

千葉労働局発表  
平成23年3月1日

担 当	千葉労働局職業安定部 職業安定課長 山口節夫 職業安定課長補佐 中村芳明 電話 043(221)4081
--------	---

## 「ハローワークサービス憲章」を策定しました

厚生労働省はこのほど、公共職業安定所（ハローワーク）の窓口サービスの基本方針をまとめた「ハローワークサービス憲章」を策定しました。

失業率が依然として高い水準で推移する中、職業紹介や雇用保険などの公的雇用サービスを担うハローワークの役割は以前にも増して重大になっていると認識しています。

こうした背景を受け、サービス憲章の策定をきっかけに職員一人ひとりが窓口サービスの基本を再認識し、利用者の多様なニーズに応えるよう今まで以上に取り組んで、満足度の高い窓口サービスを提供していく決意を表しました。

憲章は次のような構成になっています。

### 【 ハローワークの役割 】

「ハローワークは仕事に対する安心をつくる場です」

### 【 サービスの基本方針 】

「私たちは懇切・公正・迅速な対応で、ご利用の皆さまの安心と信頼を獲得します」

「私たちは、より多くの皆様の満足と笑顔に出会うため、たゆまず努力します」

### 【 窓口サービスの基本方針 】

「仕事をお探しの方の就職の可能性を広げるため、一人ひとりに最適なサービスを提供します」など10箇条

今後、この憲章をハローワーク庁舎内や厚生労働省ホームページなどに掲示し、窓口サービスの向上に取り組んでいきます。

# ハローワークサービス憲章

懇切・公正・迅速

ハローワークは仕事に対する安心をつくる場です。

私たちは、働く方が安定した職業生活を送ることができ、また、事業主が必要な人材を採用できるようにすることで、皆さまの幸福と経済・社会の発展に貢献することを目指します。

そのため、これまで積み重ねてきた経験、皆さまからいただいた幅広い情報、行政としての各種施策をフルに活用して、仕事に就くための支援を行い、仕事を探す方と人材を求める事業主を結びつけます。

私たちは懇切・公正・迅速な対応で、ご利用の皆さまの安心と信頼を獲得します。

## 窓口サービスの基本方針

1. 皆さまの立場に立ち、親身になって対応します。
2. 皆さまのご希望に応じたサービスを的確にご案内し、各種の制度をわかりやすく説明します。
3. 仕事をお探しの方の就職の可能性を広げるため、一人ひとりに最適なサービスを提供します。
4. 仕事をお探しの方が何にお困りか気を配り、関係機関と協力し、仕事と生活の両面から支援します。
5. 仕事をお探しの方のニーズに応じた求人の確保に努めます。
6. 事業主の方が必要とする人材を早期に確保するため、それぞれの求人を充足させるサービスを提供します。
7. 仕事をお探しの方と事業主の方から信頼される公正な職業紹介を行います。
8. できるだけお待たせしないようにします。やむをえず長くお待たせするときは、待ち時間の目安のお知らせや待ち時間を活用したサービスを工夫します。
9. 皆さまのご意見、ご要望をサービス改善につなげます。
10. 皆さまの情報の管理には細心の注意を払います。

私たちは、より多くの皆さまの満足と笑顔に出会うため、たゆまず努力します。