

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
第34回外部評価委員会 議事概要

- 1 開催日時 令和6年6月14日(金) 10:00~11:30
- 2 場所 AP日本橋 グループ(東京都中央区日本橋3-6-2)
- 3 出席者
【外部評価委員】
守島委員長、松爲副委員長、安藤委員、内田委員、眞保委員、眞下委員

【機構】
輪島理事長、鈴木理事長代理、宮原理事、飯田総務部長、津崎経理部長、境企画部長、近藤納付金部長、浅沼障害者助成部・高齢者助成部長、村田障害者雇用開発推進部長、山下高齢者雇用推進・研究部長、姫野求職者支援訓練部長、持永公共職業訓練部長、小此木情報システム総括管理部長、大塚職業リハビリテーション部長、久保村研究企画部長、那須職業センター長
- 4 議題
○令和5年度業績評価(高齢・障害者雇用支援業務)について
○職業リハビリテーション専門部会及び職業能力開発専門部会報告
- 5 概要
機構から、資料2に基づき、高齢・障害者雇用支援業務に係る令和5年度業績評価について説明が行われた。
なお、各委員からの主な意見等の概要は以下のとおり。
また、職業リハビリテーション専門部会及び職業能力開発専門部会報告については、特段の意見はなかった。

(1-1-1 高年齢者等の雇用の安定等を図る事業主等に対する給付金の支給)

【自己評定について】

自己評定Bについては、「妥当」との意見であった。

【評価できる点】

○目標を着実に達成している点。

○支給事務及び制度の周知・広報について、給付金説明会への参加事業所数と給付金平均処理期間は、いずれも達成基準を満たしている。

○目標を大きく超える説明会参加事業所数となっている。また、適正な支給業務の実施のための取組も、十分に行われている。

○説明会の積極的な実施及び手続処理期間の短縮化

○制度説明動画の再生回数が2,000回余り増えたこと、不正受給が0件であった点から理解

しやすいコンテンツであったことが推測できる。

- 数値目標を達成していること。特に、事業主向けの説明動画をホームページ及びYouTubeで配信、制度紹介チラシに二次元コードを掲載するなど、広報活動に力を入れたこと。給付金の支給・不支給の事例を掲載したほか、分かりやすい手引を作成し、申請者がスムーズに申請できるよう工夫したこと。

【改善すべき点】

- 給付金の処理については、急ぎすぎて精度が下がってしまっても問題なので、過度に達成度を高めることを目指しすぎないように留意していただきたい。
- 様々な業種や規模の事業主が容易に理解できる解説・説明資料の整備と広報活動による周知、制度や諸手続変更の際の各地の機構担当者への十分な説明の実施及び間違いのない事務処理を迅速に行うための担当者向けの説明資料とチェックリストの整備並びに担当者に対する継続的な支援
- 動画での説明は既に定着していると思われるが、説明会をオンラインのライブでも開催できると、企業にとって、より一層利便性が高まるとと思われる。

【その他の主な質疑等】

- 特になし

(1-1-2 高年齢者等の雇用に関する相談・援助、実践的手法の開発、啓発等)

【自己評価について】

自己評価Aについては、「妥当」との意見であった。

【評価できる点】

- 制度改善提案件数と提案を受けて見直しを進めた割合は、いずれも達成基準を満たしている。また、プランナー等による制度改善提案の実施やサービスの質の向上、実践的手法の開発・提供、産業別ガイドラインの策定及び普及支援、啓発広報活動等の実施に成果が認められる。
- 制度改善提案や相談・援助の取組を行うためには、高障求機構の内部だけでなく外部専門家との連携が重要となる。また対象となる事業所も、より小規模なところに対して成果を出す必要がある。そのような難しい条件下において、高い結果を出していることは非常に評価できる。
- 70歳までの定年引上げや継続雇用延長に関する制度改善提案の積極的实施及び産業別高年齢者雇用推進事業の広範な実施
- 都道府県支部職員の事業主へのフォローアップ体制の充実や高年齢者雇用アドバイザー、70歳雇用推進プランナーに対する研修内容と実施方法を工夫されている点が評価できる。
- 数値目標を達していること。新たに対象となった小規模企業に対しても積極的に制度改善提案を行ったこと。都道府県支部による事前確認に加えて、機構本部において提案内

