

厚生労働省の業務改善事例

(職員からの提案による改善事例<平成22年3月31日現在>)

本資料は、寄せられた提案のうち、これまでに改善された事例を集約したものです。現在、改善を検討中のものについても、具体的に改善がなされた際には、「今週の業務改善」等で順次公表していく予定です。

改善事例 1

電子申請の利用促進に向けた方策

【提案の概要】

政府は電子政府の構築を掲げているが、電子申請の利用率が低調で、マスコミ等から費用対効果の問題等で指摘を受けている。本当に利用拡大を効率的・効果的に行うのであれば、広報・周知はもちろん、電子申請手続が利用者のニーズを捉えたものとなっているかが重要と思われる。

「事業主等が電子申請というものを知っているのに、なぜ、それをしないのか？」についての理由を分析した上で、利用促進に向けた方策をとるべきではないか。

(地方支分部局職員からの提案)

【改善点】

オンラインの利用促進については、企業が反復・継続して行う社会保険や労働保険の手続を重点手続として、その利用促進に取り組んでいます。

利用者ニーズの把握については、毎年、厚生労働省ホームページでの閲覧者を対象としてアンケートを実施し、利用促進の参考にしています。

また、月に1度、厚生労働省、総務省及び企業等が行う手続の代理申請を業として行う士業団体(全国社会保険労務士連合会)で利便性の改善につながる意見交換の場を設けています。

<意見交換の場では出された意見に基づく改善例>

平成20年6月、社会保険労務士が提出代行する際に、事業主の代行者であることを証明することができるものを添付することで、事業主の電子証明書の省略を可としました。

平成21年4月、「健康保険被保険者(異動)届」等について、被保険者の委任状を徴することによって、被保険者の電子署名の省略を可としました。

平成 22 年 6 月、社会保険労務士が委託を受けた複数社の各種社会保険・労働保険関係の手続を一括で電子申請を行えるようになる予定です。

提案の趣旨を踏まえ、今後もこれらの機会を活用して、積極的に利用者のニーズを把握し、電子申請の利用促進に取り組んでまいります。

(照会先)

大臣官房統計情報部企画課情報企画室

情報調整第一係(内線 7408)

改善事例 2

メールによる省内への周知方法の効率化

【提案の概要】

本省全職員に周知すべき案件(例:不審なファイルが添付されたメールが送付された際の注意喚起のメール等)について、担当者から直接全職員に送信すれば良いところ、わざわざ各局の窓口へ送信し、各局の窓口から局内に転送しているものがある。1つ1つはわずかな時間かもしれないが、「塵も積もれば山となる」で結構な負担になっている。

本省全職員に周知しても差し支えない「お知らせ」等については、各局窓口を通じないで、直接担当者からメールするようルール化すべき。

(本省職員からの提案)

【改善点】

これまで、各部局の窓口を通じて周知していた、本省全職員への周知が必要な「不審なファイルが添付されたメール」についての注意喚起メールについては、提案を踏まえ、平成 22 年 3 月から、担当者から直接全職員あてに送信しています。また、庁舎の定期清掃や庁舎利用に関するお知らせについても、担当者から直接全職員あてに送信することにしました。

今後も、本省全職員に周知が必要な同様の案件については、担当者から直接全職員に送信するよう徹底することにしています。

(照会先)

大臣官房総務課(内線 7982)

改善事例 3

職員による「事業仕分け」の実施

【提案の概要】

自治体によっては外部有識者ではなく、職員による事業仕分けを行っているところがある。内部の職員であっても厳しい指摘がされ、成果も出ている。

行政刷新会議のものと並行して、省独自でも行うことができないか。新たな視点が加わり、ムダの削除はもちろん、サービスの向上にもつながる可能性がある。さらに、外部へのアピールにもなるし、職員の意識変革にもつながると思う。

(地方支分部局職員からの提案)

