさに御本人の内心の意思であるというようなところが出発点にある以上、完全に類型化というのは難しいのかなとは思っております。

一方で、どういうシステムで我々は仕事を進めているかということと言いますと、今の4週間に一度の出頭と同時に、いわゆる失業の認定の申告書を出していただいて、実際の活動実績をしっかりと記載してもらおう。場合によっては、それをハローワークでもチェックするというような形を取る。また、再就職に向けてより良いやり方をしていくにはどうしたらいいかということで、ハローワークの職員と求職者が個別に御相談しながらいろいろな計画を立てていくということがあろうかと思っておりますので、1つどういう活動をしてきたかという実績をベースに、あとは御本人とのコミュニケーションでやっているというのが現状かなと思っております。

それから、地域性ということで申し上げますと、完全に地域性があるかという点と難しい面もあろうかと思えます。どちらかという点、労働市場がどういう状況にあるかという意味で、その方々が就職をするに当たって、その地域がどういう状況にあるかというのは恐らく実際の認定をするに当たって1つの考慮要素にはなっていないかと思えますし、非常に就職活動が難しい地域などは、例えば個別延長給付のような枠組みもございますので、制度的な対応を含めて、ある程度の地域性の配慮は行っているわけでございます。

ただ、それがどのような形でというのはまさに経済状況などにもよりますので、一律にどうだということは申し上げにくいというのはあろうかと思えますが、個々の現場でいろ

いろ判断をしているというのが現状かなと思っております。

以上です。

○菅原座長 瀧専門委員。

○瀧専門委員 民間企業ですと採用までオンラインでやりますし、意思の確認が定量的に何らかの手段で示せていないと、逆に、実際にオンライン化した際の効果検証も判断軸がないなという感覚は今のお答えを得てもあまり拭えないなというところがあるので、どういふケースで認めてはいけないものを認めてしまったのか、のような情報が今後も必要なのかなと思いましたが、今後の検証の中でそういう情報もいただければと思った次第です。

あとは、最初にお答えいただいた求人メディアの活用のところですが、おっしゃるとおり全体的な見直しの中で、全国的な仕事の探し方とある種ローカルな仕事の探し方は分離されていくような部分があるのだと思っています。従来よりもそこが明確に切り出せるような経済構造になっていくと思っていますので、今後の検討の中でそういう部分に触れながらやっていただければと思っています。

一旦以上でございます。

○菅原座長 ありがとうございます。

厚生労働省のほうから何かございますか。

○厚生労働省（富田審議官） 特にございません。受け止めさせていただきます。

○菅原座長 分かりました。

続いて、夏野議長、お願いします。

○夏野議長 今の瀧専門委員の御質問の1番で出てきた、本人の意思はどうやって確認しているのかということに絡む話なのですが、今お聞きした内容は全部このようにZoomでやってもできるような気がするのですが、対面ではないと駄目な業務が実は隠れているのですか。匂いを嗅ぐとか、触った感覚を見るとか、そういう対面でないとできないことは何なのかを特定して御説明いただきたいのと、それから、僕もハローワークに行ったことがないので分からなくて、今いろいろ調べていると、求職申込みの際にいまだに印鑑が必要だと書いてあるのですけれども、これは本当ですか。まだ印鑑が残っているのでしょうか。

この2点です。お願いします。

○菅原座長 厚生労働省、お願いします。

○厚生労働省（長良課長） まず、2点目の押印の関係は、昨年度の洗い直しにより、基本的には押印不要の形で整理をしているところでございます。

それから、1点目の本人の意思のところでございますが、オンラインというのが、このような会議形式でやるようなことに関しては、コミュニケーションの取り方として、問題の解決策の一つであろうという御指摘はあるのだらうと思います。

ただ、一方で、我々、ハローワークの中で月間数十万件の失業認定を実際に処理するに

当たりまして、効率性も考えていけないということでございます。それから、再就職の効果とかを実際に行うに当たって、当然ハローワークというのは需給調整に伴う様々な機能がそろっているわけでございます。それを完全に代替するということが果たして適切なのかという御議論はあろうかと思っているところでございます。

