職発 0426 第３号
令和４年４月 26 日

各都道府県労働局長　殿

厚生労働省職業安定局長

「すまい・生活・しごと総合サポート（ハローワーク・ワンストップ窓口）」の設置等について

新型コロナウイルス感染症の国民生活への影響が長期化していることに加えて、足元では物価高騰等により生活に困窮する方々が増加している状況であり、国民生活を守るため、セーフティネットの一層の強化が必要とされている。

今般、「コロナ禍における「原油価格・物価高騰等総合緊急対策」」（令和４年４月 26 日原油価格・物価高騰等に関する関係閣僚会議決定）において、「全てのハローワークに、新型コロナウイルス感染症の影響や物価高騰で生活に困窮する方に対する住宅・生活、就労・職業訓練の相談支援をワンストップで行う窓口を設置し、住宅支援や食糧支援等必要な支援につなぐ体制を整える。」とされたことを踏まえ、下記のとおり、公共職業安定所（以下「安定所」という。）において生活に困窮する方々に対して、住居・生活面の相談支援を含む総合的な就労支援を行うこととしたので、取扱いに遺漏なきを期されたい。

記

１　「すまい・生活・しごと総合サポート（ハローワーク・ワンストップ窓口）」の設置

これまで安定所では、生活保護受給者等就労自立促進事業（以下「生保事業」という。）により、生活保護受給者や住居確保給付金受給者、生活困窮者等に対して安定所と地方公共団体が一体となったきめ細やかな就労支援を行ってきたほか、住居を失うおそれのある者や日常生活の維持が困難になっている者等に対し、住居・生活支援に関する相談、当該支援に関する制度説明及び地方公共団体等の住居・生活支援担当部署への誘導などのサービスを中心に、住居・生活等に関する相談等支援を行ってきた。

しかしながら、現下の状況は、長引くコロナ禍に加えて物価高騰等により生活に困窮する者が増加しており、国民生活のセーフティネットの一翼を担う安定所においても、生保事業に基づいた就労支援や住居・生活等に関する相談等支援に加え、職業訓練、特に特例措置を講じている求職者支援訓練の活用も含

め、生活に困窮する者の安定就労の実現に向けた総合的な支援をより積極的に行うことが求められている。

このため、全ての安定所に「すまい・生活・しごと総合サポート（ハローワーク・ワンストップ窓口）」（以下「ワンストップ窓口」という。）を新たに設置し、物価高騰等で生活に困窮し住居を失うおそれのある者や日常生活の維持が困難になっている者等であって、就労支援を必要としている者（以下「支援対象者」という。）に対して、職業訓練を積極的に活用した就労支援や、地方公共団体等における住居・生活支援制度の利用支援を行うほか、必要に応じて生保事業への誘導を行うなど、支援対象者の自立、安定就労に向けた総合的なサポートを提供することとする。本通達の取組は、発出日以降適用することとするが、窓口の案内表示等の設置は適宜速やかに対応すること。

なお、上記のような観点から、ワンストップ窓口は職業訓練の相談を行う窓口（以下「職業訓練窓口」という。）に設置することを原則とするが、これにより難い場合は、安定所の実情に応じた部門等に設置し、職業訓練窓口と必要な連携を図ることとして差し支えない。

２　「コロナ対応ステップアップ相談窓口」との関係について

令和３年２月 25 日付け職発 0225 第７号「新たな雇用・訓練パッケージの実施に伴う求職者支援制度の特例措置の創設等について」、令和３年９月 28 日付け職発 0928 第 50 号「職業訓練受講給付金の特例措置の延長等について」及び令和４年３月 31 日付け職発 0331 第５号、開発 0331 第 13 号「求職者支援制度等による非正規雇用労働者の再就職、転職、能力開発への支援の強化に係る特例措置の延長について」（以下「0331 通達」という。）により、職業訓練窓口を「コロナ対応ステップアップ相談窓口」（以下「コロナ窓口」という。）と位置づけ、新型コロナウイルスの影響を受けて離職した者等に対する支援を行ってきたところであるが、職業訓練窓口にワンストップ窓口を設置した場合はコロナ窓口の名称を変更し、ワンストップ窓口として引き続き、これまでコロナ窓口において実施してきた 0331 通達記５（２）～（４）の業務を実施することとする。このため、利用者に対しては、ワンストップ窓口において 0331 通達記５（２）のサービスが提供されることを引き続き案内すること。

３　ワンストップ窓口の取組内容

（１）職業訓練を活用した就労支援

ワンストップ窓口の支援対象者については、正社員としての就労経験が乏しい者や、不安定な雇用形態での就業を繰り返している者も多いと考えられるが、こういった者については、職業訓練の受講により必要な知識・技能・技術を習得することが、安定就労につなげていく上で効果的である。このため、ワンストップ窓口においては、支援対象者に対し、職業訓練を受講するメリットや求職者支援制度等の説明を丁寧に行うとともに、管内

で受講できる職業訓練のコース情報（訓練内容・レベル、訓練日程、応募スケジュール、習得できるスキル、主な就職先など）を提供した上で、職業訓練の受講が効果的であると判断される者に対して受講を働きかけること。

