

● 調査先における対応状況

実地調査の各調査先における詳細な対応状況は、以下とおりである。

【課題①】労働基準監督署窓口の環境改善

《掲示・案内板》

- ・ 庁舎入口及び階段に案内板を設置。（郡山署）
- ・ 各階のエレベーターホールに案内板を設置。「窓口がわからない場合はお気軽に職員に声をおかけください。」を掲示。（渋谷署）
- ・ エレベーター正面に案内板を設置。入口に「初めて利用される方へ～お気軽に職員に声をお掛けください。」を掲示。（名古屋北署）
- ・ 1階玄関ホールの案内板（全フロア）を変更。「労働基準監督署にお越しの皆様へ～お気軽に職員に声をお掛けください」を掲示。（大阪中央署）
- ・ 北側入口付近に案内板を設置。受付窓口の天井から受付窓口の番号をつり下げて掲示。（広島中央署）

《ポスター・リーフレット》

- ・ リーフレット置き場を見直し、定期的に点検の上、整理整頓、補充、撤去。（5署）
- ・ ポスター掲示板を見直し、定期的に点検の上、張替え、撤去。（5署）
- ・ 1階玄関フロアにガラス張りの展示スペースを設け、庁舎外からも見えるようポスターやパネルを掲示。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）

《接 遇》

- ・ 接遇研修を実施し、職員が受講。（5局・5署）
- ・ 職員会議等での指導。（5署）

《その他》

- ・ 発券機に、来庁者の要件ごとに窓口の種別を表示。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。最優先に周知すべき情報を「1階電光掲示板」に掲載。（名古屋北署）
- ・ 4S強化活動を展開し、管理者が定期的にポスターやリーフレットをチェックしているほか、全職員が自主点検を毎月実施し、管理者がその結果を踏まえ、接遇を指導。（大阪中央署）

（注）「4S強化活動」とは、整理・整頓・（窓口）サービス・セキュリティに係る職員の意識向上運動。平成22年度から取組開始。

- ・ リーフレットの最後に「最終（補充してください）」と表示し、在庫切れを防止。（広島中央署）

【課題②】 労働者からの相談への的確な対応

《相談窓口》

- ・ 「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。（5 局・5 署）
- ・ 「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）や「労働条件相談ほっとライン」で受け付けられた情報について、必要に応じて監督指導等を実施。（5 局・5 署）
- ・ 相談は原則平日であるが、手紙やメールでも情報提供や相談は可能である旨を随時説明。（5 局・5 署）
- ・ あんしん便りに「労働条件相談ほっとライン」の情報を掲載して周知。（広島中央署）

（注）「あんしん便り」とは、監督、安全衛生、労災補償に関する各種情報をコンパクトにまとめ発信する広島中央署独自の広報誌、平成 26 年 5 月創刊。

【課題③】 情報提供者の秘密の保護についての周知

《相談者への説明》

- ・ 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。公益通報制度についても、同様に説明。（5 局・5 署）

《その他》

- ・ 大阪局労働局ホームページ「総合労働相談コーナーってなに？」に匿名による相談が可能である旨明示。（大阪局）
- ・ あんしん便りに、匿名による相談が可能であることを掲載。（広島中央署）

【課題④】 積極的な法令周知活動の実施

《ホームページへの掲載》

- ・ 広く国民が閲覧できるよう厚生労働省ホームページに掲載した労働基準関係法令等について解説した労働者向けのパンフレットを労働局ホームページに掲載。（5 局）

《労働法制セミナーの開催》

- ・ 労働法制セミナー等の開催は下表のとおり。平成 26 年度（平成 26 年 4 月～平成 27 年 3 月）において下表のとおり開催。（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。