【改善点】

厚生労働省においては、行政刷新会議とは別に、省内独自に事業仕分けを行うこととしており、長妻大臣の指示の下、事務次官をトップとする「コスト削減・業務改善プロジェクトチーム」において準備を進めています。平成 22 年 4 月 1 日には、省内の組織として正式に事業仕分けを担当する室（室長：総括審議官）を設けたところです。

この「省内事業仕分け」を進めることにより、提案にあるような、ムダの削除、サービスの向上等に努めてまいります。

(照会先)

大臣官房総務課（内線 7108）

会計課（内線 7156）

政策評価官室（内線 7773）

改善事例 4

国の出先機関における太陽光発電システム・風力発電システムの設置

【提案の概要】

国の出先機関として、温室効果ガス削減にも率先して取り組んでいくべきである。労働基準監督署やハローワークにおいて、太陽光発電システムや風力発電システムを設置すべきではないか。

(地方支分部局職員からの提案 同旨 4 件)

【改善点】

温室効果ガス削減については、国の機関として積極的に取り組んでいく必要があります。一部の施設については、これまでも太陽光発電システムを設置してきましたが、今回の提案も踏まえ、地球温暖化対策に係る施設整備をさらに優先的に進めてまいります。

(照会先)

大臣官房地方課(内線 7265)

改善事例 5

地球温暖化防止のための施設整備

【提案の概要】

地球温暖化防止のため、蛍光灯から LED 照明への交換、窓ガラスにフィルムを張るなどの取組を進めるべきではないか。

(地方支分部局職員からの提案 同旨 6 件)

【改善点】

地球温暖化防止対策に係る施設整備については、太陽光発電システムの設置のほか、複層ガラスの設置、庁舎内窓ガラスへの遮光フィルムの貼付等の取組を行っているところであり、今回の提案も踏まえ、地球温暖化対策に係る施設整備をさらに優先的に進めてまいります。

(照会先)

大臣官房地方課(内線 7265)

改善事例 6

黒塗り官用車の削減

【提案の概要】

コスト削減、無駄の排除の観点から、黒塗りの官用車を減らすとか廃止すべきではないか。

(地方支分部局職員からの提案 同旨6件)

【改善点】

コスト削減、無駄の排除については、厚生労働省として省を挙げて取り組んでまいります。これまでも、使用頻度の低い官用車は廃止するなどの取組みを行ってきたところですが、今後は、労働局についてはいわゆる黒塗りの官用車は廃止するとともに、原則として小型車とする方針としているところであり、積極的に進めてまいります。

(照会先)

大臣官房地方課(内線 7264)

改善事例 7

出先機関の事務所賃料の削減

【提案の概要】

労働局や労働基準監督署、ハローワークの事務所賃料を削減すべきである。
(地方支分部局職員からの提案)

【改善点】

コスト削減の観点から、合同庁舎に入居するよう積極的に取り組んでいるところ
です。また、合同庁舎への入居が困難な場合には、賃料の引き下げのための取組を
行っているところです。これらの取組を今後とも進めてまいります。

(照会先)

大臣官房地方課(内線 7265)

改善事例 8

OA機器の保有台数を必要最小限にすること等によるコスト削減

【提案の概要】

- ・ コピー機等OA機器の保有台数を必要最小限にすべきである。
- ・ 昼休み時間における執務室の消灯を徹底すべきである。
- ・ 両面コピーを徹底すべきである。
- ・ 電子メールの内容は、印刷せず画面で確認すべきである。
- ・ IP電話の活用を進めるべきである。
- ・ ファイル等の文房具は再利用すべきである。

等多数の提案

(地方支分部局職員からの提案 同旨 61 件)

【改善点】

経費の節約については、これまでも取り組んでおり、労働局等に対し、コスト削減のための具体的取組内容も示して推進を図っているところですが、経費削減に対する職員の多数の意見を踏まえ、さらにコスト削減、無駄の排除に積極的に取り組んでまいります。

(照会先)

大臣官房地方課(内線 7264)

