

基労発0325第2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 )

### 今後における労災保険の窓口業務等の改善の取組について

業務上又は通勤による傷病に罹患した被災労働者及びその遺族に対して懇切・丁寧な対応を行うことの重要性・必要性については、多言を要しないところである。

また、これまでに実施したアンケート調査の結果等から、現在行っている取組が国民の皆様の要望に合致していることが判明した。

については、これまで毎年度指示してきた標記の取組については、今後、下記に従い恒久的な取組としてこれを進めることとしたので、適切に対応されたい。

### 記

#### 1 相談者等に対する丁寧で分かりやすい説明の実施等

(1) 労働基準監督署（以下「署」という。）の窓口で相談に訪れた者（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、パンフレット等を活用して懇切・丁寧な説明を行うこと。

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、当該相談者等が請求することができると思われる労災保険の各種給付（社会復帰促進等事業による給付を含む。）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、相談者等への説明に活用するパンフレット等については、本省において順次改善を図り、別途送付する予定であるので、これらの活用を図ること。

- (2) 相談に際して、相談者等から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。

また、相談者等が複数回にわたり相談等に訪れた際には、同一の担当者が相談等に当たる又は相談の経過等を担当者が容易に把握できる仕組みを採用する等の措置を講じることにより、相談者等に詳細な説明を繰り返し求めることのないよう配慮すること。

- (3) 請求に関する相談のあった場合、いたずらに業務上となる可能性の低いことを説明する等により、労災保険給付に係る請求の受付を拒むようなことは厳に慎むこと。

また、労災保険給付に係る請求の取下げは、本人の意思に基づくものであることから、本人又は代理人の真意に基づくものに限って取下げの処理を行うこと。

なお、取下げの意思のない者に取下げを指導することは厳に慎むこと。

## 2 処理に長期間を要している事案についての処理状況の連絡の徹底

労災請求を受理してから3か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調査の進行状況等の連絡を行うこと。

また、電話等により処理状況の連絡を行うに当たっては、請求者以外の者に誤って処理状況を知らせることのないよう、本人確認を徹底すること。

なお、この取扱いは、「労災保険給付事務取扱手引」（平成13年3月30日付け基発237号）に定める、請求人への処理状況等の通知等を行うことを妨げる趣旨ではないこと。

## 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

脳・心臓疾患事案、精神障害等事案及び長期未決事案（請求書受付後6か月を経過したもの（「第三者行為災害事案」を除く。）をいう。）の不支給決定を行った場合には、当該

不支給決定に対する請求者の納得性を高めるため、支給要件の概要、当該不支給決定理由のポイント、審査請求手続等について、請求者に対する分かりやすい説明を行うこと。

#### 4 国民の声を踏まえた取組の改善

従来、本取組については、アンケート調査を毎年度実施し、国民の満足度等を把握して取組の改善を図ってきたところであるが、今後は、このアンケート調査を数年に一度の実施に改めるとともに、平成 23 年 3 月 25 日付け基労発 0325 第 3 号「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」により指示するところに従い、取組の徹底及び改善等を行うこと。

#### 5 効果測定結果

平成 22 年度の効果測定結果については、別紙のとおりであるので、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。

【設問1-1】本日は、どのようなご用件でご来署されましたか

【アンケート有効回答数】 3,013件

【回答】

①労災保険の相談	1,080件	35.8%	昨年度 (49.7%)
②労災保険の保険給付の請求書の提出	1,135件	37.7%	(36.5%)
③その他	798件	26.5%	(14.3%)

【労働局別】

	回答①	回答②	回答③	計
北海道労働局	25	66	16	107
青森労働局	3	1	2	6
岩手労働局	4	3	4	11
宮城労働局	26	21	1	48
秋田労働局	14	12	4	30
山形労働局	11	9	7	27
福島労働局	20	22	12	54
茨城労働局	14	25	5	44
栃木労働局	12	22	8	42
群馬労働局	17	18	26	61
埼玉労働局	48	41	50	139
千葉労働局	31	35	18	84
東京労働局	113	86	133	332
神奈川労働局	68	55	39	162
新潟労働局	15	14	12	41
富山労働局	18	16	8	42
石川労働局	12	8	6	26
福井労働局	12	9	9	30
山梨労働局	4	19	8	31
長野労働局	25	18	17	60
岐阜労働局	11	4	1	16
静岡労働局	53	61	38	152
愛知労働局	73	88	47	208
三重労働局	23	26	10	59
滋賀労働局	7	11	1	19
京都労働局	16	22	29	67
大阪労働局	119	74	72	265
兵庫労働局	59	45	35	139
奈良労働局	14	9	7	30
和歌山労働局	6	7	2	15
鳥取労働局	1	9	4	14
島根労働局	4	5	9	18
岡山労働局	26	24	11	61
広島労働局	29	28	23	80
山口労働局	9	32	20	61
徳島労働局	15	13	2	30
香川労働局	7	7	4	18
愛媛労働局	17	26	17	60
高知労働局	2	1	0	3
福岡労働局	45	62	24	131
佐賀労働局	5	7	9	21
長崎労働局	6	10	5	21
熊本労働局	12	13	2	27
大分労働局	8	13	9	30
宮崎労働局	8	6	12	26
鹿児島労働局	5	18	10	33
沖縄労働局	8	14	10	32
合計	1,080	1,135	798	3,013
割合	35.8%	37.7%	26.5%	100.0%

