



【労農記者クラブ提供】

大阪労働局発表
平成23年10月27日

担当	大阪労働局総務部企画室
	電話 (06)6949-6050

国民の皆様から寄せられた声について

～皆様から寄せられたご意見をもとに改善した事例を公表～

今般、大阪労働局、大阪府内各労働基準監督署及び公共職業安定所へ寄せられた「国民の皆様の声」について以下のとおり、平成23年度上半期分を取りまとめましたのでお知らせします。

大阪労働局（局長 西岸 正人）は、国民の皆様から信頼される行政を実現するため、今後も寄せられる「国民の皆様の声」一つ一つを大切に、窓口サービスの向上に努めます。

1. 概要

- ・ 集計期間 平成23年4月1日～平成23年9月30日
- ・ 集計期間中に寄せられた「国民の皆様の声」 合計138件

(内訳)

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方 自治体	合計
	85件	42件	10件	1件	0件	0件	138件

国民の皆様の声内容別件数	
政策・制度立案への提言	15件
制度の実施に関する提案（職員等の接遇問題を含む）	69件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	54件

2. 国民の皆様から寄せられた主な声の内容

(1) 政策・制度立案への提言

- ・ 労働保険料が高い。延滞金も高く、保険料納付が経営の負担になりすぎ労働者を解雇しなければならないようなことが起こる。労働者を守るための保険なのにこのような矛盾が生じることは改めるべき。
- ・ 障害等級5級で労災年金を受給しているが、今回年齢階層が61歳～65歳となり、年金額が30万円も下がった。高齢の母の介護もあり、収入が減ってしまうのは大変困る。見直していただきたい。
- ・ 最低賃金が引き上げられるとの報道を見たが、効力発行日が昨年より早くなっている。毎年同じ日とすべきである。
- ・ 育児・介護休業法では、3歳を超える子の養育を容易にする短時間勤務などの措置については努力義務であり、行政が制度導入を強制できないが、事業主に強制できるよう、また努力義務について措置を講ずるよう希望したことによる不利益取扱いについて、育児・介護休業法に基づき紛争解決援助できるよう行政指導の実効を高めて欲しい。
- ・ 労災年金の定期報告書の提出について、厚生年金（年金事務所）が住基ネットと連動しているように、労災年金も同様にすれば受給資格者の住所や生死の確認ができ、書類の添付が省略でき便利になるのではないか。
- ・ 男性の育児休業取得率を伸ばすために育児休業中の所得保障を充実させるべきである。

(2) 制度の実施に関する提案（職員等の待遇問題を含む）

- ・ 電話による問い合わせをした際、要件を伝え担当者へ取り次いでもらったが、初めに出た職員がちゃんと伝達してくれなかったことで、再度同じ内容を担当者に確認され不愉快な思いをした。
- ・ 求人検索パソコンで路線検索をしたい。通勤時間と料金が分からないと決められない。
- ・ 電話で問い合わせをした際の対応に以前から不満があり、電話をかけた者の意図を理解せず繋ぐことが多い。改善を求めたい。

(3) その他

- ・ 車両系建設機械の特定自主検査の料金は検査業者によって随分差があるが許されるのか。また、検査業者に料金を確認したいので、登録検査業者の一覧表を労働局のホームページに掲載して欲しい。
- ・ 他の窓口は そうでもないが、雇用保険被保険者の資格取得・喪失届の窓口の待ち時間が長すぎる。待ち人数が多い時期だけでも、対応人数を増やして欲しい。
- ・ ハローワーク泉大津を利用していますが、待合いの椅子が少ない。
- ・ ハローワーク大阪東1階フロアに案内人が必要だと思いました。

3. 国民の皆様の声に基づき改善した事例

上記2のような声が寄せられる中で、それに基づき改善を図った事例は次のとおりです。

なお、職員等の接遇に関する声については、普段から研修等を実施するとともに、それらのご意見が寄せられた都度当該部署の職員にその改善を指導しております。

また、政策・制度立案への提言、全国的な取り扱いに関する声については、本省に報告しております。

(1) ホームページの改善

(声)

車両系建設機械の特定自主検査の料金は検査業者によって随分差があるが許されるのか。また、検査業者に料金を確認したいので、登録検査業者の一覧表を労働局のホームページに掲載して欲しい。

(改善内容)

平成23年6月、大阪労働局ホームページにおいて特定自主検査登録検査業者一覧表を掲載しました。

(2) フロア1階の受付の設置

(声)

ハローワーク大阪東には1階フロアに案内人が必要だと思いました。

(改善内容)

建物構造上、総合受付を2階に設置しておりましたが、平成23年9月から1階にも受付を設置しました。

(3) 待合いスペースの拡充

(声)

ハローワーク泉大津を利用していますが、待合いの椅子が少ない。

(改善内容)

平成23年10月にレイアウトの変更を行い、待合いスペースの拡充を図るとともに待合いの椅子を増設しました。

4. 今後の対応

今後とも国民の皆様から様々な形で御意見をいただくとともに、いただいた御意見については、真摯に検討し必要な改善を図ってまいります。