- ・ 受講者アンケートを集計したところ、セミナーの内容が「大変良かった」24%、「良かった」67%との結果。（愛知局）
- ・ 受講者からの声（大阪局）
 - 「社会人になる上で必要な知識を得ることができた。今日の話は、自分のこれからにとって重要であり、労働者になる上で大切にしなければならないものだと認識を新たにした。」（現代ビジネスコース・2年）
 - 「自分もアルバイトをしているので、とても役に立った。」（放送・メディア映像学科2年）
 - 「就業規則や36協定など、ためになる話ばかりでとても勉強になった。もうすぐ自分も社会人なのでためになった。」（国際文化・英語コース）

《ポスター・リーフレット等による周知》

- ・ ポスター・リーフレットにより周知。（5局・5署）
- ・ 厚生労働省や労働局のホームページを案内。（愛知局）
- ・ 各種団体の会報誌等により周知。（郡山署）
- ・ あんしん便りにより、法令改正、最低賃金の改定、労働災害統計、災害発生情報、各種説明会、セミナーなどを周知。（広島中央署）

【課題⑤】 わかりやすい資料の作成

《資料・リーフレット》

- ・ 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）
- ・ リーフレット等の作成に際しては、1枚にまとめることや、目的に合ったわかりやすい表現とするよう配慮。（渋谷署）

【課題⑥】 総合労働相談員の対応の均一化

《採用》

- ・ 公開求人により総合労働相談員（以下「相談員」）を募集。面接において知識、能力等を実際に確認し、相談員として必要な能力を有する者を採用。（5局・5署）

《研修》

- ・ 相談員に対し、採用時のほか、能力を向上させるため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、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）

《その他》

- ・ 相談対応のための基礎知識、処理の流れ等の資料を作成し、相談の際に活用。（福島局・東京局）
- ・ 相談員に対するクレームが発生した場合、対象の相談員及び関係者から事案の把握及び事実確認を行った上で、指導。（東京局）
- ・ 職員が相談員に対し、定期的に窓口業務の対応方法について個別指導。（東京局・大阪局）
- ・ 他の機関を相談者に紹介する場合には、事前に紹介先として適切かを確認し、相談者に周知。相談員における相談対応時の実務上の疑義、苦情等の対応について関係部署が連携し、対応。（愛知局）
- ・ ベテラン相談員のノウハウを共有できるよう新人相談員とペアで配置。相談員の能力向上を図り、窓口対応に差が出ないように、最新の法令・判例等の必要な情報を定期的に提供。相談員に各種相談窓口が掲載されている「相談員便利帳」を配付し、たらい回しを防止。（大阪局）

【課題⑦】 窓口でのプライバシーの配慮

《相談場所等》

- ・ 総合労働相談コーナー等にパーティションを設置またはブース化。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）

【その他の改善事項】（課題にはないが、自主的な改善が確認できたもの）

《意見箱》

- ・ 「意見箱」を設置し、投函された意見・要望を随時確認、対応。（5局・5署）

《障がい者》

- ・ 労働局のホームページに、障がい者向けの設備の状況について掲載。（大阪局）
- ・ 障がい者の対応として「労働基準監督署における窓口サービス向上のための取組」を実施。（広島局）
- ・ 庁舎入口に呼び鈴を設置し、大きめの文字及び点字による表示を設置。（郡山署）
- ・ 庁舎のスロープ化を図り、障がい者の来庁に支障がないように配慮。さらに障がい者用インターフォンも適宜点検し、機能の維持を確認。（渋谷署）
- ・ 障がい者の訪問時には、1階インターホンから連絡すると警備室が対応。さらに警備室が8階にある当署に連絡する連携プレイで対応。（名古屋北署）
- ・ 聴覚障がい者へ筆談対応が可能である旨の案内を表示。入口にほじょ犬シールを貼付。管理者が4S強化活動の一環で毎月定期的に障がい者向けのインターホンが有効に機能するかを点検。（大阪中央署）
- ・ エントランスホールと事務室通路の段差をなくすことにより、庁舎入口の自動扉からスムーズな車イスの移動を実現。（広島中央署）

《その他》

- ・ 平成26年4月から相談時間を18時まで延長し、相談に対応。（大阪局）
- ・ 相談担当職員から改善を要する事項について、管理者が定期的にヒアリングを実施。（渋谷署）