以上です。

○夏野議長 今の御説明はオンラインのほうが効率が悪いとおっしゃいましたが、世の中一般的に言うと、私もふだんの業務で使っておりますけれども、オンラインのほうがミーティング時間は短くなる傾向は明らかに出ているのですが、オンラインのほうが効率が悪いと判断できる理由が何かあるのでしょうか。

○菅原座長 厚生労働省、お願いします。

○厚生労働省（長良課長） 当然多くの方に御対応しないといけない、しかもそれは全て1対1であるという意味で、必ずしもそれが効率的になるかという我々としては疑問だということで、前回申し上げていたのはそういう趣旨でございます。

○夏野議長 それはIT技術とかいろいろなことをもっとちゃんと研究していただいたほうがいいと思います。なぜかという、オンライン化すると何が起こるかという、まず時間指定ができて、事前に書類とかも全部アップされますので、そうすると、自分の目の前に座って、はい、この書類を出してください云々ということをやりますから、間違いなくオンラインのほうが効率がよくなるというのが我々専門家としては一致なのですが、その意見が違ふのであれば、ちゃんとテストケースを作って検証してから、オンラインのほうが効率が悪いなんていうのは世界的にほとんど聞かない話ですので、それをきちんと説明していただいたほうがいいと思います。

もう一点、効率というのは、ハローワークの業務の効率とともに、社会全体の効率というものもあって、ハローワークの人が次から次へと対応するために、ずら一と並んでいるから効率がいいと思われているのではないかと僕は推測するのですが、それは実は社会全体から見ると待ち時間という物すごい非効率を生んでいる可能性もあるので、国家全体として見ると、全体の効率ということも考慮に入れていただいて、ただ、僕はハローワークの職員の方の作業としてもオンラインのほうが絶対に速い、効率がいいと思っておりますけれども、ただ、社会全体で見るとさらに効率は違うと思いますので、その検証はぜひ行ってからその判断をしていただきたいと思います。

以上です。

○菅原座長 厚生労働省。

○厚生労働省（富田審議官） 説明が前回の繰り返しのようになってしまったので誤解をされたかもしれませんが、補足いたしますと、恐らく私どもの技術が追いついていないということも背景にあるのかもしれませんが、例えば職業紹介の場面でオンラインを活用した紹介などもやっておりますが、実際、私どもの通信環境のせいもあるかもしれませんが、通信トラブルが結構発生して、なかなかうまくいかないケースも結構あるので

す。失業認定というのは、夏野委員がおっしゃるとおり、確かにうまくいけば大量にさばけるといふこともあるかもしれませんが、事前にパスワードを付与したりという手間も結構ありますし、トラブルが発生したときに調整する手間も結構あって、我々のほうの技術が進歩すれば改善するような余地もあるのだらうと思えますけれども、そのような要素もあるということです。

それから、長良課長のほうから申し上げましたが、失業認定そのものだけを見るのではなくて、ハローワークに来たときに、職業相談も併せてやっているということもあるわけです。先ほどワンストップという話もありましたが、私どもとしてワンストップでできるようにしていく仕組みを整えてはございますので、そういうことも含めて、別にオンラインを否定しているわけでは全くなくて、全体として何が求職者の方にとっていいのかということを考えていくということだと思っております。

○夏野議長 今、通信トラブルが多いという話もありましたけれども、これはぜひ数字で、全体が何件中何件ぐらいのトラブルがあったかということも御報告いただきたいと思えます。

もう一つ、本人が4週間に1回出頭された際に、ついでに職業相談をやっていく、両方受けている人の割合も数字として把握されていると思うので、ぜひそれも示していただければと思います。

○菅原座長 ありがとうございます。

厚生労働省で検討する際にはデジタルの専門家の人をきちんと入れ、仕組みとデジタル化は併せて検討いただきたいと思えますので、よろしくお願いします。

それでは、続きまして、水町専門委員をお願いします。

○水町専門委員 ありがとうございます。

今日、御説明いただき、ありがとうございます。

フランスとドイツの話が出ていますので、比較法の観点から若干コメントをさせていただきたいと思えます。

説明があったように、失業認定が制度の根幹であるというのは、日本だけではなくてフランスでもドイツでも同じことです。その中で、フランスとドイツでは、対面ではなくてオンラインで失業認定ができています。日本でも、失業認定自体を対面ではなくてオンラインでできるかというのがここで議論してほしい焦点なのですが、その議論をするときに、制度全体との関係で検討するとなってしまうと議論が非常に拡散して、問題の本質から離れていくという懸念があります。そういう意味で、今、対面でやっていることをオンラインに切り替えることができるかどうか、制度の前提や背景が違うからどうかということよりも、さらに具体的な議論をしていくことが大切だと思えます。それについては後でお話しします。

