

都道府県労働局労働基準部長 殿

厚生労働省労働基準局労災補償部補償課長
(公 印 省 略)

不支給決定を行った場合の分かりやすい説明の実施等について

平成22年3月25日付け基労補発0325号第1号「労災保険給付の請求人等に対する懇切・丁寧な対応の徹底について」（以下「窓口業務改善通達」という。）の中で、別途通知することとしていた「1 実施事項について」の「(3) 不支給決定を行った場合における不支給決定理由等についての分かりやすい説明の実施」及び「2 効果測定等について」については、下記のとおりとするので、適切に対応されたい。

記

1 不支給決定を行った場合の分かりやすい説明の実施について

窓口業務改善通達において不支給決定をした場合に分かりやすい説明を行うこととしている対象に「長期未決事案」を追加する。

なお、「長期未決事案」とは請求書受付後6か月を経過したものをいい、「第三者行為災害事案」を除くこととする。

2 効果測定等について

窓口業務改善通達において実施する予定としていた効果測定等の具体的な実施方法は以下のとおりとする。

なお、昨年度実施した効果測定等との相違点は、主として(1)の調査方法を変更した点及び(3)を新設した点である。

(1) 労働基準監督署の労災窓口に来庁した方に対する調査

〔調査方法〕

調査対象日に、方面制の労働基準監督署の労災窓口に来庁した方を対象とする。

調査対象日は、10月15日（金）、11月15日（月）及び12月15日（水）とする。

調査対象日に来庁した方について、原則として全員に調査への協力を求めることとし、承諾した方には別紙1をその場で配布し、記載後に回収すること。

なお、各調査対象日において、1署当たり10件に到達した場合には、それ以降は調査を実施する必要はないこと。

〔報告方法〕

回収したアンケートは、都道府県労働局において毎月取りまとめた上で、別紙2により、厚生労働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。

〔報告期限〕

10月分を11月8日（月）まで、11月分を12月7日（火）まで、12月分を平成23年1月11日（火）までとする。

（2）労災請求後の処理状況について説明を行った方に対する調査

〔調査方法〕

労災請求受理後3か月を超えてもなお決定を行っていない事案であって、担当者が処理状況等の説明を行った方に対するアンケート調査を、本省が一括して郵送し、回収する方式で行うこととする。

〔報告方法〕

10月から12月までの間、1局当たり毎月20名を抽出の上、対象者の氏名及び住所を、別紙3により、本省補償課に対して報告すること。

なお、処理状況等の説明を行った際に、後日本省補償課からアンケートを送付することについての同意が得られなかった場合には対象者には含めないこと。

〔報告期限〕

上記（1）と同様とする。

（3）不支給決定理由等について説明を受けた方に対する調査

〔調査方法〕

「脳・心臓疾患事案」及び「精神障害等事案」の不支給決定を行った場合において、担当者から不支給決定理由のポイント等の説明を行った方全員に対するアンケート調査を、本省補償課が一括して郵送し、回収する方式で行うこととする。

〔報告方法〕

該当者がいる場合には氏名及び住所を、該当者がいない場合にはその旨を、別紙4により、本省補償課に報告すること。

なお、不支給決定理由のポイント等の説明を行った際に、後日本省補償課からアンケートを送付することについての同意が得られなかった場合には対象者には含めないこと。

〔報告期限〕

上記（1）と同様とする。

（4）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活用すること。

上記（2）及び（3）の調査結果については、本省補償課において取りまとめ、各局に対しフィードバックすることを予定しているので、同様に活用すること。

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8日まで、11月分は12月7日まで、12月分は翌年1月11日までに報告（郵送及び meguro-shouichi@mhlw.go.jp までメール送信）すること。

労災申請後処理状況を連絡した者の一覧表

局

月分

No.	氏名	住所

(注) 10月分は11月8日まで、11月分は12月7日まで、12月分は翌年1月11日までに報告（郵送及び meguro-shouichi@mhlw.go.jp までメール送信）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の一環として、労災保険の窓口業務等の改善に取り組んでいるところです。

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、●●労働局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。

不支給決定理由等を連絡した者の一覧表

局

月分 (☐ 該当者あり / ☐ 該当者なし)

No.	氏名	住所

(注) 10月分は11月8日まで、11月分は12月7日まで、12月分は翌年1月11日までに報告（郵送及び meguro-shouichi@mhlw.go.jp までメール送信）すること。

(参考：本省一括送付アンケート)

厚生労働省

不支給決定を行った際の説明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の一環として、労災保険の窓口業務等の改善に取り組んでいるところです。

つきましては、大変お手数ではございますが、不支給決定を行った際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、●●労働局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、不支給決定理由のポイント等の説明について、感想をお聞かせください。（該当する番号に○を付けてください。）

- ① 大変分かりやすい説明を受けた
- ② 説明内容については、一応理解できた
- ③ 説明内容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。