

基労発0325第3号

平成23年3月25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)

国民の皆様の声の組織的な共有等による業務等の改善の取組について

労災保険の窓口業務等の改善については、平成21年度から取組を進めてきたところである。

この取組の効果を測定するため、これまでに二度のアンケート調査を実施する等して、国民の皆様の本取組に反映させてきたところであり、この結果、一定の評価をいただいたところである。

そこで、労災補償業務に関する苦情や意見・提案を内容とする国民の皆様の本取組を、以下に示す方法により組織的に共有すること等により、更なる業務等の改善を図ることとしたので、徹底を期されたい。

記

1 都道府県労働局及び労働基準監督署における対応

(1) 苦情等の把握・収集

都道府県労働局（以下「局」という。）労災補償課長（以下「補償課長」という。）は、当該局及び管下各労働基準監督署（以下「署」という。）に電話、受付窓口、投書等により寄せられた苦情（労災補償業務に関する行政の対応に関する不満の表明をいう。以下同じ。）及び意見・提案（労災補償業務に関するものに限る。以下同じ。）を把握・収集すること。

そのため、補償課長は、局監督課長と連携の上、平成22年2月23日付け地発第0223第10号、基発第0223第6号、職発0223第5号及び雇児発0223第4号「都道府県労働局における国民の皆様の声の集計について」により把握した国民の皆様の本取組のうち、苦情及び意見・提案（以下「苦情等」という。）を毎週把握・収集すること。

(2) 苦情等の分析等

局管理者は、上記（１）により把握・収集した苦情等を毎週分析し、①制度への意見・提案、②制度の地方局における運用に対する意見・提案、③制度の実施に関する苦情、④職員の接遇に関する苦情に分類すること。

（３）問題点・原因の抽出

補償課長は、上記（２）において分類した事案（④の事案については重要な事案に限る。）について、局労災補償課で検討会を開催し、問題点・原因を別紙様式１により抽出すること。

（４）改善策の検討

補償課長は、局労災補償課で検討会を開催し、上記（３）において抽出した問題点・原因を踏まえ、改善策を検討すること（上記（２）の①を除く。）。

この場合、遵守すべき事務処理手順の有無、事務処理手順がある場合はその内容、遵守の有無を確認するとともに、どのように事務処理手順を見直すべきか検討すること。

（５）改善策の指示等

補償課長は、上記（４）で検討した改善策を実施するよう、事案の性質に応じて文書又は口頭により指示すること（「③制度の実施に係る苦情」や「④接遇に関する苦情」であって、行政側の対応に明らかに問題のある場合には直ちに必要な指示を行うこと。）。また、当該改善策等について、必要に応じて時宜を捉えて研修も行うこと。

さらに、局管理者は、自局の苦情等の件数、内容及び対応状況等を各四半期終了後１０日以内に、別紙様式２により本省労災管理課企画調整係に報告すること。

（６）改善実施状況の確認等

局管理者は、指示の実施状況を、地方監察又は事務指導等の機会を通じて把握し、実施の有無を確認するとともに、未実施若しくは実施が不十分な場合又は実施したにもかかわらず成果が得られなかった場合には、その原因を把握・分析し、事務処理手順を見直す等の改善を図ること。

２ 本省における対応

地方局から報告のあった苦情等を所掌する本省労災補償部各課においては、上記１に準じて、検討会を開催し、１の（２）の①の事案につき、意見・提案内容の分析、問題点・原因の抽出、改善策の検討、改善策の指示を行うとともに、所掌外の事務事業については関係課に情報提供を行うこととしている。

また、１の（２）の①以外の事案についても、全国的に同様の取扱いとなるよう、分析等を行い、必要に応じて指示等を行うこととしている。

労災補償業務に関する苦情等に係る問題点等

1 苦情等の概要

- 制度の地方局における運用に対する意見・提案（例：署への呼出等の基準）

--

- 制度の実施に関する苦情（例：処理が遅い、説明が足りない等）

--

- 職員の接遇（例：言葉使い、態度等）

--

2 問題点等の有無、内容

- 本省の定めた事務処理手順等を遵守していたか。

☐していた／☐していない()

- 局・署の定めた事務処理手順等を遵守していたか。

☐していた／☐していない()

- 事務処理手順等には反していないものの、配慮等に欠けていたか。

☐していた／☐していない()

3 苦情等の原因

- 行政の対応に問題があった（例：放置等説明のできない形で長期間未処理、長期間未処理の事案について定期的な連絡を怠った。）

--

- 行政の説明に問題があった（例：説明が誤っていた、誤解させる説明をした。）

--

- 行政にその他の点で問題があった（例：事務的な態度、重複した説明を求める等）

--

- その他

--

労災補償業務に関する苦情等の件数、内容及び対応状況等
(平成○年第○四半期分)

〇〇労働局

1 労災補償業務に関する苦情等の件数、内容

総件数	件	
うち、1 本省所掌分	件	
2 地方局所掌分	件	
① 制度の地方局における運用に対する意見・提案	件	
② 制度の実施に関する苦情	件	
②－(1) 処理が遅い	件	
②－(2) 連絡がない	件	
②－(3) その他	件	※1
③ その他(職員の接遇等)	件	※1

2 地方局所掌分の対応状況

検討会において対応が必要であるとした件数	件
うち対応済	件 ※2
うち対応中	件

3 本省所掌分の内容等 ※1

法令の改正等に係るもの	件
認定基準等の改正等運用の改善に関するもの	件
システムの改善や年金の定期報告等に関するもの	件

※1 内容がわかるものを添付すること。(職員の接遇については、重要な事案に限る。)

※2 各事案に係る問題・原因を記した様式1及び改善策の概要がわかるものを添付すること。