特に私は日本のハローワークも見たことがありますし、フランスのハローワークでヒアリングをしたり見に行ったことがあります。フランスと日本の制度の違いで見てみると、

少なくとも失業認定で行っていることは、私が認識している限り、フランスのほうがより複雑なことをより厳しくやっている。すなわち、再就職計画とかの関係で、個別にあなたにはどういうことをしてほしいのか、ということより具体的にやっているし、さらには労働の意思と能力があるかという認定についても、4週間に一度ハローワークに行くことを求めるなど日本はかなり形式的にやっていますが、フランスではかなり具体的な就職計画との関係で実質的にチェックしているので、認定をより実質的に厳しくやっているという認識、印象が私にはあります。それが今、フランスではオンラインでできているのに、日本はオンラインでできるかどうかということで、制度が違うから難しいのではなくて、制度が違うから日本の方がよりやりやすいという面もあるのではないかと。フランスのほうがより難しい複雑なことをより厳しくオンラインでできているのであれば、日本でなぜできないのかということより具体的に検討してほしいというのが外国との比較の前提です。

では、制度全体との関係ではなくて、何がオンライン化するときの重要な争点になるかということ、恐らく大きく3つです。

1つが利用者の利便です。フランスでも昔、対面ときは、日本のハローワークみたいなところにいっぱい並ぶわけです。並んで、待たされてということが、オンラインになったら、基本的にはオンラインで予約を入れた上で、時間になってオンラインで面談をするということなので、恐らく利便性が大分増していることが考えられるし、日本だと、離島も含めて遠隔地もオンラインでできるようになるので、日本ではフランス以上に利便性が増すということも考えられます。この点で、フランスの今の状況はどうなっていて、日本では利便性がどう増すと考えられるのかを、まず検討すべきです。

2番目がモラルハザード、濫給です。制度の濫用というのは、対面でもオンラインでもどちらでも生じますが、具体的に対面でどれくらいの濫用が起きている、オンラインになったらその濫用が減ったのか、増えたのかということについても、各国でいろいろ苦勞をしながら工夫していると思います。その具体的な議論をしないで、モラルハザードの危険があるからオンラインであればもっと増えるでしょうという憶測みたいなものではなくて、もうちょっと具体的に検討してほしい。

そもそも対面でやっているときの濫用、濫給というのも、日本ではいろいろな形で生じています。前提としての濫給が今ちゃんとコントロールできているのか、オンラインになったらそれがより広がるのかということも考えるべきです。

3点目は行政の効率化です。

先ほど、日本のハローワークは職員の数が非常に少ないとおっしゃっていましたが、逆にそうだからこそオンラインになって効率化が進めば、日本はより積極的にオンライン化を実現して、効率化を進めていくべきという話になるかもしれない。逆に、フランスでオンライン化したら、必要な職員の数も予算も増えてしまって、効率化が阻害されたということであれば、日本でそれを人員的、予算的にどう措置するかも考えた上でオンライン化を実現していくという議論があるべきなのに、去年の5月から約1年経って、本日の比

較法の説明も、非常に教科書的な説明で、オンラインか対面かということの具体的な争点に対して、具体的な議論の素材になるような検討が十分なされていない。1年でこのような検討だったら、本当にオンライン化を実現するまでに何年かかるのか。それも制度全体との関係でというふうに議論が拡散していくと、本当にいつになったら結論にたどりつくのか、疑問に思いました。もう少し具体的に中身に立ち入った議論をなるべく早くやってもらうことが大切だと思いました。

