

8	がん対策情報センター	I-4-1	中高年における年齢調整がん死亡率(人口10万対)の低減、目標値:平成18年度比で5-10%削減 Pホームページアクセス件数及び研修受講者数	
9	生活保護受給者等就労支援事業	IV-3-1	本事業の終了者に占める就職者の割合 本事業により支援を受けた者の数	
10	刑務所出所者等就労支援事業	IV-3-1	本事業の終了者に占める就職者の割合 本事業により支援を受けた者の数	
11	ジョブカフェ等によるきめ細かな就職支援	IV-3-1	フリーターの常用雇用化数 セミナー回数 職場体験回数 相談援助件数	
12	若者の就業をめぐる悩みに対する専門的相談体制の整備	IV-3-1	相談件数	
13	ホームレス就業支援事業	IV-3-1	就業率、目標数:30%	
14	地域における若者自立支援ネットワーク整備モデル事業	V-2-1	就労等への自立意識変化の割合 就職(訓練)等の達成数 相談援助件数 啓発事業参加者数	
15	2007年問題に直面する中小企業等への技能継承支援の展開	V-3-1	助言・情報提供件数 助成金支給件数 助成金支給金額	
16	母子保健医療対策等総合支援事業の充実	VI-5-1	小児科医師数が適正に配置された医療施設数 実施する自治体数	
17	介護予防に係る事業評価・市町村支援事業費	IX-3-1	要支援・要介護者数の増加率の減少 介護予防事業評価・市町村支援委員会の開催回数 介護予防に関する研修会の開催回数	
18	地域支援事業	IX-3-1	地域包括支援センターの設置市町村数	
19	継続的評価分析等に要する経費	IX-3-2	調査実施件数	

(2) 成果重視事業

	事業名	関連する 施策目標	期間	当該事業に係る目標	予算執行の弾力化措置				備考
					国庫債務 負担行為	繰越明扱	目の大括 り化	目間流用	
1	厚生労働省ネットワーク（共通システム）最適化事業	XII-1-1	17~24	・削減経費 932,500千円以上 ・削減業務処理時間 2,250時間以上	○				
2	社会保険業務の業務・システム最適化事業	XII-1-1	18~24	・削減経費 30,000,000千円以上 ・削減業務処理時間 17,888,000時間以上	○	○			
3	職業安定行政関係業務の業務・システム最適化事業	XII-1-1	18~23	・削減経費 10,196,301千円以上 ・削減業務処理時間 616; 656時間以上	○	○			
4	労災保険給付業務の業務・システム最適化事業	XII-1-1	18~23	・削減経費 3,666,760千円以上 ・削減業務処理時間 268,248時間以上	○	○			
5	監督・安全衛生等業務の業務・システム最適化事業	XII-1-1	18~23	・削減経費 1,941,680千円以上 ・削減業務処理時間 54,032時間以上	○	○			
6	労働保険適用徴収業務の業務・システム最適化事業	XII-1-1	18~25	・削減経費 1,676,748千円以上 ・削減業務処理時間 137,624時間以上	○	○			



# 待遇マニュアル

平成21年4月  
大臣官房人事課

## 目 次

1	身だしなみのチェックリスト	1
2	あいさつ	2
3	おじぎ	3
4	言葉づかい	4
5	電話対応	
	① 内線電話のかけ方・受け方	5
	② 外線電話の取り方	6
	③ 外線電話のかけ方	7
	④ 外線電話の取りつき方	8
6	来客対応	
	① 約束がある場合	10
	② 約束がない場合	11
	(補足) ご案内の仕方	12
7	訪問	13
8	メール発信	14