【設問1-2】本日の説明の結果、必要な情報は得られましたか

【アンケート有効回答数】 2,908件

【回答】

①大いに得られた	1,603件	55.1%
②得られた	1,232件	42.4%
③得られなかった	73件	2.5%

(満足度(回答①+②)=97.5%)  
※昨年度の満足度は97.8%

【労働局別】

	回答①	回答②	回答③	計
北海道労働局	57	34	2	93
青森労働局	3	3	0	6
岩手労働局	4	7	0	11
宮城労働局	31	15	0	46
秋田労働局	17	13	0	30
山形労働局	13	14	0	27
福島労働局	24	29	0	53
茨城労働局	27	17	0	44
栃木労働局	23	17	0	40
群馬労働局	24	27	1	52
埼玉労働局	79	51	5	135
千葉労働局	50	31	0	81
東京労働局	168	154	5	327
神奈川労働局	97	53	2	152
新潟労働局	22	18	0	40
富山労働局	27	14	0	41
石川労働局	13	13	0	26
福井労働局	10	17	2	29
山梨労働局	23	13	0	36
長野労働局	37	20	0	57
岐阜労働局	11	3	2	16
静岡労働局	86	62	1	149
愛知労働局	125	73	2	200
三重労働局	17	39	3	59
滋賀労働局	7	9	1	17
京都労働局	34	25	3	62
大阪労働局	108	120	33	261
兵庫労働局	90	41	1	132
奈良労働局	12	18	0	30
和歌山労働局	4	11	0	15
鳥取労働局	4	9	1	14
島根労働局	10	8	0	18
岡山労働局	30	28	0	58
広島労働局	50	23	1	74
山口労働局	41	18	0	59
徳島労働局	13	17	0	30
香川労働局	9	7	0	16
愛媛労働局	31	25	4	60
高知労働局	2	2	0	4
福岡労働局	63	61	3	127
佐賀労働局	10	10	0	20
長崎労働局	9	8	0	17
熊本労働局	18	9	0	27
大分労働局	17	13	0	30
宮崎労働局	16	9	0	25
鹿児島労働局	21	11	0	32
沖縄労働局	16	13	1	30
合計	1,603	1,232	73	2,908
割合	55.1%	42.4%	2.5%	100.0%

【設問1-3】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

【アンケート有効回答数】 2,014件

【回答】

			昨年度
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	429件	21.3%	(11.8%)
②同じ担当者に継続して相談に当たってほしい	780件	38.7%	(32.5%)
③プライバシーが保てる環境で相談に当たってほしい	208件	10.3%	(8.3%)
④その他	597件	29.7%	(16.9%)

【労働局別】

	回答①	回答②	回答③	回答④	計
北海道労働局	14	24	9	9	56
青森労働局	1	3	4	0	8
岩手労働局	0	1	1	3	5
宮城労働局	7	17	5	5	34
秋田労働局	1	7	6	16	30
山形労働局	3	4	2	3	12
福島労働局	8	19	6	11	44
茨城労働局	7	17	3	7	34
栃木労働局	7	9	0	16	32
群馬労働局	11	11	1	14	37
埼玉労働局	17	41	1	25	84
千葉労働局	9	24	4	14	51
東京労働局	42	74	21	66	203
神奈川労働局	24	43	6	39	112
新潟労働局	4	8	1	0	13
富山労働局	5	9	2	10	26
石川労働局	2	8	3	2	15
福井労働局	9	9	4	4	26
山梨労働局	2	6	0	10	18
長野労働局	6	12	8	25	51
岐阜労働局	2	5	0	4	11
静岡労働局	23	42	6	51	122
愛知労働局	30	40	10	65	145
三重労働局	16	14	10	0	40
滋賀労働局	9	6	0	0	15
京都労働局	7	16	2	10	35
大阪労働局	45	89	29	49	212
兵庫労働局	17	39	4	10	70
奈良労働局	5	7	9	11	32
和歌山労働局	0	0	0	0	0
鳥取労働局	0	4	0	4	8
島根労働局	4	3	2	4	13
岡山労働局	13	12	8	3	36
広島労働局	9	21	1	8	39
山口労働局	12	18	6	16	52
徳島労働局	4	7	8	1	20
香川労働局	2	5	1	1	9
愛媛労働局	7	21	5	3	36
高知労働局	1	2	0	0	3
福岡労働局	13	39	10	30	92
佐賀労働局	2	5	1	4	12
長崎労働局	8	5	2	5	20
熊本労働局	10	6	1	5	22
大分労働局	5	4	2	9	20
宮崎労働局	3	7	1	8	19
鹿児島労働局	0	10	0	8	18
沖縄労働局	3	7	3	9	22
合計	429	780	208	597	2,014
割合	21.3%	38.7%	10.3%	29.7%	100.0%