容の事後確認を行い、プランナー等に対し個別に助言を行うなどきめ細かいフィードバックを行い、提案内容の質の向上に努めたこと。

【改善すべき点】

○今後は、オンライン、ハイブリッド研修などの効果測定が必要である。

○生涯現役社会の実現に向けた啓発広報について、フォーラム開催時にアンケート調査を行った結果、満足度が92.2%という高い結果であった。しかし、そもそも参加するような企業は意欲的なところであるため、どちらかと言えば、「もっとこうしてほしい」といった要望を聞き取ることに価値があると思う。

○65歳を基準とした取組よりも複雑化・高度化する高齢者雇用事情に配慮した実効性ある制度改善提案を行えるプランナーの継続的育成、優れた取組を全国に横展開するための研修実施や配布資料作成及び産業別高齢者雇用推進事業を実施した団体に対するその後のフォローアップの充実（一定期間経過後の再度の推進事業実施等）

○見直しを進めた68.9%のうち59.8%を占める「経営層との話し合い等」の成果を次年度以降「定年を引上げ」「継続雇用の延長」「基本方針の決定」につながるように継続的なフォローができる体制を検討いただきたい。

○新たに小規模企業が対象になったことから、コロナ禍で培ったオンラインによる相談・助言の実施をさらに推進すると、企業にとって、より一層利便性が高まるとされる。

【その他の主な質疑等】

<質疑応答>

○問 制度改善提案を受けて見直しを進めた割合68.9%について、内訳をみると「経営層と話し合い」が多くを占めている。話をしただけではなく、見直しにつながるような前向きなものだと良いと考えているが、具体的な内容如何。

答 企業として具体的な取組を進めていく認識を持ち、前向きに改善していきたいといった回答について、計上している。

○問 「高齢者活躍企業フォーラム」のアンケートによる満足度について92.2%とあるが、フォーラムに参加するということは意識が高く意欲的な企業であると考えられるため、満足していない方に対して、どのようにしたら満足度が上がるのかアンケートで聞き取ることができればより良くなるだろう。自由記述だと記述してもらえない可能性もあるため、具体的な項目を挙げてチェックしてもらおうとよいのではないか。

答 調査方法を工夫していきたい。

(1-3-1 障害者雇用納付金の徴収並びに障害者雇用調整金及び報奨金等の支給)

【自己評定について】

自己評定Bについては、「妥当」との意見であった。

また、一部以下のような意見があった。

○A評定が妥当。

【評価できる点】

- 説明動画の視聴回数と収納率は、いずれも達成基準を満たしている。
- 継続的に改善された説明動画の視聴回数増加及び未納付事業主に対する継続的な対応による障害者雇用納付金の非常に高い収納率
- 障害者雇用納付金について国税、労働保険を上回る収納率を達成した点が評価できる。
- 数値目標を達成していること。事業主からの意見・要望等を踏まえた解説動画をYouTubeで配信したこと。電子申告申請及び電子納付の利用を広く周知し、電子申告申請及び電子納付ともに利用件数が前年度を上回ったこと。

【改善すべき点】

- 説明動画の視聴回数に係る達成率が目標値の2倍以上と極めて高かったことから、その原因を明らかにして、今後の改善につなげていくことが重要。
- 高い成果を上げているが、そもそもの評価の仕組みによって、100%を大きく超える数字を達成できない状況が続いている。現場で働く職員の動機づけの観点からも問題があるので、ぜひ適切な評価指標の作り方を継続して検討していただきたい。
- 事業主等に説明を行う機構担当者の業務遂行能力向上とメンタルヘルス向上（事業主等からのカスタマーハラスメント対策）を目的とした研修や教材の充実及び優秀な取組事例収集と支部を超えた横展開
- 説明動画の視聴回数の目標値を大幅に上回った理由は、令和4（2022）年の障害者雇用促進法の改正等による一時的な閲覧需要の拡大とのことなので、次年度に向けて閲覧ログを確認するなどして特に需要が多かった箇所について重点的に工夫するなどの対応をすることで常態での閲覧数の拡大が見込められると思われる。
- 公平性の観点からも、未納付事業主へのさらなる納付督促の徹底が望まれる。

【その他の主な質疑等】

<質疑応答>

- 問 「障害者雇用納付金等の申告申請に関する説明動画の視聴回数」について、目標値の倍以上の実績となった理由如何。
- 答 大幅に目標値を超える視聴回数となった要因については、令和4年12月16日に障害者総合支援法を改正する法律が公布されたことによる障害者雇用促進法の改正により納付金制度も変更となったこと、また新システムが導入されたことという二つが考えられる。