# 1 身だしなみのチェックリスト

ポイント：相手に好感を与えるものにする  
「清潔感」「働きやすさ」「適度に控えめに」

## 【 男性 】

		チェック
髪型	髪がボサボサに伸びていないか	
	髪の毛の色が明るすぎないか	
	ふけが肩に落ちていないか	
	寝癖がついていないか	
顔	ひげが伸びていないか	
	鼻毛が伸びていないか	
服装	ワイシャツの襟元や袖口がよごれていないか	
	衣服にほころびはないか	
	ボタンが取れていないか	
	しわが寄っていないか	
	季節にあっているか（スーツの生地など）	
	華美な服装となっていないか	
	カジュアルすぎる服装になっていないか	
手元	爪が伸びていないか	
	手が汚れていないか	
足下	靴は磨かれているか	
	かかと、つま先が磨り減っていないか	

## 【 女性 】

		チェック
髪型	清潔そうにすっきりとしているか	
	髪の毛の色が明るすぎないか	
	華美なヘアスタイルになっていないか	
顔	お化粧しすぎでないか、または全くしていないか	
服装	華美な服装となっていないか	
	カジュアルすぎる服装になっていないか	
	夏場は極端に薄手の服や胸元が開いている服装やノースリーブでないか	
	スカートの丈が極端に短すぎる、スリットが深すぎないか	
	襟元、袖口が汚れていないか	
	香水がきつすぎないか	
	職場に不要なアクセサリーなどを身につけていないか	
手元	マニキュアが派手すぎたり、はげたりしていないか	
	爪を短くしているか	
足下	かかと、つま先が磨り減っていないか	
	スカートの場合、ストッキングをはいているか	
	ストッキングは伝線していないか	
	高すぎるヒールを履いていないか	
	カジュアルすぎる靴をはいていないか	