改善事例 9

ハローワークにおける A E D の設置

【提案の概要】

厳しい雇用失業情勢の下、ハローワークには多数のお客様が来所されている。なかには、高齢の方や障害をお持ちの方も来所されている。お客様が体調を崩された場合に備え、A E D（自動体外式除細動器）を設置すべきではないか。

（地方支分部局職員からの提案 同旨 4 件）

【改善点】

これまでもハローワークにおいては、国民の皆さまに安心して気持ちよくご利用いただけるよう、サービス向上のための取組みを行ってきました。A E D の設置についても、お客様が万一体調を崩された場合に備え、これまでも一部のハローワークにおいて設置を進めてきたところです。

今回の提案も踏まえ、さらに A E D の設置を進めるとともに、A E D の使用方法等についても職員に周知・徹底することとし、引き続き、お客様へのサービス向上に努めてまいります。

（照会先）

大臣官房地方課（内線 7264）

改善事例10

定期的な業務改善提案の募集

【提案の概要】

毎年、このような募集を続けて欲しい。個々の職員が日常的に業務の改善を意識するようになり、業務の向上につながる。

(地方支分部局職員からの提案)

【改善点】

今回の提案も踏まえ、今後、定期的に、職員からの業務改善等に関する意見募集を行うことにしました。職員からの提案を活かし、積極的に厚生労働省の業務改善につなげてまいります。

(照会先)

大臣官房総務課(内線 7982)

改善事例11

業務改善事例の公表

【提案の概要】

全国からの業務改善提案は、是非公表し、具体的に実現して欲しい。

(地方支分部局職員からの提案)

【改善点】

厚生労働省において実施した業務改善事例について、本年3月15日から、週1回を目途に、ホームページ上で公表することにしました。

また、昨年12月28日から本年1月31日までの間、全職員を対象に、業務改善等に関する意見をメールで募集しておりますが、その結果寄せられた意見に基づく業務改善事例を取りまとめ、公表しました(本資料)。

今後も、継続して業務改善に取り組むとともに、逐次、その状況を公表してまいります。

(照会先)

大臣官房総務課(内線 7982)

改善事例12

コールセンターの設置による国民の皆様からの御質問等への対応

【提案の概要】

国民の皆様からの電話による御質問への対応について、多くの業務時間をとられ、本来業務に支障を及ぼす例や、担当者以外の職員の回答内容にばらつきがあるなど、結果として国民の皆様へ十分な対応ができていない例も見受けられる。

想定問を用意した上で、コールセンターを設置することにより、業務負担の軽減が図られ、また、対応経験の蓄積により、一元的かつ十分なレベルのサービス対応が期待できる。

(地方支分部局職員からの提案)

【改善点】

厚生労働省においては、国民の皆様の声に対応する体制を整備することを目的として、行政相談室に「国民の皆様の声コールセンター（仮称）」を本年7月に設置することにしています。

コールセンター（仮称）では、国民の皆様から寄せられる御意見、御相談等を一元的に受け付け、FAQに基づく相談対応や各部局への取次を行うほか、寄せられた御意見、御相談等を収集・分類する予定であり、これによりサービス向上に努めてまいります。

(照会先)

大臣官房総務課情報公開文書室（内線 7321）

改善事例13

難解な言葉や内容の分かりやすい記述

【提案の概要】

法律の施行や公的事業の実施については、法令に基づくため、使用される言葉や内容が難解なものが多いのが実情である。

大企業や行政組織のみを相手にするならいざ知らず、周知対象の大多数を占める中小企業事業主や一般労働者に対しては、こうした難解な言葉や内容ははなはだ不親切であり、労働者や企業、事業主団体等からの不満も大きい。本当に「わかってもらいたい」あるいは「制度等を利用してもらいたい」と考えるのであれば、大多数の人にとって「わかりやすい」ことが何よりも肝要と考える。

(地方支分部局職員からの提案)

