

地発0513第3号
基総発0513第1号
平成25年5月13日

都道府県労働局
総務部長 殿
労働基準部長 殿

厚生労働省
大臣官房地方課長
労働基準局総務課長
(公印省略)

労働基準監督署における窓口サービス向上のための取組について

昨今の経済情勢や経営環境の変化の中で、総合労働相談件数は4年連続で全国で100万件を超え、また、賃金不払をはじめとした申告受理件数が高水準で推移するなど、行政需要は増大し、労働基準行政が対応すべき課題も複雑かつ困難化している。

これらの様々な行政課題に的確に対応していくためには、これまで以上に効率的・効果的な行政運営を図りつつ、国民からの信頼を得てその期待に応え得る行政運営を着実に推進することが重要である。

このような中、平成21年11月から集計を行っている「国民の皆様の声」には、相談等窓口対応における苦情が多数寄せられている。また、平成23年度に実施した厚生労働省アフターサービス推進室の調査においても、労働基準監督署（以下「署」という。）の窓口環境、相談対応等について一定の改善が必要との指摘がされたところである（別紙1参照）。

ついては、行政サービスの更なる向上・改善を図り、労働基準行政の信頼性を確保するため、下記のとおり、窓口サービスの向上を図るための取組を実施することとしたので、その着実な実施に努められたい。

なお、本取組は、署のみならず、都道府県労働局（以下「局」という。）労働基準部においても、これに準じた取組の実施に努められたい。

記

1 適切な接遇の実施

(1) 職員は次のとおり、接遇の実施に努めること。

- ア 来署者が不案内とならないよう、気配りし、積極的に声掛けを行うこと。
- イ 爽やかな挨拶、感じの良い言葉遣い、きちんとした態度・行動に心掛けること。
- ウ 面談の際は、傾聴に心掛け、来署者の立場を考えた接遇を行うこと。
- エ 電話は迅速・丁寧に対応すること。

(2) 署管理者は、各職員が接遇の重要性を再認識し、前記(1)に基づいた接遇が自発的に実践されるよう、署内の各種会議等の場を通じ、繰り返し各職員に対する意識付けを行い、これを徹底すること。

(3) 地方研修において、初任時に接遇研修を受講してから一定期間経つことから、特に入省後5年から10年目程度の中堅の職員を対象とした接遇に係る研修内容の充実を図ること。また、定期的に各種会議、研修等の機会を捉え、接遇研修を実施すること。

なお、接遇の研修については、効果的なものとするため、可能な範囲で、外部講師を活用すること。

2 庁舎内の案内板等の改善

(1) 案内板の改善

- ア 庁舎内における担当部署等の各種の案内表示について、来庁者からみて分かりやすいものとなるよう、その表示の内容・方法や表示箇所の改善を図ること。
- イ 事務室のあるフロアが複数の階に分かれている署においては、各フロアに行かずとも、各業務に関する受付・相談等の窓口のあるフロアが、来庁者によく分かるように、庁舎入口等に必要な表示を行うこと。
- ウ 初めて来庁される相談者等に対する窓口サービスの向上を図る観点から、「初めて利用される方へ～お気軽に職員に声をお掛けください。」といった掲示を行うこと。

(2) 障害者向け設備の機能の維持

既に設置されている障害者向けのインターホン等の設備については、有効に機能するか否かの点検を定期的に行い、その機能の維持を図ること。

また、これら障害者向けの設備等の状況について、障害を有する来庁者が、事前にこれらの情報を入手し得るよう、ホームページに掲示するなどの対応を行うこと。

(3) その他

ポスター・リーフレットについて、効果的な周知・広報を行うという観点から、

掲示・配置すべき時期を的確に捉えるとともに、掲示場所・配置場所の整理・整頓を常に心掛けること。

3 相談コーナーの改善

- (1) 相談コーナーについては、専用の相談ブースを設置することが困難な場合は、待合スペースを相談カウンターから離すなどの措置を講ずる等により相談内容が周囲に漏れないような配慮をすること。
- (2) 会議室、認定室等の相談者のプライバシーに配慮した相談対応が可能な場所がある場合には、その旨が相談者に分かるように表示し、また、必要に応じて、相談者に対し、プライバシーに配慮した対応が可能であることを伝えること。相談者とその配慮を求めた場合には別室で相談を受けるなどの対応を徹底すること。

4 管理者による点検とその結果を踏まえた改善

署管理者は、署の窓口サービス改善のため、上記1から3の事項について、定期的に点検を行い、必要な改善を図ること。また、労働基準部長等局幹部は、適宜、署長からのヒアリングや署への視察などにより、署の窓口サービスの改善状況を把握し、必要に応じ、署長に対し改善指導を行うこと。

5 来庁者へのアンケートの実施

局署内部の意見だけでなく、来庁者の意見を聞き、窓口サービスの向上を進めることも重要であることから、別紙2の「労働基準監督署の窓口サービスに関するアンケート（例）」を参考にして、必要に応じ、来庁者に対するアンケートを実施し、問題点の把握を行うこと。意見箱等を設置している署にあっては、当該意見箱等を活用してアンケートを実施するなど、署の実情に応じた適切な方法で実施すること。