## 2 あいさつ

あいさつはコミュニケーションの第一歩です

毎日続けて、習慣にすることが大切です

- 自分から先に
- タイミングよく
- 誰にでも心から
- 明るく、大きな声で
- さわやかに、はっきりと

表情、声のトーン、言葉づかい、姿勢に気をつけましょう

### 3 お辞儀

○相手への敬意を示すもの

- ・腰から曲げるのが基本。
- ・頭を下げる前、上げた後に相手の目を見る

○立って軽く（会釈）

- ・廊下や外で来客とすれちがったとき
- ・会議室や応接室への出入りのとき
- ・朝夕の挨拶のとき

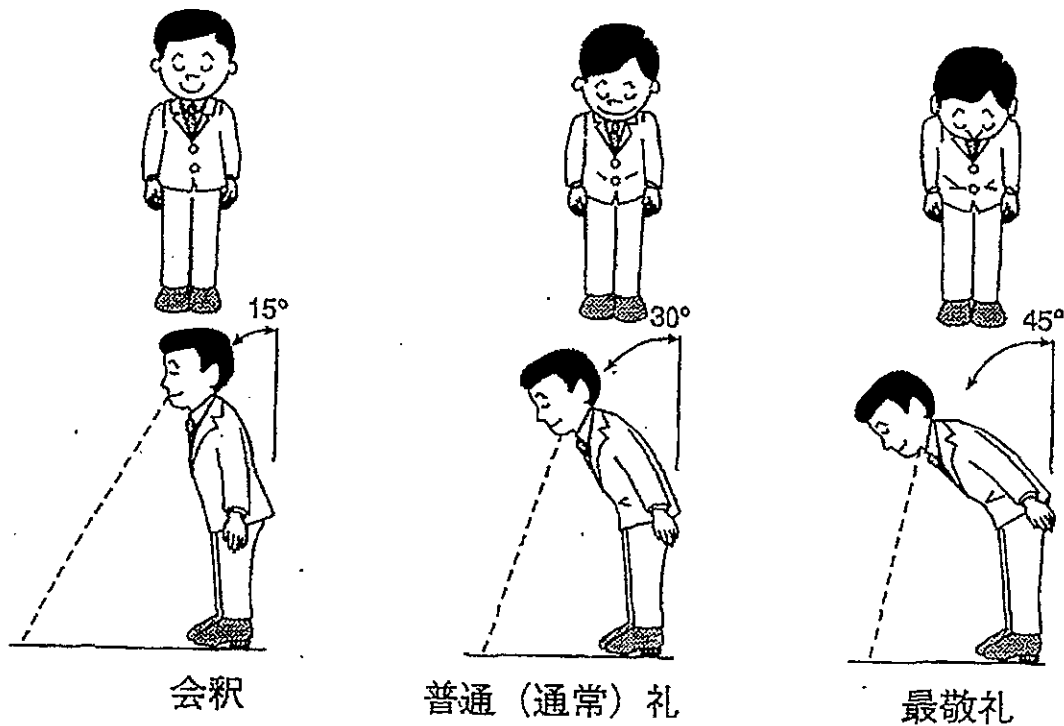
○立って丁寧に（普通（通常）礼）

- ・来客のお迎え、訪問先で挨拶をするとき

○立ってより丁寧に（最敬礼）

- ・御礼や謝罪をするとき

### おじぎは3種類



## 4 言葉づかい

### ○ ワンクッションおいて話す

「恐れ入りますが」	恐れ入りますが、少々お待ちください
「失礼ですが」	失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか
「申し訳ございませんが」	申し訳ございませんが、××はただいま外出しております
「よろしければ」	よろしければ、こちらの資料をお持ちください
「お手数をおかけいたしますが」	お手数をおかけいたしますが、この書類をお持ちください

### ○ 依頼形で話す

こちらに行ってください → こちらに行っていただけますでしょうか  
 お待ちください → お待ちいただけますでしょうか。

### ○ 外部の者に対して部内の者のことを話すときは、敬称、敬語を使わない

× 「ただいま■■課長は外出していらっしゃいます」 ○ 「ただいま■■は、外出しております」

### ○ 外部の組織に対しては敬称を付ける

× 「お宅の会社の場所はどこですか」 ○ 「御社の所在地はどちらでしょうか」

### ○ 例題

	(例文)	(標準例)
1	田中課長さんは、ただいま外出中でしばらく戻っていらっしゃいません。	田中(または課長)はただいま外出中で、しばらく戻って参りません。
2	申し訳ございません。ちょっと急ぐものですから、正面の受付で伺ってください。	申し訳ございません。少し急ぐものですから、正面の受付でお聞きになってください。
3	ただいま取り次ぎますので、少しお待ちください。	ただいまお取り次ぎいたしますので、少しお待ちください。
4	恐れ入りますが、課長が少し待っていただくように言っていますが。	恐れ入りますが、課長が少し待っていただくようにと申しておりますが。
5	課長、先ほどの方の件、部長におっしゃっていただけませんか。	課長、先ほどの方の件、部長にお伝えくださいませんか。
6	〇〇市の〇〇様が来ました。	〇〇市の〇〇様がお見えになりました。(いらっしゃいました)
7	今度来られるときは、印鑑を持参してください。	今度来られるときは、印鑑をお持ちになってください。



# 5 電話対応

## ① 内線電話のかけ方・受け方

### 電話をかける前の準備

- 電話する用件を頭の中で整理する。必要な書類は手近に置いておく。
- かける時間帯を考える。  
→ 緊急の場合を除き、昼食時や時間外にはかけない。

	かける人	受ける人	注意事項
① 電話をとる		「はい、〇〇課(〇〇係) 〇〇です」	・基本は名乗る ・明るく、ハキハキと
② 挨拶	「〇〇課〇〇係の〇〇です。 いつもお世話になっております。」  (朝10時頃まで) 「おはようございます。 〇〇課〇〇係の〇〇です。 いつもお世話になっております。」		・明るく、ハキハキと
③ 取り次いでもらう	「△△さんいらっしゃいますか。」		
③-1 相手がいる場合		「はい、お待ち下さい。」	
用件を話す	(用件を説明する必要がある場合) 「●●の件で御電話しましたが、 今、お時間よろしいでしょうか」		・相手の都合を確認しながら、 失礼のないように ・要件は、簡潔に要領よく話す
③-2 不在の場合(1)		「申し訳ございません。 只今席を外しております。」	
	「分かりました。 時間をおいて、また改めてお電話します。」		
		「よろしく願います。」	
③-2 不在の場合(2)	(折り返し電話をお願いするとき) 「恐れ入りますが、お戻りになられたら折り返し 御電話をお願いできますでしょうか。 内線××××、〇〇課〇〇係の〇〇です」		・緊急でない場合には、相手に折り返し電話を かけさせないこと ・何かを依頼する場合には、緊急の場合を除 き、依頼側から電話をすること
		「わかりました。 伝えておきます。」	
④ 挨拶する	「よろしく願います。失礼いたします。」	「失礼いたします。」	
⑤ 電話を切る			・かけ手が先に切って構わないが、場合に よっては相手が切ってから静かに受話器 を置く。 ・丁寧に受話器を置く。

