

平成24年4月26日  
 【照会先】  
 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年度下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10月1日～平成24年3月31日
- ・ 集計期間中に寄せられた「国民の皆様の声」 合計101件

（内訳）

| 国民の皆様の声<br>把握方法別件数 | 来訪   | 電話   | 手紙  | FAX | メール | 地方<br>自治体 | 合計    |
|--------------------|------|------|-----|-----|-----|-----------|-------|
|                    | 49 件 | 43 件 | 2 件 | 0 件 | 6 件 | 1 件       | 101 件 |

| 国民の皆様の声内容別件数             |      |
|--------------------------|------|
| 政策・制度立案への提言              | 21 件 |
| 制度の実施に関する提案（職員等の接遇問題を含む） | 57 件 |
| 法令遵守違反に関するもの             | 0 件  |
| その他                      | 23 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

- ・ 最低賃金が大阪と奈良で100円近い差がある。全国統一の金額にして欲しい。それが無理ならせめて近畿圏だけでも統一して欲しい。
- ・ 大企業と中小企業の経営規模は大きく異なり、不況に対しても体力が異なる状況であるのに、同じ法律（労働基準法令）が適用になるのはおかしい。
- ・ 再就職手当は、過去3年以内に受給したことがある者は対象とならないが、早期に就職した者には支給すべきである。
- ・ 少子化対策の推進のため不妊治療のための休暇についても法制化して欲しい。
- ・ 次世代育成支援対策推進法に基づき一般事業主行動計画を策定し、子育てサポート企業としての認定を目指そうと考えたが認定基準の一つに男性の育児取得があり、女性社員しかいない当社は基準を満たすことができない。当社のような企業においても、認定を目指すことができるよう基準を見直して欲しい。

### (2) 制度の実施に関する提案（職員等の待遇問題を含む）

- ・ 先日、監督官が調査に来たが担当が不在であり、調査日を変えて欲しいと申し出たところ、強い口調ですぐ資料を用意するように言われた。仕事の都合や資料の準備もあるので、事前に連絡を入れ日程調整を行うべきではないか。
- ・ ハローワークカードの有効期限について、3ヶ月をもう少し延長することはできないか。無効になるとインターネットサービスでの求人閲覧が限定される。
- ・ 電話による問い合わせの際、話を最後まで聞かずに、簡単に担当へつながれたが、間違った部門につながれた。話をしっかり聞いた上で取り次いで欲しい。

### (3) その他

- ・ 「衛生管理者選任報告」を大阪労働局のホームページよりダウンロードしようとしたが、わかりにくかった。わかりやすい表示・検索方法にしてもらいたい。
- ・ 移転した庁舎への入口がわかりにくかった。案内表示をしっかりとって欲しい。
- ・ 1階フロアについて案内図のようなものを作って欲しい。

### 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)

「衛生管理者選任報告」を大阪労働局のホームページよりダウンロードしようとしたが、わかりにくかった。わかりやすい表示・検索方法にしてもらいたい。

(改善内容)

平成23年11月に大阪労働局ホームページにおいて安全衛生関係の様式のダウンロードページについて改善を行いました。

#### (2) 庁舎外の案内

(声)

移転した庁舎への入口がわかりにくかった。案内表示をしっかりとして欲しい。

(改善内容)

平成23年11月にビル管理会社の許可を得て案内表示を行いました。

#### (3) フロア内の案内

(声)

1階フロアについて案内図のようなものを作って欲しい。

(改善内容)

フロアのレイアウト変更を行ったためご不便をおかけしてはりましたが、平成23年10月に案内図を作成しました。

### 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。