

# 利用者の評価について

- 利用者アンケート調査では、満足度は非常に高く、一体的実施施設の設置についても高く評価された。
- 生活保護受給者等を対象とした取組では、自治体による福祉相談とハローワークによる職業紹介の一体的な実施が評価された。
- 更なる機能強化の意見・要望も出ており、実施自治体とも調整のうえ、可能なものは事業実施に反映する必要がある。(ただし、予算の効率的・効果的な活用には十分に留意)

## アンケート調査の結果

平成24年度末に、全国の一体的実施施設でアンケート調査を実施。

※ハローワーク窓口で利用者にアンケート用紙を配布

### ○ **8割以上の施設で90%以上の利用者満足度**

(アンケート調査を実施した82施設のうち、68施設で90%以上の利用者満足度)

### ○ **ほぼ全ての一体的実施施設で90%以上の利用者が設置を評価**

(アンケート調査を実施した78施設のうち、75施設で90%以上の利用者が「施設ができてよかったか」との質問に対して「そう思う」又は「まあそう思う」との評価)

## 利用者の声（主なもの）

### ○ 丁寧な相談を評価する声

「親切に対応してくれるのでとても満足しています。」等

次頁参照

### ○ 体制や利用時間のさらなる充実を求めるご意見

- ・ 求人検索端末を増設してほしい、窓口の相談員を増員してほしい、等
- ・ 休日の午前中も開庁してほしい、等

※ 生活保護受給者等を対象とした取組では、住民に身近な自治体庁舎(福祉事務所等)内で、自治体による福祉相談とハローワークによる職業紹介を一体的に実施することについて評価する意見があった。

「生活保護と就労に関するアドバイスが受けられるので、利用して良かったです。」「母子家庭でなかなか遠くまで足をのぼすことが難しいため、通いやすい場所にできてありがたいです。」「ケースワーカーや就労支援員とナビゲーターが一緒になって応援してくれたので大変心強かった」など

## 【参考】利用者アンケートより

- 1つ1つの質問に丁寧に対応して頂けるため、毎回不安・不満なく納得して帰る事ができ、精神面でサポートして頂けると感じ、とても心強く頼りにしております。本当にありがとうございます。【青森県】
- いままで心に抱いていた不安が一気に解消され、前向きな気持ちで就職活動ができるようになりました。これからも利用したいと思います。【青森県】

- 相談員の方が親身になって下さり、一緒に考えてくださったおかげで早期の就労が出来ました。【新潟県・新潟市】



- 母子家庭のため、限られた時間帯での就労希望がある中、就職支援ナビゲーターの応募書類作成指導、求人検索に際しての的確なアドバイスのおかげで就職することができ感謝している。【中野区】

- 路上生活が長かったので自分にはもう、仕事に応募しても採用されることはなかりと諦めていた。ナビゲーターと相談を重ねるに従い、もう一度やり直しを試みようという気持ちになった。【新宿区】
- このサービスは長く続けて欲しい。【新宿区】



- 対人関係が不安で就職活動の妨げになっていたが、ジョブスポットせとうちの支援担当者からアドバイスを受けた結果、仕事が見つかり再就職できて嬉しかった。頑張って働きたい。【瀬戸内市】

- いつも親身に相談にのっていただき本当にありがたいと思っています。帰るときに元気と勇気をもらえます。【福岡県】

- 就職活動に不安があったので、話を聞いていただけて、相談できるこのような場があり心強いです。【北九州市】

# 実施自治体の長の評価について

- 実施自治体の長からも、一体的実施を評価するコメントが多数出ている。

## コメントの例（内閣府HPより抜粋）

- 厳しい雇用情勢が続く本県においては、ハローワークの全国ネットワークを活かしながら、国と県とが互いに協力して、雇用対策を進めていくことが大変重要であると考えています。  
一体的運営のメリットを最大限に活かし、本県の未来を担う若者が、一人でも多く就職できるよう、今後とも全力で取り組んでいきたいと考えています。（青森県知事）
- 就労支援センターには、開設から1月末まで延べ1,855の方が足を運ばれ、延べ283の方が就労準備相談を利用されました。国が運営するハローワークと、区の就労支援窓口が同じフロアに設置されたことで、就労準備相談と職業相談・職業紹介のサービスを1カ所で受けることが可能となり、ワンストップ型の就労支援が実現しています。（杉並区長）
- 開所後は、多くの求職者の方々が相談に訪れ、利用頂いた方からも非常に高い評価をいただいております。今後益々高まる市民ニーズに对应していくために、市とハローワークの連携効果を最大限に活かして、利用者サービスの向上に全力で取り組んでいきたいと考えております。（綾瀬市長）
- 何よりも大切なことは、国と自治体が府民の皆様のために互いに力を合わせて、より良いサービスを提供していくことであり、今後とも、利用者起点を基本とし、一体的運営のメリットを最大限に活かし、府民の皆様が安心・安定して生活・就業できるご支援を行えるよう、進化を続けていきたいと考えています。（京都府知事）
- 本施設の開設により、福祉と就労の一体的な支援が可能となるだけでなく、生活保護受給者、児童扶養手当受給者、住宅手当受給者等に対し、相談時からの早期の就労支援を行うことで、効果的な自立支援ができるものと期待しております。（岡山市長）
- 市と国が直接連携・協力することにより、福祉サービスの提供だけではない、社会的自立、経済的自立のための新しい雇用福祉サービスの提供という、新たな地方自治体の支援のあり方を模索していきたいと考えております。（佐賀市長）