## ② 外線電話の取り方

### 準備

○ 机の上には、常にメモとペンの用意をする。

	厚生労働省	電話のかけ手	注意事項
① 電話をとる	「はい。厚生労働省〇〇課〇〇です」		
	(朝10時ごろまで) 「おはようございます。 厚生労働省〇〇課〇〇です」		・明るく、ハキハキと ・基本は名乗る ・「もしもし」とは言わない
	(3コール以上鳴らした場合) 「お待たせいたしました。 厚生労働省〇〇課〇〇です」		
(別の電話からつながれた場合)	「お待たせいたしました。〇〇です。」		
		「〇〇市の〇〇です。」	
② 挨拶する	「お世話になっております。」		
③ 用件を聞く			・相づちは、「はい」とはっきり言う ・必ずメモをとる
④ 挨拶する	「失礼いたします。」		
⑤ 電話を切る			相手が切ってから、静かに受話器を置く

### ③ 外線電話のかけ方

#### 電話をかける前の準備

- 電話する用件を頭の中で整理する。必要な書類は手近に置いておく。
- かける時間帯を考える。
  - 緊急の場合を除き、昼食時や時間外にはかけない。

	厚生労働省	注意事項
① 電話をかける	「厚生労働省〇〇課の〇〇と申します。」 (朝10時頃まで) 「おはようございます。 厚生労働省〇〇課の〇〇と申します。」	・相手より先に名乗る ・明るく、ハキハキと
② 挨拶する	「お世話になっております。」	
	「恐れ入りますが、△△さんをお願いしたいのですが。」	
③-1 相手がいた場合 用件を話す	(用件を説明する必要がある場合) 「●●の件で御電話しましたが、 今、お時間よろしいでしょうか」	・相手の都合を確認しながら、失礼のないように ・要件は、簡潔に要領よく話す
③-2 相手が不在のとき	「分かりました。時間をおいて、 またあらためてお電話いたします。」	
	(折り返し電話をお願いするとき) 「大変恐れ入りますが、お戻りになられたら 御電話をお願いできますでしょうか。 連絡先は00-1234-5678です。 厚生労働省〇〇課の〇〇と申します」	・緊急でない場合には、相手に折り返し 電話をかけさせないこと
④ 挨拶する	「よろしく願いいたします。失礼いたします。」	
⑤ 電話を切る		・かけ手が先に切って構わないが、場合によっては相手が切ってから静かに受話器を置く。 ・丁寧に受話器を置く。