以上です。

○菅原座長 厚生労働省、お願いします。

○厚生労働省（富田審議官） 水町先生、御指摘ありがとうございます。

水町先生はフランスの御専門家でございますので、非常にその背景を踏まえた御説明であったと思います。

失業認定だけ取り出してという御指摘がありましたけれども、私どもとして、認定の仕方が日本とフランスで違うというのは踏まえなければいけないと思っております。資料1-3を御覧いただきますとおり、失業認定の仕組み、4週間に1回、公共職業安定所に出頭して失業状態の認定を行うというのが我が国の仕組みでございます、フランスは、それは再就職支援計画でやりますということで、そもそも認定の仕方が違うわけです。今の我が国の制度のままオンラインを入れるとなると、4週間に1回、たくさん人にやってきていただいて、それをオンラインに入れるということになると、大量処理になってくるといふこと。先ほど申し上げましたが、それをトラブルなく一気通貫にパスワードも振り出してやるというのが果たして効率的なのかどうかということを私どもは検討しなければいけないと思っております。

フランスであれば、再就職支援計画がありますから、もっと柔軟に対応できると思うわけです。このように認定の仕方が違うわけですから、そこは我が国にそのまま持ってくるというのはなかなか難しいのではないかと考えていますので、水町先生がおっしゃっているフランスのほうが厳しいということは、私どもはフランスをそこまで現地調査したわけではございませんので、我が国との比較はそこまでできていませんけれども、今おっしゃいましたとおり、状況が違うということは踏まえた上で、ただ、検討しないということを行っているわけでは全くなくて、その点で何ができ得るのかということを検討させていただきたいということでございます。

○菅原座長 水町専門委員、どうぞ。

○水町専門委員 4週間に1回やってきて大量処理という形式的なことであれば、オンラインでより効率的にできるのではないかと。それを変えるというのは、オンラインにした上で、また制度を変えようという議論だったらいいですけども、少なくとも今やっていることをオンラインにできるかという話になれば、今言った3点、利便のことと、濫給防止と、効率化の観点から、少なくとも早急にやろうと思えばできるし、フランスとかドイツはコロナの下で一気にそれをやった上で、必要な制度改正はちゃんとじっくり時間をか

けてやっていきたいと思いますという立ち位置でやっているのです、そういうことも踏まえないと、いつまでたってもできないのではないかと私は思いました。

○菅原座長 厚生労働省、お願いします。

○厚生労働省（富田審議官） 繰り返しになるのですけれども、別に4週間に1回という仕組みを、私どもは所与のものとして今後ずっと検討していくというわけではございませんので、そこは御理解いただきたいと思います。何が効率的なやり方なのか、あるいは就労の意思等を確認する手法としてもっと良い方法があるのだろうかということも踏まえて私どもは検討するというところでございますので、これを金科玉条のように捉えて、今後も維持していきたいということを申し上げているわけではないということは申し上げたいと思います。

○菅原座長 恐らく水町専門委員がおっしゃりたいことは、現状の制度のままでもまずデジタル化して、利用者目線でサービスの利便性を上げることが濫給防止にもつながり、業務の効率化にもつながりますよ、ということで、全体の仕組みを見直してからデジタル化をするのでは遅いということ、また、そもそものスケジュールが見えていないということの指摘だと思います。

水町専門委員、よろしいですか。もし追加でコメントがございましたらどうぞ。

○水町専門委員 今おまとめいただいたとおりで結構です。

○菅原座長 ありがとうございます。

それでは、お時間もあと15分弱ぐらいになってきていますので、杉本座長代理と落合専門委員から続けて御質問いただいてから、厚労省にお答えいただきたいと思います。

杉本座長代理、お願いします。

○杉本座長代理 ありがとうございます。

水町専門委員が御指摘くださった点がまさに言いたかったことなので、少し重複してしまうかもしれません。

先ほども御指摘くださいましたように、オンラインで実施することで濫給があるのではないかと懸念されていると思いますけれども、これは先ほども御指摘があったように、そうだとすると、既にオンラインが導入されているフランスやドイツで実際に濫給の事例が対面とオンラインを比較してどのような状態なのかということをきちんと調べる必要があるのではないかと思います。