# 実施自治体の評価について

- 一体的実施により、国が行う雇用対策と自治体が行う各種対策の一体的な運営が着実に進展しており、実施自治体も一体的実施を高く評価している。
- 多くの実施自治体からは、一体的実施の継続を求められている。

## 運営協議会等での実施自治体の評価の例

- 生活相談及び福祉サービス等の窓口がある市役所内において、求職活動ができるしごと相談コーナーは極めて重要であり、時限的な取組ではなく継続して実施したい。【函館市】
- 一体的運営のおかげで、せまい意味での施設の一体的運営だけでなく、広く協力関係が労働局と県との間に築かれてきており、これがかなりいい効果だと思っている。【青森県】
- 福祉事務所の就労支援員とハローワークの職業相談員との距離が縮まり、顔の見える関係で共同して就労支援ができるようになり、ハローワークとの連携が深まった。【さいたま市】
- 「ジョブプラザちちぶ 国・市の一体的実施事業」は、市民満足度調査においても、雇用の促進に係る要望が第1位であるため、秩父市の政策に沿った事業であると認識しており、時限的な取り組みではなく、継続して実施していきたい。【秩父市】
- 「新宿就職サポートナビ」は順調に実績を重ねており、利用者の有効な就労支援策として欠かせぬものとなっている。就労意欲の低下がみられる対象者に対し、ケースワーカーと就職支援ナビゲーターが協力し、粘り強く励ましあいながら個別相談を継続する中で次第に就労意欲が出てきたケースもあった。
  - ①福祉事務所とハローワークが同じ敷地内にあることで、生活保護受給者等の就労意欲が高い時に、すぐ職業紹介につなぐことができる。
  - ②福祉事務所とハローワーク双方の担当者同士の連絡が容易に取れるため、生活保護受給者等に対し、よりの確な就労支援が可能となっている。
  - ③「新宿就職サポートナビ」は、完全予約制をとっているため、利用者は落ち着いて相談ができ、また待ち時間なく相談できることは、業務の効率化につながっている。【新宿区】
- 市内には鉄道駅がなく、大和所までのアクセスが大変不便であったが、「ジョブスポットあやせ」(一体的実施事業の施設の名称)ができたことにより、求人情報の検索や職業相談を容易にでき、市民の利便性が図られた。一体的実施事業は効果のある取組なので、時限的な取組ではなく継続して実施したい。多くの求職者が相談に訪れ、利用者からも非常に高い評価をいただいている。市とハローワークの連携効果を最大限に活かして、利用者サービスの向上に全力で取り組んでいきたい。【綾瀬市】