【改善点】

厚生労働省においては、本年7月に、分かりやすい情報発信を支援するための専門の部署(コミュニケーション支援室(仮称))を設ける予定です。

同室では、広報・広告に関する実務経験を有する方等を民間企業から採用する、ポスター、パンフレット等の厚生労働省が広く一般に発出する文書を分かりやすく訂正することなどにより、厚生労働省の情報発信を分かりやすく、かつ、正確に伝わるものにしていきます。

(照会先)

大臣官房総務課広報室(内線 7139)

改善事例14

失業認定申告書に記載された求人情報を活用した求人開拓

【提案の概要】

現在、雇用保険受給者の大半を占める特定受給資格者等は、個別延長給付を受給するため、求人への応募内容等を失業認定申告書に記述している。各ハローワークに配置されている求人開拓推進員がこれを有効活用し、当該申告書に記載された事業所との確認や連携を図ることで求人開拓に結びつけてはどうか。

(地方支分部局職員からの提案)

【改善点】

提案を踏まえ、特定受給資格者等が失業認定申告書に記載している求人情報が、求人開拓するに当たっての情報として参考となることを労働局に周知します。

(照会先)

職業安定局総務課首席指導官職業紹介係(内線 5774)

改善事例15

助成金支給申請の受付対応に予約制を活用

【提案の概要】

ハローワークによっては、雇用関係の助成金支給申請の受付対応について、予約制をとっていないところもあり、賃金の締切日を基準に申請を行うため、受付は特定日に集中しやすく、利用者を待たせてしまうことがある。

については、雇用調整助成金・中小企業緊急雇用安定助成金等の助成金支給申請受付において予約制を実施してはどうか。

(地方支分部局職員からの提案)

【改善点】

提案を踏まえ、雇用調整助成金・中小企業緊急雇用安定助成金の支給申請の受付対応を予約制にすることについては、申請者に負担とならないような工夫と十分な周知を前提に可能であることを労働局に通知し、受付対応の迅速化に努めます。

(照会先)

職業安定局雇用開発課緊急雇用対策係(内線 5873)

改善事例16

雇用保険受給資格者証におけるゴム印の規格の適正化

【提案の概要】

雇用保険受給資格者認定のための就職活動実績確認の際に使用する「年 月 日求人閲覧、年 月 日セミナー受講」等のゴム印を雇用保険受給資格者証の備考欄におさまるサイズにする。

(地方支分部局職員からの提案)

【改善点】

提案を踏まえ、当該ゴム印の規格は各労働局で対応できる旨を周知することとし、提案の内容が可能となるようにします。

単なる求人情報の閲覧だけでは、求職活動実績には該当しません。

(照会先)

職業安定局首席職業指導官室職業紹介係(内線 5774)

改善事例17

雇用関係助成金業務集中化に係る情報管理の一元化

【提案の概要】

雇用関係助成金業務の集中化を図っているが、事業所から「他の労働局の助成金についての問い合わせ先がわからない」と尋ねられても、迅速な対応もままならない。

については、各労働局における集中化の内容や進捗状況を厚生労働省で把握しているはずなので、内容を一元管理し、厚生労働省のホームページ等に掲載すれば、業務効率化及びサービスの向上の両面が見込まれる。

(地方支分部局職員からの提案)

【改善点】

提案を踏まえ、特にニーズの高い雇用調整助成金等の助成金業務の集中化の状況がわかる問い合わせ先一覧を厚生労働省のホームページに掲載することとします。これにより、どこに助成金の支給申請をすればよいかが一覧でわかるようになります。

(照会先)

職業安定局公共職業安定所運営企画室管理係(内線 5721)

雇用開発課企画係(内線 5787)

改善事例18

大卒就職ジョブサポーターの活用

【提案の概要】

大卒就職ジョブサポーターを労働局に配置できないこととなっているため、大学等に対する支援について迅速かつ柔軟な取組を行うに当たって、労働局が主体となって取り組む大学等への支援施策を行うに当たり、その内容をリアルタイムで伝えにくく、またその都度所属のハローワークの了解をとらなければならない等の問題が生じている。