また、支援対象者が非正規雇用労働者やシフト減により収入が減少しているシフト制労働者等である場合は、必要に応じて求職者支援制度や公的職業訓練において講じている特例措置について説明し、在職中でも受講しやすい職業訓練のコース情報を提供すること。

なお、支援対象者が職業訓練の受講ではなく早期の就職を希望する場合や、自治体と連携した就労支援が適切と思われる場合は、早期再就職支援事業や生保事業などの窓口に誘導し、適切な支援につなげること。

（２）住居・生活支援に関する相談等支援

ワンストップ窓口の利用者のうち、住居・生活面の支援を必要としている者については、必要に応じて以下ア及びイの情報提供を行うとともに、生保事業実施要領の「14　住居・生活等に関する相談等支援」に基づく相談支援を行うこと。なお、住居・生活支援制度の利用にかかる具体的な相談についてワンストップ窓口で行うことが困難な場合は、生保事業などの窓口に誘導して支援を行うこととして差し支えない。

ア　住宅関連情報の提供等

公営住宅等への入居を希望する者からの相談を受けた場合は、各都道府県の住宅担当部局から各労働局へ提供されている空き室情報の問合せ窓口（以下「住宅窓口」という。）（※）の連絡先を提供するとともに、必要に応じて、支援対象者が居住を希望する地方公共団体等の公営住宅の空き室等の情報について住宅窓口に問い合わせ、把握した情報を支援対象者に提供すること。また、この他、都道府県や市町村の住宅相談に関する情報や、低額所得者等の入居を拒まないセーフティネット住宅、国土交通省ホームページの新型コロナウイルス感染症の影響による離職者等に対する公営住宅の提供等の取組情報等についても収集に努め、適宜活用すること。

※令和２年６月 15 日付け職就発 0615 第２号「住居を失うおそれのある求職者等に対する住宅関連情報の提供について」

（参考１）セーフティネット住宅情報提供システム
https://www.safetynet-jutaku.jp/guest/index.php

（参考２）国土交通省「新型コロナウイルス感染症の拡大に係る住まいの確保」ページ
https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000076.html

また、安定所が管轄する地方公共団体等において、一時生活支援事業を実施している場合は、当該地方公共団体等の住居・生活支援担当部署と連携し、当該事業の周知等を図ること。

イ　食糧支援を行う地方公共団体等の情報提供について

安定所管内の地方公共団体等がフードバンク等の食糧支援を提供している場合は、あらかじめ実施内容や問合せ窓口を把握しておき、ワンストップ窓口において食糧支援を必要とする支援対象者を把握した際には、当該支援の案内を行うこと。

また、農林水産省が活動を把握しているフードバンク活動団体の一覧を以下に掲載するので、こちらの情報についても適宜活用すること。なお、問合せは各フードバンク活動団体に直接行うこと。

（参考）フードバンク活動団体一覧：178 団体（令和４年３月 31 日時点）
https://www.maff.go.jp/j/shokusan/recycle/syoku_loss/attach/pdf/foodbank-18.pdf

4　安定所内関係部門との連携

安定所においては、ワンストップ窓口を新設したことを所内各部門にも共有し、雇用保険の失業手当の手続きで来所した者や、職業相談部門を利用する求職者の中でワンストップ窓口の支援が必要と思われる者を把握した際には適宜誘導を行うなど、関係部門が連携し、適切な支援を行うこと。

5　地方公共団体等との連携

今般のワンストップ窓口の設置については、地方公共団体等に対して周知を行うとともに、ハローワークとの連携等についての積極的な検討を依頼しているところである（別添１の令和４年４月 26 日付け社会・援護局新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金業務推進室長、地域福祉課生活困窮者自立支援室長事務連絡「「コロナ禍における「原油価格・物価高騰等総合緊急対策」」（生活困窮者支援分）について」参照）。このため、安定所においては、引き続き地方公共団体等との連携を密にし、住居・生活面の支援と就労面の支援を円滑に行うための連携方策の検討を行うこと。

6　ワンストップ窓口の積極的な周知・広報

ワンストップ窓口の設置にあたっては、利用者にわかりやすく伝わるように、案内表示や看板等の掲示のほか、総合受付における案内等を行うこと。

また、安定所が、住居・生活支援を含めた就労に関する総合的なサポートを

提供していることが広く国民に認知されるように、都道府県労働局ホームページやSNS等を活用した積極的な周知・広報に取り組むほか、安定所管内の地方公共団体等への周知を行うこと。なお、本省においては、ワンストップ窓口の設置に係るプレスリリースや、厚生労働省ホームページへの掲載、SNS等の活用を行う予定である。

その他の周知・広報策については、本省においても引き続き検討する。各労働局及び安定所においても効果的な周知方法について検討を行い、ワンストップ窓口の積極的な周知を図ること。

7　報告について

労働局は、別途指示する様式により安定所におけるワンストップ窓口の実施状況についてとりまとめ、本省職業安定局総務課訓練受講支援室まで報告すること。

以上