日本はいろいろな面でデジタル化が遅れているわけですが、遅れている分、既に始まっている諸外国のいいところ、そして問題が生じているようなところも、後からきちんと諸外国の様子を検討して、日本に良いところを導入できるというメリットもあると思いますので、既にオンライン化が始まっている諸外国を、確かに制度が違うからおっしゃるのも非常によく理解するわけですが、既に始まっている国の悪い点、問題がある点をきちんと調査するということが、結果として日本に良い結果を招くのではないかと思いますので、濫給の点に関しては、諸外国の調査をする必要があるのではないかと思います。

ます。

認定の方法が違うから、認定の内容が違うからというのは、諸外国は制度が違いますのでもちろんそのとおりなのですけれども、だからといって諸外国が導入しているようなやり方をそのまま日本に導入するというわけではなく、委員の皆様もそういうふうには思っていないんじゃないと思います。日本には日本の使いやすい制度があると思いますので、その参考として諸外国の事例を検討する、研究するというのは非常に重要なことだと思いますので、そういった前向きな姿勢で諸外国の様子を研究されるのがよいのではないかと考えております。

もう一点は、これも先ほど水町先生が御指摘くださったので、改めて言うことではないのかもしれないのですけれども、お示しくくださった資料で、職員1人当たりの失業者数が諸外国に比べて日本は非常に多いということを資料にて数字で示してくださったわけですが、この数字から言えることは、そうであればなおさら日本こそオンラインを導入すべきではないかという結論に恐らく普通は行くのではないかと思うわけです。ただ、対面は廃止、全てオンラインにするということは委員の皆様も恐らく思っておられなくて、どういうケースが本当に対面である必要があるのか、そうではないケースがあれば、それはオンラインですること、職員の方の業務の負担を軽減できるのではないかと前向きに皆さん検討されていると思いますので、職員の方の業務負担の点からも、失業者のうちの若い年齢層であればオンラインを利用したいという人もいれば、国民の利便性という観点からも、もしかすると高齢の方はデジタルよりも対面で実際に話を聞いてもらう、相談に乗ってもらうということを求める方もいらっしゃると思いますので、全面オンライン化ということを検討するというよりも、どういうケースで本当に対面である必要があるのかという姿勢でオンラインを導入することを検討すべきではないかと考えておりますけれども、この辺り、お考え等をお聞かせいただければと思います。

以上です。

○菅原座長 続きまして、落合専門委員、お願いします。

○落合専門委員 ありがとうございます。

進めていただいているということでありがとうございます。ただ、今後進めていただくに当たって何点か御質問、御意見を申し上げたいと思います。

1つが、書面を利用しているような手続、離職票や失業認定の申告書といったものについて、ハローワーク内でこれを処理する際に、どういう形で保存して処理を行っているかがあろうかと思えます。こういったところを自動的に処理できる部分を増やしていくことによって、オンライン化を行うことによる効率化と利便性の向上を図っていくことにはないかと思っております。

2点目が、受給説明会について、ホームページで動画を視聴することを恒久化されない見込みなのではないかと思っておりますが、現場で特に理解確認等をされていないのであれば、動画で見たから何が変わるのか不明であるというのが一般的な話だと考えます。理

解確認を行うにしても、そこもビデオ会議等で実施できるのではないかとと思います。

続いて、3点目ですが、いろいろな手続の中で、どのように意思確認をするのかです。対面の部分についてもそういう話があるかと思いますが、戸田専門委員におっしゃっていた質問の中で、例えばフロントの職員のレベルが低いので、これに対して向上するように努力をするというお話がありました。また一方で、先ほど水町専門委員がおっしゃっていたように、日本の場合にはより形式的な判断になっているのではないかといったようなことからすると、日本のほうが形式的に情報を取るということで、より一層オンラインにマッチしやすいと考えられます。そういった点についてより検証を行っていくためには、数字による比較が重要だと思っております。利用者側のニーズがどうであるのか、オンラインで実施した場合に何がどういう数字として出てきていて、どこが障害なのか、それは諸外国でどうなのか、国内のほかの分野でどうなのかが関係し、ほかの分野も、諸外国でも進んでいるということ踏まえると、しっかり数字を出して原因となるところを潰していけば整理できないような話ではないと思います。より人の生命・身体などに影響を与えるような医療行為や訴訟手続といったものについても既にオンライン化が具体的に検討されていると思いますので、それと比べて何が本当に難しいのかを数字とファクトベースで御検討いただく必要があるのではないかと考えております。