## ④ 外線電話の取りつき方

### 準備

○ 机の上には、常にメモとペンの用意をする。

	厚生労働省	電話のかけ手	注意事項
① 電話をとる	「はい。厚生労働省〇〇課〇〇です」		<ul style="list-style-type: none"> <li>・明るく、ハキハキと</li> <li>・基本は名乗る</li> <li>・「もしもし」とは言わない</li> </ul>
	(朝10時ごろまで) 「おはようございます。厚生労働省〇〇課〇〇です」		
	(3コール以上鳴らした場合) 「お待たせいたしました。厚生労働省〇〇課〇〇です」		
		「〇〇市の〇〇です。」	
② 挨拶する	「お世話になっております。」		
		「××さんをお願いしたいのですが」	
③ 取りつく	(名指し人を確認する) 「××でございますね。少々お待ちください」		
	(初めての相手からかかってきた場合) 「××でございますね。 〇〇市の〇〇様でいらっしゃいますね。 少々お待ちください」		
	(他部署に電話を転送する場合) 「それでは、電話をおつなぎしますので、少々お待ちください」		電話を回します、とは言わない。 (たらい回しのイメージがあるので)
③-2 取りつく相手が不在の場合	(電話中) 「お待たせいたしました。ただいま××は別の電話にでております。 終わりましたらこちらから御電話いたしましょうか。」		
	(離席中) 「お待たせいたしました。ただいま××は席を外しております。 戻りましたらこちらから御電話いたしましょうか。」		
	(外出中) 「お待たせいたしました。ただいま××は外出しております。 17時頃戻る予定ですが、戻りましたらこちらから御連絡いたしましょうか。」		
連絡先の確認をする	「恐れ入りますが、念のため御電話番号を教えてくださいませんか」		必ずメモして復唱する。
復唱	「復唱させていただきます。00-1234-5678、 〇〇市の〇〇様ですね。」		
	「××に申し伝えます。」		
相手がかけ直す場合		「それでは、こちらから改めます」	
	「恐れ入ります。それでは、××に御電話あった旨をお伝えいたします。」		
④ 挨拶する	「失礼いたします。」		
⑤ 電話を切る			相手が切ってから静かに受話器を置く。

## ④ 外線電話の取りつき方（2）補足

### 【上司の席の電話をとる場合】

	厚生労働省	電話の かけ手	注意事項
電話をとる	「はい。厚生労働省〇〇課××課長補佐の席です」		明るく、ハキハキと
	～ 以下、取り次ぎ方に同じ～		

### 【メモの残し方】

#### ○ 良いメモの残し方

2/9 13:35

〇〇市〇〇様よりTEL有り。  
折り返し電話して欲しいとのこと。  
連絡先:00-1234-5678

△△受

#### × 悪いメモの残し方

〇〇市〇〇様より至急電話欲しいとのこと

【必要事項】 日時、相手方の組織名、氏名、連絡先、  
折り返しの必要の有無、電話を受けた者の氏名

## 6 来客対応

### ① 約束がある場合

#### 準備

○ 応接場所をチェックする。(応接場所に不要なものをおかない)

○ 相手によってお待ちする場所を決める。

例) 特に庁舎内に不案内な方、厚生労働省がお招きしており特に重要な方・・・正面玄関等でお待ちする。

○ 身だしなみをチェックする。

例) サンダルで対応しない。

相手の服装にあわせる。相手が上着着用の場合は上着を着用する。

○ お茶の接待が必要な場合は、事前に準備しておく。

→ 季節、気温によって、温・冷茶の配慮をする。

#### 【執務室でお待ちする場合】

	厚生労働省	来訪者	注意事項
取り次ぎ	「こんにちは。 何かお伺いいたしましょうか。」		執務室の入り口付近にいる職員は、 来訪者が来たら、速やかに立ち上がり、 用件を聞く。
		「私、〇〇市の〇〇と申します。 お世話になっております。 13時に××課長補佐にお約束を いただいておりますが。」	来訪を受ける職員は、約束の5分前から 離席せず、お待ちする。
	「はい、〇〇市の〇〇様ですね。 少々お待ちください。」		
対応者挨拶	「いつもお世話になっております。 本日は、ご足労いただきありがとうございます。 ございます。」		速やかに立ち上がり、挨拶する。 丁寧に辞儀する。
案内	「どうぞこちらのお席に おかけください。」		応接室の場合、上座をすすめる
お見送り	「それでは、こちらで失礼いたしま す。」		相手によって適宜お見送りする。 (例: 1階まで、エレベータまで、 執務室内)
挨拶	「本日はありがとうございました。」		丁寧に辞儀する。