(1-3-2 障害者雇用納付金制度に基づく助成金の支給)

【自己評定について】

自己評定Bについては、「妥当」との意見であった。

【評価できる点】

- 助成金の平均処理期間と事業主説明会の参加事業所数は、いずれも達成基準を満たしている。

- 適切に対応していただいていると考える。
- フローチャートや説明動画の充実、申請書類簡素化による顧客（助成金申請者）の利便性向上
- 企業側の視点に立った申請フローを構築した点が評価できる。
- 数値目標を達成していること。取組事例に応じた助成金を事業主が容易に探せるよう、申請に係るフローチャートをホームページに掲載したこと。助成金の概要を幅広く知ってもらうため、視聴時間が短い説明動画を作成し、ホームページに掲載したこと。

【改善すべき点】

- 動画のように最初から見る必要があるものが効果的な場合もあれば、書面のほうが良い場合もある。またチャットbotの活用やFAQサイトの効率的な設定など、多面的なアプローチをしていただきたい。
- 顧客利便性向上のための簡素化を推進しながらも違法性を排除した厳密な審査体制の構築
- 助成金活用事例を障害種別、業務別などで集約した広報媒体を作成し、公開するとともにハローワークや職業センターの事業主支援に一層活用できるように検討いただきたい。
- 説明動画はYouTubeでも配信できると、より多くの企業に知ってもらえるきっかけになると思われる。

【その他の主な質疑等】

＜質疑応答＞

- 問 助成金支給に係る手続について、どの程度まで簡素化できるのか。
- 答 手続の簡素化については、適正支給とのバランスを念頭に置きながら進める必要がある。なお、令和7年度からオンライン申請化を開始する予定としており、事業主の申請手続及び職員の支給業務の簡素化につながると考えている。

(1-3-3 障害者雇用に関する各種講習、啓発及び障害者技能競技大会（アビリンピック）等）

【自己評定について】

- 自己評定Bについては、「妥当」との意見であった。
- また、一部以下のような意見があった。
- A評定が妥当。

【評価できる点】

- 障害者職業生活相談員資格認定講習の受講者数及び同講習の受講者アンケートにおける有用度はいずれも達成基準を満たしている。また、障害者職業生活相談員資格認定講習の実施、就労支援機器の普及・啓発・貸出等、啓発事業の実施、全国アビリンピックや地方アビリンピックの成果が認められる。

- アビリンピックの来場者数（全国）が約 12,000 人というのは素晴らしい結果である。
- 障害者職業生活相談員育成に向けた積極的取組や資格認定講習の改善に向けたアンケートの実施とアビリンピックの積極的周知
- 障害者職業生活相談員資格認定講習の受講機会を広げるオンラインの活用により受講者数を伸ばすことができ、有用度を高めることもできている点が評価できる。
- 数値目標を達成していること。オンライン形式と集合形式を合わせたハイブリッド形式での講習を拡大して実施したこと。競技会場において、競技ごとに、内容や見どころの解説パネルの設置やダイジェスト動画を映写したこと。競技実施状況及び閉会式のライブ配信を行ったこと。

【改善すべき点】

- アビリンピックの来場者数が大幅に増加した理由を分析し、今後活かすべき。
- 講習の実施において、ハイブリッド形式を採った場合に、対面とオンラインでどのような効果の違いがあるのかなども調べてほしい。
- アビリンピックは重要な取組である。選手とその家族、同僚などを超えて、障害者の働き方についてより多くの人に知ってもらうためにも、今回初めて来場した人がどのくらいいるのかなども調査してほしい。また、多様な方を招待してはどうか。
- アンケート回答結果や受講者インタビューを通じた障害者職業生活相談員資格認定講習プログラムの不断の改善及び小中学校など教育現場と連携したアビリンピックの広報充実

【その他の主な質疑等】

<意見>

- アビリンピックは非常に重要な取組であり、家族や同僚といった立場を超えて、障害者の働き方を知ってもらう良い機会だと考えている。よって、参加者の分析を行い、初めて来場した方はどの程度いるか把握し、その上で、障害者雇用に積極的ではなかった事業主の方を招待するなど、これまで来たことがない方への来場勧奨や動画の視聴を進めていただきたい。

以上