については、大卒就職ジョブサポーターを労働局にも配置できるようにしてほしい。
(地方支分部局職員からの提案)

【改善点】

大卒就職ジョブサポーターは、学生職業センター等において相談等を行うのが本務であるが、本務に支障がない限り、「労働局が主体となって取り組む大学等への支援施策」に活用することは可能である旨を労働局に周知することとします。

(照会先)

職業安定局雇用開発課若年者雇用対策室若年者雇用対策係(内線 5775)

改善事例19

求人票の「必要な経験」欄の記載方法の周知

【提案の概要】

求人票に「 歳以上は経験者」等といった求人の条件を表記できないが、求人者としては、若年者はこれから育てることができるので未経験者でもかまわないが、中高年齢者は即戦力となる経験者でなければ採用できないという考え方がほとんどである。

については、「 歳以上は経験者」あるいは「若年者は未経験でも可」といった表現をできるようにする。または、この問題を解決できる方法を教示していただきたい。

(地方支分部局職員からの提案)

【改善点】

提案を踏まえ、以下の内容を各労働局・ハローワークに周知することとしました。

- ・ 求人にあたって業務経験を求めることは問題ないが、「 歳以上は経験者に限る」という表現は、例外事由に該当しない年齢制限が行われていると考えられることから、雇用対策法第10条の趣旨に照らして不適切です。
- ・ 一方で、同法施行規則に規定する例外事由(例外的に年齢制限を設けることが認められる合理的な理由)により、若年者を募集する場合は、「 歳以下、経験不問」とすることは可能(同法施行規則第1条の3第1項第3号イによる)であるため、複合的に「年齢不問、要業務経験。 歳以下の場合は経験不問」というように記載することは認められます。ただし、年齢によって条件が異なるこうした求人の場合は、本来求人票を「年齢不問、要業務経験」「 歳未満、経験不問」の2つに分けることが望ましいです。

(照会先)

職業安定局雇用政策課企画係(内線 5749)

改善事例20

手引書の配付部数の適正化

【提案の概要】

各労働局・ハローワークには、雇用保険トータルシステムをはじめシステムの操作手引書が最低3部程度配付されている。各ハローワークに3部も配付されても庁舎狭隘のため保管場所の確保が難しいので、各所属に1部とすることが適当。

(地方支分部局職員からの提案)

【改善点】

提案を踏まえ、今後、システムの操作手引書の配付に当たっては、各労働局・ハローワークの意向を確認した上で、配付部数を決定することとします。

(照会先)

職業安定局労働市場センター業務室システム計画係(内線215)

改善事例21

求人公開カードの両面印刷化

【提案の概要】

現在、求職者の方が求人自己検索機より印刷される求人公開カードの枚数が一日数千枚となっている。片面印刷を両面印刷にすることで、コピー用紙の使用枚数を減らすことができると考えられる。

(地方支分部局職員からの提案)

【改善点】

提案を踏まえ、両面印刷が可能な求人情報検索機については両面印刷を原則とするよう各労働局に指示することとしました。なお、システム最適化後の求人票は両面印刷となり、裏面には就業場所及び選考場所の地図が表示されることとなります。

(照会先)

職業安定局首席指導官室職業紹介係(内線5774)

(参考) 業務改善等に関する意見のメール募集の結果

1 募集の概要

厚生労働省の全職員(地方局を含む。)を対象に、業務改善等に関する意見をメールで募集。(昨年12月28日~本年1月31日)

<募集した意見の分類>

コストの削減方策、 業務の効率化・簡素化の方策、
サービス向上の方策、 その他

2 提出状況(募集期間終了後に提出のあったものを含む。)

(1) メール等の件数	計	435件
(内訳)	本省	88件
	地方局	347件

(2) いただいた意見の件数	計	874件
(内訳)	コストの削減方策	209件
	業務の効率化	321件
	サービス向上の方策	184件
	その他	160件