

ほった社会保険労務士事務所便り

連絡先：ほった社会保険労務士事務所
特定社会保険労務士 堀田 学
〒791-8074 愛媛県松山市東山町3-9
電話：089-952-9045 FAX：089-952-3936
Eメール：m.hotta-syarousi@nifty.com



ハローワークを利用する求職者の満足度は？

◆初めて出口調査を実施

厚生労働省では、全国 99 のハローワークの窓口を利用した求職者に対し、ハローワークのサービスに関する要望・意見を聞く出口調査を初めて実施し、その結果を発表しました。

サービスについて「満足である」「まあ満足である」との回答は 83.8%でした、「待ち時間が長い」「求人票と実際の労働条件が違う場合がある」などの意見が寄せられました。

◆8割以上の利用者が「満足」

この調査は7月8日～7月 13 日に行われ、窓口利用者 5,977 人のうち 5,053 人から回答が得られました(回答率 84.5%)。

全体的な満足度は、5段階評価のうち「満足である」「まあ満足である」の合計が 83.8%で、「不満である」「どちらかと言えば不満である」の合計が 4.8%でした。

◆利用者からの意見

サービスの改善要望として利用者から寄せられた意見は、次の通りです。

- (1) 待ち時間の解消に関する意見(95 所)
 - ・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。
- (2) 就職支援に関する意見(82 所)

- ・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ほしい。
- ・求人票の条件と実際の労働条件が違う場合もある。
- ・自分に合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。
- (3) 施設の拡充に関する意見(78 所)
 - ・駐車場が少ない。もう少し駐車スペースを増やしてほしい。
 - ・庁舎が狭い。待合スペースの椅子を増やしてほしい。
- (4) 職員の接遇に関する意見(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ほしい。
- (5) 窓口サービスの周知・説明に関する意見(32 所)
 - ・受付付近の張り紙が多くてわかりにくい。
 - ・初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わかりづらいので、総合受付サービスは特に丁寧に対応してほしい。