以上です。

○菅原座長 それでは、まとめて厚生労働省からお答えをお願いします。

○厚生労働省（富田審議官） ありがとうございます。

まず、杉本委員から、諸外国との比較の関係で御指摘がございました。失礼ながら、考えておられることは私どもとそれほど違わないと私は思っておるのですけれども、私どもは決してフランス、ドイツと日本を単純に比較しているわけではなくて、フランス、ドイツの制度をそのまま持ってくるというのも難しいわけですから、それぞれの背景を踏まえた上で、我が国の事情も踏まえた上で、参考にすべきところは参考にしていくということでございます。

1つ、濫給防止のことがございました。私どもはフランス、ドイツの濫給の関係が調べられないかと今回やってみたのですけれども、現時点ではデータが取れなかったもので、引き続きそこはできるかどうか各国大使館にも聞いてみたいと思います。

2点目、利便性の観点でオンラインをもっと考えるべきだということでございまして、実は私どもは別にオンラインを否定しているわけでも全くございませんで、先ほど申し上げましたが、職業紹介の場面ではオンラインをできるだけ進めたいということやっていくわけです。ただ、現状を申し上げますとあまりうまくいっていないのです。

先ほど説明いたしました、今の我々の通信環境や技術の問題があるのでしょうかけれども、トラブルがあったりして、なかなかうまくできていないということが多々あると担当から聞いておまして、それを失業認定のほうに直接移してしまうと、大量に求職者の方が来られて、トラブルがあって、その日はできませんとなったら、失業給付ができなくな

ってしまいますので、そこは職業紹介の場面で今、ある意味で実証実験みたいな形で先行してやっておりますから、その技術を使えるのであれば、ほかの分野にも使っていくことができないかなとも思っておりますから、決して否定しているわけではないということは申し上げたいと思います。

それから、落合専門委員から幾つか御指摘をいただきました。書面ではなくて、電子化をもっと使うべきではないかという御指摘があって、全部が全部そうなのですけれども、別に違和感がある御指摘ではなかったと思っています。私どもも、できるだけ電子的な形で保存していくとか管理していくということは進めていっているつもりでございますし、今後とも進めていきたいと思っております。

説明会のところについても、理解不足があるのであれば、それを補足するやり方もあるのではないかと御指摘もありました。もちろんそういったやり方も含めて、何ができるのかということは引き続き私どもとして虚心坦懐に検討していきたいと思っております。

それから、意思確認のところについては、フランスと我が国を比較して、日本が形式でフランスが複雑というのは実はよく分かっていないのですけれども、我が国は別に形式的に認定をしているわけでは全くございませんので、やるべきことをやった上で認定をしているということでございますから、そこについては補足させていただきたいと思っておりますし、認定者のレベルが低いという御指摘については、繰り返しになりますけれども、利用者の方が御不快にならないように、レベルの向上について、研修等はしっかりとやっていきたいと思っております。

○菅原座長 ありがとうございます。

お時間が迫っていますが、戸田専門委員と落合専門委員から手が挙がっておりますので、大変恐縮ですが一言ずつコメントいただいて、さらに質問等がある場合は、後ほど書面にて出していただくということで御了解いただければと思います。

それでは、戸田専門委員、落合専門委員の順番でお願いします。

○戸田専門委員 それでは、手短に。

オンライン化を進めていくときに何が効率的かということを考えて取り組まれるというお話でございましたけれども、現状のように、ハローワークに来所される多くの方々を待たせておいて順次処理することが職員にとって効率的であるということ、ひょっとしたらお考えでいらっしゃるのではないかと心配になりました。一生懸命職探しをされている来所者の方々の効率性を優先して考えていただければと思います。