## ② 約束がない場合

### 基本姿勢

執務室の入り口付近にいる職員は、来訪者が来たら、速やかに立ち上がり用件を聞く。

→ 相手から声をかけられる前に用件を聞く。

	厚生労働省	来訪者	注意事項
① 取り次ぎ	「こんにちは。 何かお伺いいたしましょうか。」		
		「××課長はいらっしゃいますで しょうか。」	
	「はい、××ですね。 失礼ですが、どちら様でしょうか。」		来訪者の組織名、氏名を確認
		「〇〇市の〇〇と申します」	
	「失礼ですが、お約束でいらっしゃいますで しょうか」		約束の有無を確認
		「いいえ、約束はしておりませんが、 ●●の件でお話できればと思います まして」	
	「少々お待ちください」		名指し人又は担当者に取り次ぎ指示を仰ぐ。
② 案内	「お待ちせいたしました。どうぞこちら のお席におかけください」		応接室の場合、上座をすすめる
③-1 名指し人が 対応する 場合	「お待ちせいたしました。××と申します。」		
③-2 代わりの者が 対応する場合	「お待ちせいたしました。あいにく××は不在 にしておりますので、代わりに△△という者 がお話を伺わせていただきます」  (代わりの者) 「私、△△と申します。××が不在にしてい ますので、代わりにお話を伺います」		
③-3 不在を 告げる場合	「お待ちせいたしました。あいにく××は不在 にしております。」		挨拶だけという来訪者でない場合は、念のた め、名刺をお預かりした方が良いか聞く。
名刺を 預かる場合		「それでは名刺だけおかせ ていただきたいのですが」	名刺だけおかせて欲しいという来訪者に対 しては、取り次ぎの者が名刺をお預かりする。
	「かしこまりました。確かに××に申し伝 えます」		来訪者が直接机に置きに行くのではなく、取 り次ぎ者がお預かりする。
			名刺をお預かりするときは両手でいただき、来 訪者の前で無造作に机においたりせず、大 切に取り扱う。
④ 挨拶	「失礼いたします」		丁寧に挨拶する。

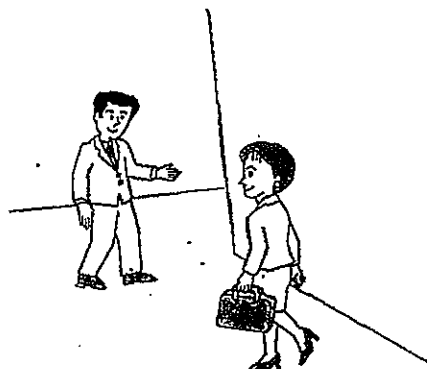
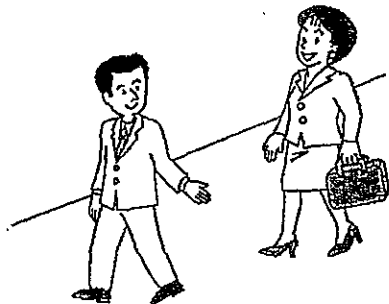
## 6 来客対応(補足) ご案内の仕方