## 運営協議会等での実施自治体の評価の例(続き)

- これまで市の庁舎とハローワークの異なる場所で実施していた市と国の支援を同一の施設で実施することで、効果的・効率的な支援が可能となり、利用者の利便性も向上した。一体的実施事業は効果のある取組なので、時限的な取組ではなく継続して実施したい。【新潟市】
- 同じ区役所内で支援員・ケースワーカーと一体になって、求職者へのよりきめの細かい支援プログラムが作成でき、よりその人に寄り添った支援・応援ができる。さらに即その場・その時・タイムリーな打ち合わせができ、決断が早いので求職者に喜ばれている。一体的実施事業は効果のある取組なので、時限的な取組ではなく継続して実施したい。【名古屋市】
- 「チャンスワークこなん」が開設され、障害者や福祉施策を受けている人を対象に求人情報の提供や職業相談及び職業紹介が、ワンストップでサービスが受けられ、利用者の利便性も向上した。一体的実施事業は効果のある取組なので、3年度で終了するのではなく継続の事業とならないものか。【湖南市】
- ハローワークによる職業紹介によりこれまでハローワークを利用するのが不便だった者が利用しやすくなり、就職もしやすくなった。福祉支援と就労支援双方のサービスを一元的に、きめ細かく提供することが可能になり、被支援者の利便性も向上した。【京都市】
- 今後も、子育て世代への支援は中心に行っていくが、その中で、若年者への就労支援も視野に入れていき、自治体と国が西宮市の活性化がより図れるよう、連携を強めていきたい。市民への雇用対策、就労支援にあたり、国と連携し推進することができ、当該事業は西宮市にとって良いものであると同時に評価している。【西宮市】
- 自治体と国との連携により、川西市民の就労に大きな役割を果たし、無くてはならない施設と認識している。今後も継続した事業の展開を望んでいる。【川西市】
- これまで市庁舎とハローワーク庁舎の異なる場所で実施していた市と国の支援を同一の施設で実施することとなったことから、効果的・効率的な支援が可能となり、利用者の利便性も向上した。一体的実施事業は実効性のある取組みなので、時限的な事業ではなく、今後とも継続して実施したい。【岡山市】
- ジョブスポットせとうちを開設することにより、生活保護受給者等の自立支援が効果的になされ生活保護廃止に効果があった。一体的実施事業はとりわけ生活保護受給者等にとって効果のある取組であるから時限的な取り組みではなく継続して実施したい。【瀬戸内市】
- 一体的実施事業は効果のある取組なので、時限的な取組ではなく、一層の連携強化を図りながら、利用者数・就職者数の目標達成に向け継続して実施したい。【広島県】
- これまで市の庁舎とハローワークの異なる場所で実施していた市と国の支援を同一の施設で実施することで、効果的・効率的な支援が可能となり、利用者の利便性も向上し、大きな成果を上げることができた。一体的実施事業は効果のある取り組みであり、市としても組織変更を行ったところであり、時限的な取り組みではなく、継続的に実施していただきたい。【佐賀市】
- 一体的実施事業(離島半島の巡回相談)は効果のある取組であり、県独自で行っていた時よりも、飛躍的に利用者も増え、地元の方からの感謝の声も届いている。【長崎県】
- 一体的実施事業は効果のある取組なので、時限的な取組ではなく継続して実施したい。【沖縄県】



# 運営協議会等における労使の評価について

- 地域の労使等からも、一体的実施を高く評価する意見が多数出ている。

## 一体的実施を評価する意見

- 一体的実施については国と県が一緒になって頑張ってもらっていると考えているし、今後もしっかり継続して行ってほしい。【青森県、労働者代表】
- 一体的運営になってから国と県が連携をとってうまく進んでいると認識している。【青森県、使用者代表】
- 生活保護ボーダー層を支援対象者として強化をしていくということは、本当に必要なことだと思う。今、実際に実施をしている7市1町の何人かの首長さんにも話を伺ってみても、非常に高い評価との話を聞いている。【川口市など埼玉県内の取組、労働者代表】
- これまで自治体の庁舎とハローワークの異なる場所で実施していた自治体と国の支援を同一の施設で実施することで、効果的・効率的な支援が可能となり、利用者の利便性も向上した。【寄居町、労働者代表】
- 国と自治体が一体となって実施する取組は重要であり評価できる。【千葉市、使用者代表及び労働者代表】
- 視察に行った際、事業が成功しているという印象を受けた。区的生活保護受給者への支援を一体的に同じ場所で実施することは良いことだと思うので是非進めていただきたい。また、こちらからも他の区に対し、この事業について検討をお願いしたいと考えている。【新宿区、労働者代表】
- 行政〔国と県〕の壁を破った事業・取組で大いに評価したい。【鳥取県、労働者代表】
- 市とハローワークの連携がここまで進んでいる例は珍しい。市と国の一体的実施は様々な面から効果的であるとの印象を得た。【総社市、公益代表】
- 生活から就職までワンストップで行うことが出来、利用者にもメリットがある。取組として良い。25年度も続けるべきである。【愛媛県、使用者代表及び労働者代表】

## その他の意見

- 「雇用」は国の責任で行うべきものであり、移管するような状況にない。ハローワークの窓口は真剣に対応できている。地方移管した場合、異動もあり職員の専門知識が薄れていくことを心配する。【岡山市、使用者代表】
- 心配しているのは、ハローワークは大変混雑していて、対応に窮している部分もあると感じていますので、そうしたところですべての自治体対象となるとマンパワー的にどうなのかなと、うまく回っていくのだろうかとちょっと懸念される。【名古屋市、労働者代表】
- 一体的実施は画期的なものであるが、ハローワークの在り方＝分散化は大きな問題。【岡山市、公益代表】