

高知労働局発表

平成23年3月1日

高知労働局職業安定部職業安定課

課長 岩川 すみ造

地方職業安定監察官 川原 輝喜

(電話 088-885-6051)

## 「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などをまとめた「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共雇用サービスを担うハローワークの役割は以前に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確認し、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」

### 【サービスの基本姿勢】

「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、より多くの皆さま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

高知労働局では、この憲章をハローワーク庁舎内や高知労働局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

## I 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。**

## II 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。

## III 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。