

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(94.9%)、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26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(239施設でアンケートを実施。有効回答6,234)

- **94.9%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 アンケートを実施した239施設のうち、197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**

※ アンケートを実施した239施設のうち、221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

- ・ お仕事の紹介、就活相談等、とてもきめ細かいサービスに感謝しています。
- ・ ハローワークと連携し市役所にあるので、ほかの用事と連携して来れるので便利。
- ・ 面接や書類作成が出来るなど、求職活動に関してワンストップサービスが展開されていて利用しやすい。

- 体制やサービスのさらなる充実を求めらるご意見

- ・ 定着支援相談をしてほしい。
- ・ 求人検索端末を増設してほしい。
- ・ 訓練の申請も出来ればよい。等

【参考】平成26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

- 面接や書類作成が出来るなど、求職活動に関して**ワンストップサービスが展開されていて利用しやすい**。【都道府県】
- **家から近くて利用しやすい**。職業訓練の日程の案内や面接の練習をしてくれるので助かる。【政令市】
- ハローワークとジョブカフェでチーム支援を受けていますが、どちらにも大変お世話になっております。独力では対応し辛い事も**チームで進めるので安心して気軽に相談**できます。【都道府県】
- ハローワークと連携し市役所にあるので、**ほかの用事と連携して来れる**ので便利。係員の対応も親身になってやってくれるのでいいです。【市区町村】
- 生保を受けていて、このようなサポートがあるとは知りませんでした。大変心強かったです。【市区町村】
- **就職支援と生活支援を一体として相談出来る点が良い**と思います。【政令市】
- **離れた場所でUターンのための転職活動をする自分にとって、本当に頼りになる心強いサービス**をしていただいていることに感謝しています。丁寧に話を聞いていただいて、教えていただけることも多く、こういった場所が増えるといいなと思います。【都道府県】
- 区役所の中で**2つの就労支援を受けられる**ので満足しています。【政令市】
- ハローワークの一般的な窓口と違って、**同じ方向にサポートしていただき、とても安心感**があります。【都道府県】

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。【同種の意見多数】
- 週1で精神障害者のカウンセラーがいてくれるとありがたい。【市町村】
- 手続き全般を全てできるようになると良いと思います。【政令市】
- ケースワーカーの方との連携を含め就労から生保脱出までの道順が明確だと尚良いと思います。【政令市】