

アフターサービス推進室活動報告書 Vol. 19

労働基準行政等の実態調査に係る  
フォローアップ調査

平成27年5月

厚生労働省アフターサービス推進室

## 1 調査の趣旨

厚生労働省ホームページの「国民の皆様の声」コーナーに労働基準行政等についての意見が多数寄せられたことから、労働局総合労働相談コーナーと労働基準監督署を実地調査し、下記の課題について平成23年9月に改善提案したところであるが、今般、それらの提案への対応状況を確認するため、フォローアップ調査を実施した。

### 【改善提案を行った課題】

① 労働基準監督署窓口の環境改善
② 労働者からの相談への的確な対応
③ 情報提供者の秘密の保護についての周知
④ 積極的な法令周知活動の実施
⑤ わかりやすい資料の作成
⑥ 総合労働相談員の対応の均一化
⑦ 窓口でのプライバシーの配慮

## 2 調査対象

前回の実地調査と同一の下記労働局総合労働相談コーナー（5ヶ所）と労働基準監督署（5ヶ所）を調査対象とした。

### 【調査対象及び調査実施日一覧】

調査先	所在地	調査実施日
福島労働局 総合労働相談コーナー	福島県福島市霞町1-46	平成26年 11月10日(月)
郡山労働基準監督署	福島県郡山市桑野2-1-18	
東京労働局 総合労働相談コーナー	東京都千代田区九段南一丁目2-1	平成26年 11月12日(水)
渋谷労働基準監督署	東京都渋谷区神南一丁目3-5	
愛知労働局 総合労働相談コーナー	愛知県名古屋市中区三の丸2-5-1	平成26年 11月5日(水)
名古屋北労働基準監督署	愛知県名古屋市東区白壁4-1-1	
大阪労働局 総合労働相談コーナー	大阪府大阪市中央区大手前4-1-67	平成26年 11月28日(金)
大阪中央労働基準監督署	大阪府大阪市中央区森ノ宮中央1-15-10	
広島労働局 総合労働相談コーナー	広島県広島市中区上八丁堀6-30	平成26年 11月18日(火)
広島中央労働基準監督署	広島県広島市中区上八丁堀6-30	

### 3 調査結果

上記1の改善提案については、上記2の全ての調査先において、地域の実情への対応も含め、工夫した取組が行われていた。

各課題ごとの詳細な対応状況は別添資料1及び資料2のとおりであるが、主な改善例は次のとおりである。（『局』：労働局、『署』：労働基準監督署）

#### 〈課題①〉労働基準監督署窓口の環境改善

- ・ 庁舎入口のほか、階段、エレベーター内部や事務室入口等にも案内板を掲示。（5署）
- ・ 新着のリーフレットに「NEW」印を表示。（渋谷署）
- ・ 新たに受付を設け、担当部署を案内。レイアウトを変更し、入口から担当部署まで直線上に窓口を配置。（名古屋北署）
- ・ 1階展示コーナーにリーフレット類をまとめ、事務所フロアまで行かなくても入手できるよう配慮。（大阪中央署）

#### 〈課題②〉労働者からの相談への的確な対応

- ・ 「労働基準関係情報メール窓口」（厚生労働本省が平成23年11月に開設）及び「労働条件相談ほっとライン」（厚生労働本省が平成26年9月に開設）を周知し、必要に応じて監督指導等を実施。（5局・5署）

#### 〈課題③〉情報提供者の秘密の保護についての周知

- ・ 相談者に対して、匿名でも相談が可能であること、情報提供者や秘密が守られること等を説明。（5局・5署）

#### 〈課題④〉積極的な法令周知活動の実施

- ・ 大学などで労働法制セミナー等を開催し、法令を周知。平成26年度（平成26年4月～平成27年3月）においては、下表のとおり開催。（5局）

福島局	県内全ての大学・短大・高専（合計15校）に対し働きかけ、5大学、3短大で開催。専門学校やハローワークでも開催。
東京局	22大学、7高校、1中学校で開催。専門学校やハローワークでも開催。
愛知局	8大学、2短大、4高校、1中学校で開催。専門学校でも開催。
大阪局	府内の大学等を訪問する際、積極的に働きかけたり、セミナーの勧奨する案内文書を送付し、15大学、3短大、4高校、3中学校で開催。ハローワークでも開催。
広島局	9大学、1短大、3高校で開催。専門学校でも開催。

#### 〈課題⑤〉わかりやすい資料の作成

- ・ 図表やイラストを活用。文字の大きさ、字体、色づかい、レイアウトを工夫し、グラフや写真を活用。（5局・5署）
- ・ 相談者に説明するため、助言・指導、あっせんの内容をまとめたリーフレットを新たに作成し、制度の理解を補完。あっせんの両当事者のため、あっせん手続をまとめたリーフレットを新たに作成。（愛知局）

- ・ 労働問題について相談に来られる外国人労働者向けのリーフレットを作成（英語版・中国語版・ポルトガル語版）。（広島局）

#### 〈課題⑥〉 総合労働相談員の対応の均一化

- ・ 採用時以外にも、定期的に研修を実施。（5局・5署）
- ・ 裁判所書記官や産業カウンセラー等を招き、相談技法、法令・判例等の知識など、総合労働相談員が業務を行う上で必要な事項について研修を実施。（東京局・大阪局）

#### 〈課題⑦〉 窓口でのプライバシーの配慮

- ・ 総合労働相談コーナー等にパーティションを設置又はブース化。さらにプライバシー保護について配慮が必要な場合、会議室、個室等を使用。（5局・5署）