

ハローワークサービスの改善として期待する具体的事項

全国99のハローワークで実施した出口調査において、サービスの改善要望として、求職者から寄せられている声の主な上位5件は以下のとおりです。

なお、この寄せられた意見に対する厚生労働省の対応方針も併せて記入しております。

(利用者の主な声及びそれに対する厚生労働省の対応)

内 容	対 応
-----	-----

第1位: 待ち時間の解消に関するご意見(95所)

<ul style="list-style-type: none"> ○ 待ち時間が長い(現状では、待ち時間が1時間以上となることがあるが、せめて30分～1時間位にしてほしい)。 ○ 利用者が増加しており、ハローワークの窓口職員を増やすことが必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 待ち時間の長いハローワークにおいては、待ち時間の表示を工夫し、なるべく混雑しない時間帯をご利用いただけるように取組を進めてまいります。 また、混雑する窓口では、他の部門からの応援を行うとともに、今後も窓口体制の整備に取り組んでまいります。
--	--

第2位: 就職支援に関するご意見(82所)

<ul style="list-style-type: none"> ○ 年齢不問求人となっているが、企業に面接に行くと年齢で差別される。企業に対する指導をして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 事業主に対し、募集・採用における年齢制限の禁止についての理解を深めるための取組みや年齢を理由に募集・採用を制限する求人事業所を把握した場合における是正指導の取組みについて、一層の推進に努めてまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 求人票の条件と実際の労働条件が違う場合もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 求人条件と実際の労働条件が異なる求人事業所を把握した場合における求人事業主に対する是正指導の取組みについて、一層の推進に努めてまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 自分にあう求人を提示してほしいが、雇用失業情勢の悪化のため、求人が少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ハローワークの所長等による事業所・事業主団体への求人要請や求人開拓推進員による個別の事業所訪問による積極的な求人開拓の取組みについて、一層の推進に努めてまいります。

(利用者の主な声及びそれに対する厚生労働省の対応)

内 容	対 応
-----	-----

第3位:施設の拡充に関するご意見(78所)

○ 駐車場が少ない。もう少し駐車スペースを増やして欲しい。	○ 駐車場の確保については、近隣に借上げ可能な民間駐車場が存在するかなど地理的な制約がございますが、緊要度を踏まえ、漸次、その充実に努めてまいります。
○ 庁舎が狭い。待合スペースの椅子を増やして欲しい。	○ 庁舎整備については、耐震性の向上や老朽化の問題解消など、利用者の方々の安全確保を最優先として、整備を進めており、庁舎の拡充まで実施できない面があります。一方、椅子の増設待合スペースの改善については、お待ちいただいている皆様のご負担を少しでも軽減できるよう努めてまいります。

第4位:職員の接遇に関するご意見(44所)

○ 職業相談窓口のスタッフによって対応の丁寧さに濃淡がある。 ○ 一般の利用者がわかるような用語の説明をして欲しい。	○ ハローワークの職員及び相談員に対する接遇研修を効果的に行い、職業相談窓口において、利用者にわかりやすい用語を使用するなど、利用者の立場で対応することを徹底してまいります。
---	---

第5位:窓口サービスの周知・説明に関するご意見(32所)

○ 受付付近の張り紙が多くて、わかりにくい。	○ ハローワークにおけるポスター等の広報資料の掲示につきましては、本年1月より重点化を指示しておりますが、より利用者の方にわかりやすい広報に取り組んでまいります。
○ はじめてハローワークを利用する時に、どのようなサービスがあるかが分かりづらいので、総合受付サービスは特に、丁寧に対応してほしい。	○ 利用者が最初に訪れる総合受付において、利用者が求めるサービスを的確に把握し、必要な支援へ円滑に誘導するため、利用者への丁寧な対応を行うなど、受付サービスの向上を図ってまいります。