以上でございます。

○菅原座長 ありがとうございます。

落合専門委員、お願いします。

○落合専門委員 ありがとうございます。

今、御説明いただいた中で、進めていただけるというお話だったとは思いますが、デジタル化を進めるときに、できる限り自動化できるところを増やしていくという視点で御検

討いただくのが重要であると思います。また、数字でもって議論することが非常に大事だと思しますので、10倍効率がよくなったのに1つ問題事例があった、だから悪くなったということではないと思います。その部分は数字がないと比較検証できないと思しますので、ぜひデータに基づく議論を行っていただければと考えております。

以上です。

○菅原座長 ありがとうございます。

最後に、厚生労働省からコメントはございますか。

○厚生労働省（富田審議官） ありがとうございます。

戸田専門委員と落合専門委員から、もっともな御指摘だと思しますので、そこについては十分受け止めさせていただいた上で、サービスの改善は非常に重要なことでございますので、そういった観点も含めてしっかりと検討させていただきたいと思っております。

○菅原座長 ありがとうございます。

それでは、そろそろお時間が参りましたので、ここまでとさせていただきたいと思っております。まだ御質問、御意見がある委員・専門委員の皆様は、書面にて事務局のほうに出していただければと思います。事務局から厚生労働省に書面で照会しますので回答をいただきたいと思っております。

失業者の実情によっては、ワーキングのメンバーも丁寧な説明や相談が必要ということでは十分認識した上で、オンライン化を進めていただきたいということ、丁寧な説明が必要だからというだけでは全ての人に必ずしも一律に対面、出頭を求める理由にはなりませんので、速やかにオンライン化を進めていただきたいと思っております。

また、先ほどの繰り返しになりますが、オンライン化をする際に、利用者の利便性、濫給防止、ハローワークの業務の効率化の視点、また窓口業務からバックヤードの業務までデジタル完結をしていくことが必要ですので、現在の業務をどうデジタル完結していくのか、また、中期的には厚生労働省から話があった仕組みそのものをどう抜本的に見直して進めていくのか、というところを整理し、工程表等を出していただきたいと思っております。制度の効率化を実現することで、成長分野から労働移動への円滑化、あるいは誰も取り残されない社会の実現など、現在、ハローワークが真に求められている役割について、より人的資源を集中することができるのではないのでしょうか。

厚生労働省におかれましては、ただいまの議論を踏まえて、速やかに検討体制を構築し、検討を開始していただきたいと思っております。その際、デジタル原則を踏まえた制度の在り方について議論を行った上で、雇用保険法の改正やシステム整備も含め、必要な措置を講じていただくようお願いしたいと思います。

また、検討を行うに当たっては、デジタル技術を活用した行政サービスの見直しに知見のある有識者の方の意見も十分に踏まえる必要があると考えますので、よろしく申し上げます。

規制改革の答申には必要な事項を盛り込むことが必要と考えておりますので、規制室の

事務局の皆さんにおいてもしっかりとフォローアップをしてください。

それでは、議事1を終わりたいと思います。厚生労働省の皆様におかれましては、本日はお忙しい中、どうもありがとうございました。「退出する」ボタンより御退室ください。

(厚生労働省 退室)

○菅原座長 続きまして、議事2に移りたいと思います。「規制改革ホットラインの処理方針について」、事務局から説明をお願いします。

○大野参事官 事務局でございます。

ホットラインの処理方針でございますが、メールで御照会したとおりでございます。今回は廃棄物の関係、それから、本日議論になりましたハローワークの関連などにつきましては二重丸とさせていただき、引き続き検討することとしております。

私からは以上でございます。

○菅原座長 大野参事官、資料は事前に委員・専門委員の皆様にお渡ししていますね。

○大野参事官 はい、事前にメールで御照会しております。

○菅原座長 資料について、何か御質問はありますか。

特にないようでしたら、現在お示ししている方針で進めたいと思いますが、よろしいでしょうか。

○菅原座長 ありがとうございます。それでは、ホットラインについて、この内容にて処理方針を決定したいと思います。今後、ワーキングにてしっかりと対応していきたいと思っておりますので、御協力のほど、よろしくお願いたします。

それでは、本日の議題は以上です。

今後の日程につきましては、追って事務局から御案内をさせていただきます。

それでは、これにて会議を終了いたします。どうもありがとうございました。