### ○ 他の部署、会議室、応接室などへご案内する場合

来訪者に対して、「大変お待たせいたしました。〇〇へご案内いたしますのでどうぞこちらへ」と行く先を示してから案内する。

### ○ 廊下

来客の歩調にあわせて、斜め前を2、3歩くらい先にたって歩く



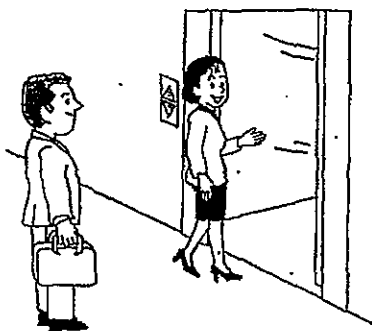
### ○エレベータに乗る場合

乗る前に「〇階でございます」と行き先階を告げ、来訪者より先に乗って「開く」のボタンを押し、来訪者が乗るのを待つ。

※すでに別の人が乗っている場合は、来訪者を先に乗せ、自分が後から乗る。

### ○エレベータを降りる場合

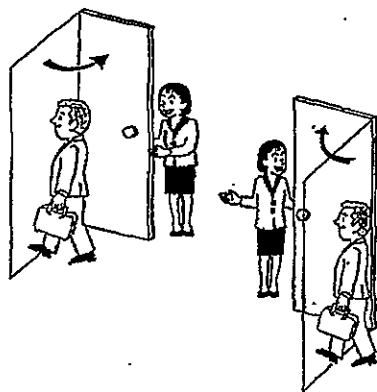
「開く」のボタンを押して「どうぞ」と来訪者に先に降りてもらう。



### ○応接室などに招き入れる場合

引きドアの場合は、ドアを手前に引き、軽く一礼して「どうぞ」と言って中に案内する。

押しドアの場合は、手でドアを押しつつ、自分が先に入り、入ったら身体を回して内側からドアを押さえて、軽く一礼して「どうぞ」と言って中に案内する。





## 7 訪問

### 準備

- 約束時間の10分前には建物に着いていること  
→ 早く着いたからといって約束時間より大幅に早く訪問しない。
- 名刺、必要な書類がすぐ出るようにする。  
→ 名刺は少し大目に用意しておく。
- 身だしなみをチェックする。  
→ コートは入り口のところで脱いでおく。

	厚生労働省	先方	注意事項
①取り次ぎをお願いする	「失礼いたします。厚生労働省の〇〇と申します。お世話になっております。13時に××様にお約束いただいておりますが、お取り次ぎをお願いいたします。」		必ず名乗る。
		「はい、厚生労働省 〇〇様でいらっしゃいますね。少々お待ちください」	
②案内	「ありがとうございます。」	「お待たせいたしました。どうぞこちらのお席におかけください」	案内の人にも御礼を伝える。相手に椅子を勧められてから静かに座る。
③挨拶	「いつもお世話になっております。厚生労働省の〇〇です。本日はお忙しいところ、お時間をいただきありがとうございます」		相手 cameたら、すぐに立ち上がり挨拶する。
④名刺交換			名刺交換は立って行う。相手より先に名刺を出す。いただいた名刺は無造作にしまったりせず、大切に扱う。
⑤用件			用件は要領よく、簡潔に話す。約束の時間をオーバーしないよう気をつける。
⑥退席	「それでは、こちらで失礼いたします。」		
⑦挨拶	「本日はありがとうございました。」		丁寧にお辞儀する。

## 8 メール発信

件名：一見して情報を伝えるものとする

【依頼】【提出】【至急】【送付】【回答】

基本形：

【回答】〇〇に関するお問い合わせについて	※ 一見して内容を伝えるものとする
〇〇市 〇〇 様	※ 宛先を記入する
いつもお世話になっております。	
昨日お問い合わせをいただきました〇〇については、	
…… △△のとおりとなっております。	
詳細につきましては、資料を添付しておりますので、ご覧ください。	※ 用件は簡潔に要領よく
よろしく願いいたします。	
厚生労働省 ××課 ××	※ 自分の名前を書く
(資料1) (資料2)	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	※ 添付ファイルは分かりやすく
<hr/>	
厚生労働省 ××局 ××課 ×× ××	
(TEL)00-1234-5678 (FAX)00-1234-6789 (E-Mail) ××-××@mhlw.go.jp	※ 連絡先を記入する
<hr/>	

注意事項：

- 緊急の場合、重要事項の場合、普段やりとりのない人には、メールを出しっぱなしにせず、必ず電話等で補足する。
- 容量が大きいデータを送る場合は、必ず相手方システムで受け取り可能か確認する。

