

# 利用者の評価について

- 利用者アンケート調査では、満足度は非常に高く(92.7%)、一体的実施施設の設置についても高く評価された。
- 生活保護受給者等を対象とした取組では、地方自治体による福祉相談とハローワークによる職業紹介の一体的な実施が評価された。
- 更なる機能強化の意見・要望があり、実施自治体と調整のうえ、可能なものは事業実施に反映する。

## アンケート調査の結果

平成25年度末に、全国の一体的実施施設でアンケート調査を実施。

※相談窓口で利用者にアンケート用紙を配布(160施設でアンケートを実施)

- **92.7%の利用者が満足(※1)**と回答。**8割以上の施設で90%以上の利用者満足度を達成(※2)。**

※1 「満足」又は「やや満足」と回答した者の割合

※2 160施設のうち、138施設で90%以上の利用者が「満足」又は「やや満足」と回答

- **ほぼ全ての施設で90%以上の利用者が一体的実施の取組を評価**

※ 160施設のうち、146施設で90%以上の利用者が「施設ができてよかったか」との質問に対して「そう思う」又は「まあそう思う」との評価

## 利用者の声（主なもの）

- 丁寧な相談を評価する声
- サービス内容を評価する声

- ・ 全ての心配・不安な話を聞いていただいたり適切なアドバイスをいただいたりとても頼りになり感謝しています。
- ・ 福祉事務所と直結しているハローワークは利用しやすく、就労につながりやすいと常々感じています。
- ・ 市役所内に設置されていて、他の用事と一緒に利用できてありがたい。
- ・ ワンストップ的サービスがありますので、幅広く相談ができ、効果的だと思います。

- 体制やサービスのさらなる充実を求めるご意見

- ・ 求人検索端末を増設してほしい
- ・ 部屋のスペースが狭い 等

# 【参考】平成25年度に実施した利用者アンケートより

## 多くはサービス内容や施設設置を評価

- このジョブサポートがあったからこそ私は職業に就ける自信がつきました。アドバイスに感謝申し上げます。【北見市】
- 全ての心配・不安な話を聞いていただいたり適切なアドバイスをいただいたりとても頼りになり感謝しています。【仙台市】
- 福祉事務所と直結しているハローワークは利用しやすく、就労につながりやすいと常々感じている。【所沢市】
- 就職の支援場所とハローワークの求職できる場所が同一区画内にあり、とても便利だと思います。【志木市】
- 親身に相談に乗っていただき感謝しています。また、自分に合いそうな色々な職場を用意していただき、大変参考になり、身に入った就職活動ができました。【大田区】
- しごとフィールドとハローワークが同じ場所にあることで色々なサービスの情報が入手しやすい。【大阪府】
- こちらの希望や相談にとっても親身になってくださるので支援ルームで相談させていただいて良かったです。【総社市】
- 求人情報の提供からエントリーシート(履歴書)の添削や面接練習まで、幅広くサポートしてくださっているので、就職活動中の人にとっても有難い場所だと思います。【北九州市】
- 佐賀市役所内にできて便利で助かる。大変満足している。【佐賀市】
- 再就職に向けて、書類の記入法やカウンセリング、セミナー等で大変役に立ち、助かっている。ずっとこのサービスを続けてほしい。【長崎県】

## 施設・設備の充実が求められている

- 求人検索パソコンを増やしてほしい。部屋のスペースが狭い。【札幌市ほか同種の意見多数】