

基労発0924第2号
平成21年9月24日

都道府県労働局長 殿

厚生労働省労働基準局労災補償部長
(公 印 省 略)

「質の行政改革」に係る労災保険の窓口業務等の改善について

今般、厚生労働省においては、国民生活の視点で行政サービスの生産性向上を図り、国民の満足度を高めるための業務改革（いわゆる「質の行政改革」）の、平成21年度における取組内容を決定し、「労災保険の窓口業務等の改善」を含め、本年秋に集中的に実施することとしたところであるので、下記の実施事項等について遺漏なきを期されたい。

なお、平成21年度における取組については、その実施状況の把握及び効果の測定を行い、これらを検証した上で、取組内容の必要な見直し、拡充を行い、平成22年度の本格実施、平成23年度の定着へとつなげていくこととしているので、併せて了知されたい。

記

1 実施事項について

平成21年度においては、労災の給付手続に対する国民の満足度の向上を実現するため、①相談に来られた方に対する丁寧で分かりやすい説明を行うこと、②申請を受け付けた後も処理状況を連絡することとしたことから、本年10月以降、下記（1）及び（2）について実施すること。

（1）相談に来られた方に対する丁寧で分かりやすい説明

労働基準監督署（以下「署」という。）の窓口相談に訪れた者（労災請求等を行おうとする者、既に請求等を行っている者を含む。以下「相談者等」という。）に対して、別途送付するパンフレット（「請求（申請）のできる保険給付等～全ての被災労働者・ご遺族が必要な保険給付等を確実に受けられるために～」）を活用して懇切丁寧な説明を行うこと。

また、説明に際しては、求められた事項について説明を行うにとどまることなく、相談内容から相談者等の置かれた状況を的確に把握し、請求することができると思われる労災保険の各種給付や社会復帰促進等事業について、漏れのない説明を行うよう、特に留意すること。

なお、相談に際して、時間や相談環境等の要望がある場合には、可能な限りこれに配慮すること。

(2) 請求受付後の処理状況等の連絡

労災請求を受理してから3カ月を超えてもなお保険給付等の決定の通知を行っていない事案（1週間以内に決定の通知を行うものを除く。）については、担当者から請求者に対し、原則として電話により処理状況等の連絡を行うこと。

連絡に際しては、請求等に係る調査の進行状況及び当該請求等に対する決定がなされる時期の見通しについて説明するほか、調査等に対する請求者の要望等があれば丁寧に聴取・記録し、その内容を踏まえて、必要に応じ追加の調査等を行うこと。

また、その後、概ね月1回の頻度で請求者に対して処理状況等の連絡を行うこと。

2 効果測定について

上記1の取組については、行政サービスに対する国民の満足度の向上の観点からの効果測定を行い、その結果を更なる行政サービスの改善に役立てるべく、本年10月から12月までの間、下記(1)及び(2)の方法により調査を実施するとともに、下記(3)によりその活用を図ること。

(1) 上記1(1)の者に対する調査

方面制の署において、相談者等のうち、アンケート調査への協力を承諾した者に対して、別紙1のアンケートを交付し、その場で記入させた上で、回収すること。

なお、アンケート調査数は1署当たり1月10件を目安とする。

回収したアンケートについては、都道府県労働局（以下「局」という。）において毎月取りまとめた上で、別紙2の集計表により、10月分を11月5日までに、11月分を12月7日までに、12月分を来年1月7日までに本省労働基準局労災補償部補償課（以下「本省補償課」という。）に報告すること。

(2) 上記1(2)の者に対する調査

上記1(2)により連絡を行った者に対するアンケート調査を、本省が一括して郵送・回収する方式で行うこととするので、1局当たり1月20名を抽出の上、当該者の氏名と住所を、別紙3の一覧表により、10月分を11月5日までに、11月分を12月7日までに、12月分を来年1月7日までに本省補償課に対して報告すること。

なお、抽出の対象とする予定の請求者に対しては、連絡の際に、後日厚生労働省本省からアンケートを送付することについての同意を得ることとし、同意を得られなかった者については、上記抽出対象には含めないこと。

(3) 結果の活用

上記(1)の調査結果については、各局において、行政サービスの改善に向けた検討を行う上での資料とし、活用を図ること。

上記(2)の調査結果については、本省において取りまとめ、各局にフィードバックすることを予定しているので、同様に活用を図ること。

労災保険の窓口業務に関するアンケート

局 署

I 本日は、どのようなご用件でご来署されましたか。(該当する番号に○を付けてください。)

- ① 労災保険の相談
- ② 労災保険の保険給付の請求書の提出
- ③ その他

(具体的にお書き下さい)

II 本日の説明の結果、必要な情報は得られましたか。(該当する番号に○を付けてください。)

- ① 大いに得られた。
- ② 得られた。
- ③ 得られなかった。

III 今後、労災保険の窓口業務について、改善を望む事項がありましたら、ご指摘をお願いします。(該当する番号に○を付けてください。複数選択可。)

- ① パンフレットをもっと分かりやすいものにしてほしい。
- ② 同じ担当者に継続して相談に当たってほしい。
- ③ プライバシーが保てる環境で相談に当たってほしい。
- ④ その他

どのようなことでも、お気づきの点をご自由にお書き下さい

ご協力ありがとうございました。

労災保険の窓口業務に関するアンケート集計表

局

月分

アンケート総数 () 件		
設問Ⅰ	①… () 件 ②… () 件 ③… () 件 ⇒具体的には右欄に記入	
設問Ⅱ	①… () 件 ②… () 件 ③… () 件	
設問Ⅲ	①… () 件 ②… () 件 ③… () 件 ④… () 件 ⇒具体的には右欄に記入	

(注) 10月分は11月5日まで、11月分は12月7日まで、12月分は翌年1月7日までに報告すること。

月分[illegible]

(注) 10月分は11月5日まで、11月分は12月7日まで、12月分は翌年1月7日までに報告すること。

(参考：本省一括送付アンケート)

厚生労働省

労災保険の請求後の連絡に関するアンケート

厚生労働省では、国民生活の視点で行政サービスの生産性向上を図り、国民の満足度を高めるための業務改革（いわゆる「質の行政改革」）に取り組んでおり、労災保険の窓口業務等の改善についても、その対象としているところです。

つきましては、大変お手数ではございますが、労災保険の請求後の連絡に関する下記のアンケートにお答えいただいた上で、同封の封筒（切手不要）にてご送付いただきますよう、お願いいたします。

問い合わせ先

厚生労働省労働基準局労災補償部

補償課企画調整係

電話：03-5253-1111（内線 5465）

※ このアンケートは、労災保険の請求に関して、所轄労働基準監督署の担当者から進捗状況の連絡をした方に送付しております。

以下のアンケートにお答えください

I 担当者からの、調査の進行状況についての説明について、感想をお聞かせ下さい。（該当する番号に○を付けてください。）

- ① 現在の進行状況について、大変分かりやすい説明を受けた
- ② 説明を受けた結果、現在の進行状況については、一応理解できた
- ③ 説明を受けても、現在の進行状況が良く分からなかった

II 今後、労災保険の窓口業務等について、改善を望む事項がありましたら、どのようなことでも、お気づきの点をご自由にお書き下さい。

ご協力ありがとうございました。