【設問2】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

【アンケート有効回答数】 554件

【回答】

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	216件	39.0%
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	260件	46.9%
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	78件	14.1%
(満足度(回答①+②)=85.9%)		
※昨年度の満足度は81.4%		

【労働局別】

	回答①	回答②	回答③	計
北海道労働局	10	8	1	19
青森労働局	4	6		10
岩手労働局	2	4	2	8
宮城労働局	11	10		21
秋田労働局	8	1		9
山形労働局		1		1
福島労働局	3	3	2	8
茨城労働局	4	3	1	8
栃木労働局	3	2		5
群馬労働局	4	9		13
埼玉労働局	7	6	5	18
千葉労働局	5	9	8	22
東京労働局	13	10	3	26
神奈川労働局	17	17	2	36
新潟労働局	6	1		7
富山労働局	2	1	2	5
石川労働局				0
福井労働局		1		1
山梨労働局	2	7	2	11
長野労働局	5	11	5	21
岐阜労働局	1	4		5
静岡労働局	5	16	4	25
愛知労働局	9	12	3	24
三重労働局	6	4	7	17
滋賀労働局	2	1		3
京都労働局	3	5	1	9
大阪労働局	10	11	3	24
兵庫労働局	1	1		2
奈良労働局	3	2		5
和歌山労働局	1	3		4
鳥取労働局		1	2	3
島根労働局	3	4	2	9
岡山労働局	6	6	1	13
広島労働局	9	10	4	23
山口労働局	3	3	3	9
徳島労働局	2			2
香川労働局		3		3
愛媛労働局	4	5	2	11
高知労働局	2	4		6
福岡労働局	3	11	4	18
佐賀労働局	5	4	1	10
長崎労働局	9	11	3	23
熊本労働局	2	1		3
大分労働局	12	10	2	24
宮崎労働局	3	9		12
鹿児島労働局	1	2		3
沖縄労働局	5	7	3	15
合計	216	260	78	554
割合	39.0%	46.9%	14.1%	100.0%

【設問3】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

【アンケート有効回答数】 40件

【回答】

①大変分かりやすい説明を受けた	12件	30.0%
②説明内容については、一応理解できた	16件	40.0%
③説明内容が良く分からなかった	12件	30.0%
(満足度(回答①+②)=70.0%)		
※昨年度は実施せず		

【労働局別】

	回答①	回答②	回答③	計
北海道労働局		1		1
青森労働局				0
岩手労働局				0
宮城労働局		1		1
秋田労働局				0
山形労働局				0
福島労働局				0
茨城労働局	1			1
栃木労働局	1			1
群馬労働局				0
埼玉労働局			1	1
千葉労働局				0
東京労働局	2	1	1	4
神奈川労働局		2	1	3
新潟労働局				0
富山労働局				0
石川労働局				0
福井労働局				0
山梨労働局				0
長野労働局			1	1
岐阜労働局				0
静岡労働局	2		1	3
愛知労働局	1			1
三重労働局				0
滋賀労働局				0
京都労働局			2	2
大阪労働局	1	5	4	10
兵庫労働局				0
奈良労働局				0
和歌山労働局		2		2
鳥取労働局				0
島根労働局				0
岡山労働局				0
広島労働局	1	1		2
山口労働局				0
徳島労働局	1			1
香川労働局	1			1
愛媛労働局				0
高知労働局		1		1
福岡労働局				0
佐賀労働局				0
長崎労働局	1			1
熊本労働局				0
大分労働局				0
宮崎労働局		2		2
鹿児島労働局				0
沖縄労働局			1	1
合計	12	16	12	40
割合	30.0%	40.0%	30.0%	100.0%