なお、アンケートの実施に当たって、来庁者に強制することがないようにすること。

また、アンケートにより把握した問題点は、対応策を署内で検討し改善を図ること。

アフターサービス推進室活動報告書 (Vol. 4:平成 23 年 7 月から 9 月) (抄)

別紙 1

平成 23 年 9 月 30 日

- アフターサービスの観点から、厚生労働省の制度・事業の中で改善が可能と思われるものについて、「国民の皆様の声」、現場視察、厚生労働省の制度・事業に関する情報収集を基に、以下の件について調査・分析し、改善策の策定まで進めることができましたので、以下に概略を示します。

案件名：労働基準行政等の実態調査

概要：労働条件の確保・改善及び労働基準関係法令についての周知が、より適切に図られるよう、労働基準行政において改善すべき点がないかについて調査

課 題	改善提案
<p>【労働基準監督署の環境について】</p> <p>(1) 労働基準監督署の案内表示で省略語が用いられていたり、単に「通路右側」とだけ書いているなど分かりにくいところがある。</p> <p>(2) 破れたポスターや期限切れのポスターが貼られていたり、パンフレットが整理されていないところがある。</p> <p>(3) 国民の皆様の声に労働基準監督署が「怖くて相談しにくい」との意見が寄せられている。</p>	<p>【労働基準監督署の環境改善を図る】</p> <p>(1) 案内表示が分かりやすいかを利用者の目線で点検し、必要な場合には案内表示を改める。</p> <p>(2) 必要なポスターを取捨選択した上で期間を限定して貼ることや、パンフレット全てを棚に配置するのではなく、需要の高いものだけに限定するなど整理整頓に努め、清潔感のある環境作りをする。</p> <p>(3) より相談しやすい環境にするため、接遇の研修などを実施する。</p>
<p>【窓口でのプライバシーについて】</p> <p>相談窓口におけるプライバシーの配慮が不足している。</p>	<p>【窓口でのプライバシーに配慮する】</p> <p>相談窓口の設備をプライバシーに配慮したものとする。もともと設備面の改修は、予算を伴うものであるから、当面は、待合スペースを相談カウンターから離す、あるいは音楽を流したり音響発生装置を設置するなど応急の措置を検討する。</p> <p>また、設備面だけでなく、相談者にプライバシーへの配慮が必要かを相談前に必ず確認し、必要な場合では別室で対応するなど、窓口でのプライバシーへの配慮を徹底する。</p>

※アフターサービス推進室：厚生労働省の制度や事業が本来の目的どおり国民の皆様の生活に役立っているかどうか、制度・事業が本来の目的どおりに機能していないと考えられる場合に何が問題なのか、国民の目線から調査・分析し、改善に結び付けることを目的として、平成 22 年 8 月、厚生労働省に設置されている。

労働基準監督署の窓口サービスに関するアンケート（例）

労働基準監督署では、窓口サービスの改善・向上の参考にさせていただくため、アンケート調査を実施しています。御協力をお願いします。

※質問ごとに、最も当てはまるものの数字を○で囲んでください。

1 庁舎のレイアウト、表示、パンフレット・ポスター等について

Q1 監督署内の案内表示は、分かりやすいものとなっていますか。

1. 分かりやすい 2. やや分かりやすい 3. どちらとも言えない
4. やや分かりにくい 5. 分かりにくい

(4及び5の場合、その理由)

[]

Q2 パンフレット・ポスター等の陳列・掲示は分かりやすいものとなっていますか。

1. されている 2. ある程度されている 3. どちらともいえない
4. あまりされていない 5. されていない

(4及び5の場合、その理由)

[]

2 窓口への案内について

Q1 窓口が不明等でお困りの場合、適切な案内を受けましたか。

1. 受けた 2. ある程度受けた 3. どちらともいえない
4. あまり受けていない 5. 受けていない

Q2 その際、職員の説明は分かりやすいものでしたか。

1. 分かりやすい 2. やや分かりやすい 3. どちらともいえない
4. やや分かりにくい 5. 分かりにくい

(4及び5の場合、その理由)

[]

Q 3 窓口を案内した職員の言葉遣いや応対は適切でしたか。

1. 適切である 2. ある程度適切である 3. どちらともいえない
4. あまり適切でない 5. 適切でない

(4及び5の場合、その理由)

[]

3 担当窓口での対応について、おたずねします。

Q 1 職員の対応はいかがでしたか。

1. 適切である 2. ある程度適切である 3. どちらともいえない
4. あまり適切でない 5. 適切でない

(4及び5の場合、その理由)

[]

Q 2 担当窓口の相談環境（相談ブースの状況等）はいかがでしたか。

1. 適切である 2. ある程度適切である 3. どちらともいえない
4. あまり適切でない 5. 適切でない

(4及び5の場合、その理由)

[]

4 監督署の窓口サービス全般について

1. 満足である 2. まあ満足である 3. どちらともいえない
4. あまり満足でない 5. 不満である

(4及び5の場合、その理由)

[]

5 その他

お気付きの点があれば、記入してください。

[]

アンケートに御協力いただき、ありがとうございました。

〇〇労働基準監督署長