



大阪労働局発表
平成27年3月26日

【照会先】

大阪労働局総務部総務課
(代表電話)06(6949)6482
大阪労働局職業安定部職業安定課
(代表電話)06(4790)6300

報道関係各位

民間コンサルタントによる覆面調査結果

-ハローワークのサービスが高い評価を得ました！-

大阪労働局(局長:中沖 剛)では、今年度に大阪府内16のハローワークのサービスを客観的に評価・検証するため、民間コンサルタントによる**抜き打ちの覆面調査**を実施しました。調査したコンサルタントからは「職員の努力の成果が見られ、各ハローワークのサービス向上度が利用者に伝わっていると思われる点が随所で見られた調査であった」との評価を得ています。また、今年度を実施した「ハローワーク利用者満足度調査アンケート」でも非常に高い評価をいただきました。覆面調査やアンケートでいただいた貴重なご指摘・ご意見は、真摯に受け止め、今後に活かせるよう、引き続きサービスの改善・向上へ向けて取り組んでまいります。

I 覆面調査結果

- 1 実施時期
平成26年11月4日(火)から12月15日(月)までの任意の1日
- 2 調査対象
大阪府内の16ハローワーク(<http://osaka-hellowork.jsite.mhlw.go.jp/home.html>)
- 3 調査内容
職員の窓口や受付での接客対応・業務態度、身だしなみやハローワーク庁内外の美化等を評価、今後のサービス改善に繋げている。(過去平成16、21、23年度に実施)
- 4 調査員から調査後の全体所感
「前回(平成23年度)と比べて職員の方の努力の成果が見られ、各ハローワークのサービス向上度が十分利用者に伝わっていると思われる点が随所で見られた調査であった。」

評価事項

- ・ 身だしなみや庁舎の美化に対する意識は高く、笑顔で好感が持てる対応を多くの方がされていた。
- ・ [受付] 好感が持てる対応で、混雑時の職員同士のフォローなど連携の工夫も見られた。
- ・ [案内表示] きめ細かい案内表示や独自キャラクターなど大変工夫されている。

指摘事項

- ・ 窓口対応をしていない職員の中に、あまり良い印象を与えない待機姿勢をしている者が見られた。
- ・ 掲示物が逆に情報過多になり、利用者に何を伝えたいのかメッセージ性が薄れてしまっている。

コンサルタントからの評価が大幅に向上!



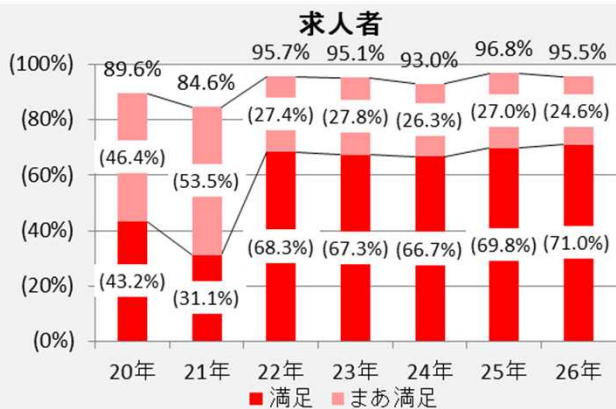
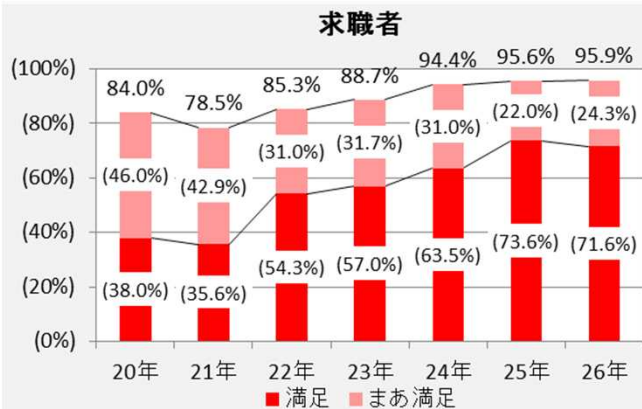
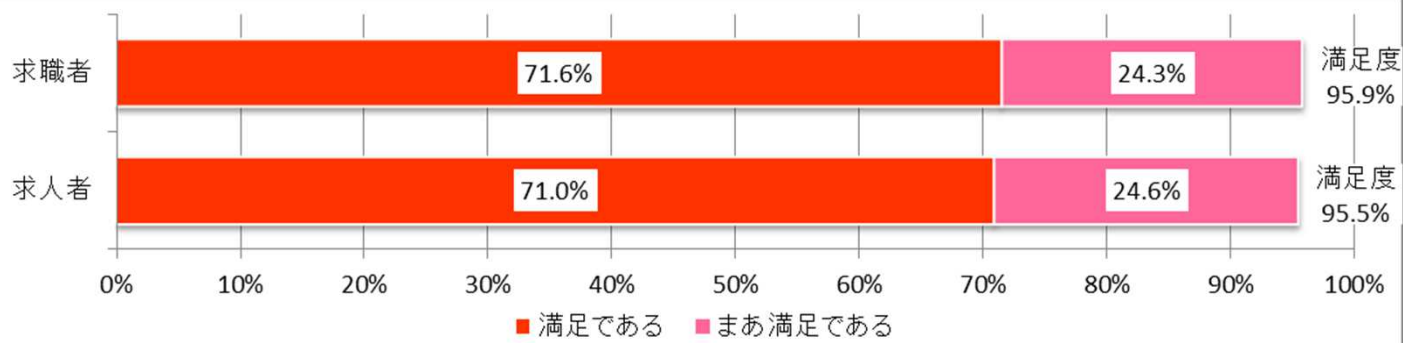
- 民間コンサルタントから見て、利用者の期待以上なのか、期待どおりなのか、又は、期待するまでに至らないのかを評価いただきました。
- 庁内外美化、身だしなみ、受付対応、業務サービスなど、前回(平成23年)と比較して、評価されたハローワークが大幅に増加しました。

II 利用者満足度アンケート調査について

● 実施期間:平成26年10月14日～12月15日

● 有効回答数 求職者:2,468件 求人者:1,274件

Q. 本日、ハローワークを利用されて、ご案内・説明・相談、接客態度を含め、全体的な満足度はどうでしたか。



平成20年度以降の利用者アンケートの満足度結果を大阪労働局全体で集計しており、上記の表は、その推移を表したものです。

平成26年度の求職者にとっては、平成20年度以降最高の満足度を達成しています。