

(別紙)

## 厚生労働省の業務改善事例

(平成 22 年 8 月第 1 週までの報告分)

### ○改善事例 1

国民年金保険料の還付金の支払いまでの期間の短縮化

#### 【改善点】

国民年金保険料の還付金について、還付の請求書を送付してから、実際に支払われるまでの期間が長すぎるとの国民の皆様の声を踏まえ、事務処理の流れについて見直しを行い、日本年金機構から国の会計システムへの登録を直接行うことができるようにしました。

これにより、都道府県事務センターにおいて 7 月 5 日に処理した分から、国民年金保険料の還付金が支払われるまでの期間は、従来より 1 週間程度短縮されています。

(照会先)

年金局事業管理課国年管理係 (内線 3665)

## ○改善事例 2

### 熱中症予防対策の徹底

#### 【改善点】

7月中旬以降の急激な気温上昇により、職場における熱中症が多発していることから、全労働局に対して熱中症予防対策に関する指導の徹底を指示するとともに、関係団体（42団体）に対して対策の徹底を要請しました。（7月27日）

（照会先）

労働基準局安全衛生部労働衛生課物理班（内線 5498）

### ○改善事例 3

日系人就労準備研修のコース情報の外国語による情報提供

#### 【改善点】

日系人就労準備研修（※）について、全国で募集中の研修コース情報を、日本語・ポルトガル語・スペイン語・英語の4か国語で検索できるよう、研修実施機関（（財）日本国際協力センター）及び厚生労働省ホームページに掲載しました。（7月29日）

現在、在日ブラジル大使館や在日ペルー大使館に対し、それぞれのホームページからリンクを貼っていただけるよう協力を要請しているところであり、準備が整い次第、更に周知を進める予定です。

※ 日系人就労準備研修とは、再就職が極めて厳しい状況におかれている日系人求職者を対象に、日系人が集住する地域を中心に、日本語コミュニケーション能力の向上、我が国の労働法令、雇用慣行、労働・社会保険制度等に関する知識等の習得を内容として実施している研修です（7月末までに、全国で計 323 コース実施（修了予定も含む））。

（参考）「日系人就労準備研修」の応募が便利になります（参考配布資料）

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000000html.html>

（照会先）

職業安定局派遣・有期労働対策部外国人雇用対策課

雇用指導係（内線 5642）

## ○改善事例 4

### 都道府県労働局雇用均等室における法施行状況の公表

#### 【改善点】

都道府県労働局雇用均等室では、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、パートタイム労働法等に関する労働者からの相談対応や事業主に対する指導等を行っています。

その相談件数や指導件数等については、各雇用均等室から本省に対して行う業務報告により把握し、年度ごとに公表していましたが、これらを迅速に取りまとめ、公表するとの観点から、今年度からは年度ごとの公表に加えて四半期ごとの公表を行うこととし、7月26日に、第1四半期分を厚生労働省ホームページで公表しました。

(参考) 平成22年度雇用均等室における法施行状況(4～6月) (速報値)

[http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyoukintou/sekou\\_report/2010\\_04\\_06.html](http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyoukintou/sekou_report/2010_04_06.html)

(照会先)

雇用均等・児童家庭局雇用均等政策課指導係(内線 7842)

職業家庭両立課育児・介護休業係(内線 7863, 7864)

短時間・在宅労働課均衡待遇係(内線 7880)

## ○今週の現場訪問・意見交換 1

患者の満足と幸せの追求等を理念に掲げる医療機関の現場訪問

### 【概要】

「従業員満足なくして患者満足なし」という職員第一主義を採用していることで広く知られている埼玉県川越市の川越胃腸病院を訪問し、患者満足に向けた具体的な取組、特に医療関連サービスの外部委託についての品質管理等についてお話をお伺いするとともに、意見交換を行いました。

意見交換においては、

- ・ 患者主体の温かな医療サービスを提供するためには、働いている病院に職員が満足し、自信と誇りを持っていることが不可欠。そのため、職員の満足度の向上が患者満足度の向上につながる「患者様満足の好循環スパイラル」を回すことを経営理念としている。
- ・ 同院では平成4年より「医療サービス対応事務局」を設置し、職種を超えて医療サービス活動のコーディネートなどを行っている。年間70回余りの行事食の企画といった取り組みは、こうした活動の一環として行っているものであり、病院で働く者全てが患者満足度の向上に向けて一つになる契機となっている。
- ・ 病院の業務委託では、委託を行った後も病院が患者満足度調査の結果をフィードバックするなど適度に関与することが重要。適度な関与を続けることにより質の良い業務が継続して提供され、患者満足度の向上につながる。

といった御指摘をいただきました。

(照会先)

医政局経済課医療関連サービス室(内線 2538)

## ○今週の現場訪問・意見交換 2

特別養護老人ホームにおける看取り対応に関する有識者との意見交換

### 【概要】

特別養護老人ホームにおける看取り対応について研究されている株式会社三菱総合研究所から研究員をお招きし、研究結果をご紹介頂くとともに、意見交換を行いました。

研究内容は特別養護老人ホームの入所者の要介護度が重度化し、看取り対応が必要となる入所者が増加している現状を踏まえ、特養において医師や看護職員の果たす役割が高まっているとの結果が紹介されました。意見交換においては、今後の制度改正の中で施設の在り方を考える上では、入所者の重度化や看取りへの対応についても視野に入れる必要があるのではないかとの意見が出されました。

(照会先)

老健局高齢者支援課 (内線 3972)

(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や実態把握のための取組の中から、主なものを抜粋し、取りまとめたものです。