## 窓口や現場における職員の資質向上関係の検討事項について

### 1 募集対象事項、審査体制等の枠組み

- i. 募集対象事項：各対象機関の業務の性格、現在本省として対象機関に特に力を入れて欲しいと考えていること等を考慮し、どのような事項についての好事例を募集するか。
- ii. 審査委員、審査事務局
- iii. 応募書式
- iv. 審査方法：書面審査のみとするか、対面プレゼンテーションを採り入れるか。
- v. 表彰のスケジュール：募集、締切、審査の時期
- vi. 表彰の実施方法
- vii. 実施要綱：上記の内容を盛り込んだ要綱を策定する。

### 2 好事例の伝播に向けた仕組み

受賞機関以外にどのように伝えるか、表彰事例が他に広まっているかを本省としてどう把握するか。

### 3 社会保険庁業務改革プログラムの取組のうち他の機関への応用可能なもの

対象機関ごとに応用可能な事項を選定し、適宜スケジュールを決めて取り組む（なお、最初は選定事項とスケジュールを事務局にご提出いただく。）。

## 厚生労働省苦情相談対応基本要領

### 1 苦情相談対応の基本考え方

厚生労働省に対しては日々苦情相談が寄せられており、その中には、個人の生命、健康、財産等に関わる問題を抱え、政策制度（サービスに係るものを含む）や制度実施に対して苦情相談を行うケースも存在する。そのような苦情相談については、政策制度やサービスの改善に向けた端緒として積極的に捉えることとし、当該苦情相談の内容を組織として共有した上で、具体的改善に向けた検討等を行うこととする。

なお、この要領上「苦情相談」とは、国民から寄せられた電話、来訪、手紙、メール等のうち「不満足」の意志が確認できるものをいい、単なる事実関係及び制度の照会を除くものとする。

### 2 苦情相談対応の基本について

#### (1) 苦情相談対応体制

苦情相談に対して、組織として情報を共有し、改善策を検討等するための体制を整備する。

(例1) 一次対応は苦情相談内容を所掌する係で行うとともに、組織的に情報共有し、改善策を検討すべき苦情相談内容について予め類型化する。例えば、①同様の内容の苦情相談が複数人から繰り返される場合は担当係内で、②①のうち、政策制度（サービスに係るものを含む）の改善を求めるものや、生命、健康、財産等への侵害に関わるおそれがあるものについては管理職まで共有した上で、改善策を検討する。

(例2) 一次対応は苦情相談内容を所掌する担当係で行うが、別に苦情相談責任者を定め、責任者が担当係から報告を受けて管理職まで共有する情報の仕分けや改善策の検討の進捗管理を行う。

(例3) 被害が重篤で個別事案にとどまらない可能性がある苦情相談が寄せられている場合に、専門窓口を設置する。重篤な事案や相談内容の傾向について管理職まで共有した上で、改善策を検討する。

#### (2) 苦情相談への一次対応と情報共有

苦情相談に対して、(1)の体制に基づき一次対応を行い記録を行うとともに、(1)の考え方にに基づき情報を共有する。

#### (3) 苦情相談の分析と改善策の検討等について

上記(1)の考え方にに基づき共有した苦情相談内容のうち、

- ① 政策制度（サービスに係るものを含む）への提言に対する苦情相談については分析を行い、必要な場合には政策制度の運用を含めその改善等を検討課題とする。
  - ② 政策制度（サービスに係るものを含む）の実施に対する苦情相談については分析を行い、必要な場合には実施機関への助言・指導、実施機関が集まる会議等で事例の紹介等を行う。
- (4) 実施機関との連携について
- 実施機関になされた苦情相談のうち必要なものについて本省で把握する方法を確立する。
- (例1) 地方支分部局に対して、監察や定期的な報告の徴収等により把握する。
- (例2) 一定の地方自治体を選び、当該自治体から定期的な報告を受ける等により把握する。
- (5) 所管外の苦情相談への対応について
- 所管外の苦情相談については、原則として、厚生労働省所管のものについては所管部局を案内した上で電話を転送し、厚生労働省所管外のものについては、所管部省庁（部局）に申し出るように説明する。