

(別紙)

## 厚生労働省の業務改善事例 (平成 22 年 7 月第 2 週までの報告分)

### ○改善事例 1

ハローワークの利用者に対する出口調査の実施

#### 【改善点】

ハローワークのサービス改善については、本年 7 月 1 日に本省職業安定局に「ハローワークサービス推進室」を設置するなど、様々な取組を進めています。

厚生労働省省内事業仕分け（職業紹介業務について／7 月 1 日実施）における仕分け人からの御指摘を踏まえ、全国 100 か所のハローワークにおいて、利用者の方に対する出口調査を実施し、利用者の方がハローワークに期待していることや御不満に感じておられることを把握することにしました。

利用者の方の御意見を活かし、今後もハローワークのサービス改善に取り組んでまいります。

(照会先)

職業安定局総務課ハローワークサービス推進室  
サービス推進係（内線 5693）

## ○改善事例 2

### 被保護母子世帯の日々の生活に関するアンケート結果の公表

#### 【改善点】

本年6月に、生活保護を受けている全国の母子世帯の世帯主の方を対象に、母子加算復活前の平成21年6月頃と比較した生活意識の変化や母子加算の使途等についてアンケートを実施し、その結果を公表しました。（6月29日）

#### ＜アンケート結果の概要＞

- ・ 「日々の生活に対する意識」については、回答者の39%が「向上している」又は「やや向上している」と回答。
- ・ 「母子加算の使途」については、「子どもの衣服代（55%）」、「子どもの教育費（50%）」、「子どもの学校行事に関する費用（50%）」などが上位。
- ・ 「子どもの進学や学校行事の参加に対する意識」については、回答者の62%が「積極的に考えるようになった」又は「やや積極的に考えるようになった」と回答。

（参考）報道発表資料

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000007dnb.html>

（照会先）

社会・援護局保護課基準係・調査係（内線2832・2828）

### ○改善事例 3

基金訓練について寄せられた御意見・御要望への対応

#### 【改善点】

緊急人材育成支援事業により実施される職業訓練（基金訓練）について、ハローワークあてに個別の訓練実施機関についての苦情等が寄せられた場合は、こうした苦情等を速やかに関係機関に提供し、必要な改善指導等を行うこととしています。

これに加えて、厚生労働省に寄せられた「国民の皆様の声」や訓練実施機関に対するアンケート等を通じて把握した基金訓練についての御意見・御要望を踏まえ、次の事項等について、運用を改善することにしました。（7月中に実施予定。）

#### <御意見の例 1（適正な訓練コースの確保）>

「基金訓練を受講したが就職できるほどの技術水準には達しなかった」

「講師が若く経験不足の印象を受けた」

「基金訓練として認定する基準は現行よりも厳しくあるべきだと感じる」

#### 【対応方針】

- ・ 訓練の実施状況（就職率、苦情の発生状況等）について改善がなされない場合には、訓練コースの認定を行わないなど、訓練実績を次回以降の認定に反映させるべく、基金訓練の認定基準を改正する。

#### <御意見の例 2（訓練の「出席」等の取扱い）>

「受講者の遅刻、早退が多い傾向にある」

「訓練・生活支援給付金が目当てで、半日しか出席しない受講者もいる」

「病気など不慮の出来事で休んだ時には、欠席扱いとしないほしい」

「訓練期間中に企業へ面接に行く場合は欠席を認めてほしい」

#### 【対応方針】

- ・ 1日の訓練時間のすべてに出席した日を「出席」として扱うよう、訓練実施機関に徹底する。
- ・ 訓練に出席できないことがやむを得ないと認められる場合として、①本人の疾病・負傷の場合、②企業の面接や採用試験を受ける場合等を追加する。

（照会先）

職業能力開発局能力開発課

緊急人材育成・就職支援基金係（内線 5963）

#### ○改善事例 4

柔道整復療養費改定に関する Q & A の発出

#### 【改善点】

今般、柔道整復療養費の算定基準を改定し、本年6月1日から実施していますが、その円滑な施行に資するため、全26問からなるQ & Aを作成し、施術者団体や地方厚生（支）局等に送付しました。

（参考）療養費の取扱い（Q & A）について

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/iryouhoken/iryouhoken13/index.html>

（照会先）

保険局医療課医療係（内線 3275）

**○今週の現場訪問・意見交換 1**

ブラジル政府代表団による、日系ブラジル人等に対する就職支援の現場の訪問

**【概要】**

ブラジル政府代表団（労働雇用省国家移住審議会議長）が来日し、日系ブラジル人等に対して就職支援を行っている現場（ハローワーク浜松及び日系人就労準備研修事業の実施現場）を訪問しました。担当課職員も同行し、日系ブラジル人の求職状況等について説明し、意見交換を行いました。

ブラジル政府から、日本政府による外国人離職者の手厚い支援に対し謝意が表されるとともに、ブラジル政府として取り組んでいる在日ブラジル人に対する支援について説明がありました。

（照会先）

職業安定局外国人雇用対策課調整係（内線 5687）

## ○今週の現場訪問・意見交換 2

### 介護事業所等の現場訪問

#### 【概要】

介護の現場の実態をするため、老健局においては、毎週 1 回以上を目標に、職員による現場訪問・現場体験を行っています。

7 月 1・2 日には、2 つの社会福祉法人と地方自治体の御協力の下、

- ・ 小規模多機能型居宅介護事業所（4 か所）
- ・ 地域密着型介護老人福祉施設（2 か所）
- ・ 認知症対応型グループホーム（1 か所）
- ・ 介護老人福祉施設（1 か所）

等の施設を訪問し、意見交換を行いました。

意見交換においては、

- ・ ユニット型個室の施設やグループホームは負担が重く、低所得者が利用しにくい。
- ・ 補足給付はなくなさいでほしい。
- ・ 小規模多機能型居宅介護における職員配置基準の弾力化をお願いしたい。

等の指摘がありました。

今後とも、介護現場等の実態の把握と研究に努めてまいります。

（照会先）

老健局介護保険計画課企画法令係（内線 2164）

（注）この資料は、厚生労働省内の各部局において実施した業務改善事例や実態把握のための取組の中から、主なものを抜粋し、取りまとめたものです。