

(別紙)

## 厚生労働省の業務改善事例

(平成22年3月第1週報告分)

### ○改善事例1

看護師等国家試験の受験資格認定に関する情報提供・問い合わせ業務の改善

#### 【現状・問題点】

外国において看護師等養成学校等を卒業した方などに対する看護師等国家試験の受験資格認定について、申請希望者の急増に対応し、問い合わせ対応業務の効率化と申請希望者の利便性の向上を図る必要がありました。



#### 【改善点】

厚生労働省ホームページに、受験資格認定の取扱いに関する情報を掲載するとともに、問い合わせの多い事項を集約し、情報の内容を適宜更新することにしました。

(照会先)

医政局看護課

外国人国家試験受験資格認定担当

(内線 2594)

## ○改善事例 2

労災補償業務における「職員の基本姿勢の周知徹底」、「懇切・丁寧な（窓口）対応」等

### 【改善事項】

労災補償業務の運営に当たって留意すべき事項について、毎年度、労災補償部長から都道府県労働局長へ通達していますが、平成 22 年度（平成 22 年 2 月 25 日付け通達）においては、職員の基本姿勢の考え方等について、以下のとおり指示しました。

- 1 労災補償業務の遂行が、国民の皆様への重要な給付の提供を行う行政サービスであることを踏まえ、その決定と実施に関する権限と責務を担う職員として、次の基本姿勢をもって日々の業務に臨むべきことを、すべての職員に周知・徹底する。
  - ① 親切で、わかりやすく、迅速な対応
  - ② 公平、かつ、納得性の高い対応
  
- 2 行政サービスの効率性の向上を図るとともに、国民の皆様の満足度を高める観点から、請求人の方々等に対して、下記の点に留意し、懇切・丁寧な対応を行う。
  - ① 請求人の方々等の置かれた状況の的確な把握に基づく、請求することができると思われる保険給付等についての漏れのない説明
  - ② 労災請求を受理してから 3 か月を超えてもなお保険給付等の決定の通知を行っていない事案についての調査の進行状況・決定時期の見通し等に係る連絡
  - ③ 不支給決定を行った場合における、支給要件の概要及び当該決定となったポイント等についての請求人の方々に対する分かりやすい説明
  
- 3 苦情等において把握した事案について、その問題点と対応策に係る研修を実施する。

（照会先）

労働基準局労災補償部補償課

企画調整係（内線 5465）

### ○改善事項 3

職業安定行政に関するホームページ等の改善

#### 【改善事項】

募集・指名により選定された5名の局内若手職員から構成される「局内モニターチーム」の意見等を踏まえ、ホームページ画面やパンフレット等について改善作業を実施中。

この一環として、3月9日に「局内モニターチーム」会議を開催し、職業安定行政における広報の在り方について、意見交換を行いました。

(照会先)

職業安定局総務課広報係 (内線 5682)

### ○改善事例 4

診療報酬改定に関する資料と説明会の動画のホームページへの掲載

#### 【改善事項】

今年から新たに、診療報酬改定についての資料・情報提供を充実することとし、3月5日に開催した診療報酬改定の説明会の資料について、同日にホームページに掲載しました。また、その説明会の状況について映像を記録し、同日にホームページで閲覧できるようにしました。

(照会先)

保険局医療課庶務係 (内線 3277)

(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の中から、主なものを抜粋し、取りまとめたものです。