



栃木労働局発表
平成23年3月1日(火)

担	職業安定部職業安定課
	課長 古田土 省三
	(担当者)
当	職業紹介係長 渡邊 勝彦
	電話 028-610-3555

報道関係者各位

「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要になっていると認識しています。

このような背景を受け、サービス憲章の策定を契機に、職員一人ひとりが窓口サービスの基本を改めて確認し、利用者の方々の多様なニーズに応えられるよう、更に真摯な取り組みを推進し、満足度の高いサービスを提供していく決意を表したものです。

この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に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当局のホームページなどに掲示し、更なる窓口サービスの向上に取り組んでまいります。

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。