

(別紙)

厚生労働省の業務改善事例

(平成 23 年 3 月第 1 週までの報告分)

○改善事例 1

「ハローワークサービス憲章」の策定

【改善点】

厚生労働省はこのほど、公共職業安定所（ハローワーク）の窓口サービスの基本方針などをまとめた「ハローワークサービス憲章」を策定し、3月1日に公表しました。

失業率が依然として高い水準で推移する中、職業紹介や雇用保険などの公共雇用サービスを担うハローワークの役割は以前に増して重大になっていると認識しています。

こうした背景を受け、サービス憲章の策定をきっかけに職員一人ひとりが窓口サービスの基本を再確認し、利用者の多様なニーズに応えるよう今まで以上に取り組んで、満足度の高い窓口サービスを提供していく決意を表しました。

憲章は次のような構成になっています。

【ハローワークの役割】

「ハローワークは仕事に対する安心をつくる場です」

【サービスの基本姿勢】

「私たちは懇切・公正・迅速な対応で、ご利用の皆さまの安心と信頼を獲得します」

「私たちは、より多くの皆さまの満足と笑顔に出会うため、たゆまず努力します」

【窓口サービスの基本方針】

「仕事をお探しの方の就職の可能性を広げるため、一人ひとりに最適なサービスを提供します」など 10 箇条

今後、この憲章をハローワーク庁舎内や厚生労働省ホームページなどに掲示し、窓口サービスの向上に取り組んでいきます。

(報道発表資料)

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r985200000133p1.html>

(照会先)

職業安定局総務課ハローワークサービス推進室
サービス推進係（内線 5693）

○改善事例 2

障害者自立支援機器等開発促進事業における開発成果の一般公開

【改善点】

障害者の自立や社会参加を支援するためには、障害者のニーズを適切に反映した支援機器やその技術開発の促進を図ることが必要不可欠です。

こうしたことから、厚生労働省では平成 22 年度予算において「障害者自立支援機器等開発促進事業」を実施しています。この事業では開発を行う企業や障害当事者等が連携し、実証試験等を通じて、障害当事者が実際に使いやすい支援機器の開発に対して助成を行い、障害者の自立や社会参加の促進に資することとしています。

実施に当たっては、指定テーマにより一般公募を行い、有識者による「事前評価検討会」において 15 テーマを採択しています。

今回、採択した支援機器の開発成果について広く周知するために、以下のとおり一般公開を行うこととし、見学希望者の募集を開始しました。

○障害者自立支援機器等開発促進事業における開発成果の一般公開

日時：平成 23 年 3 月 9 日（水）11：00～15：00

場所：厚生労働省 低層棟 2 階講堂

（東京都千代田区霞ヶ関 1-2-2 中央合同庁舎第 5 号館）

（参考）申込み方法等はこちら

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/shougaihoken/cyousajigyou/14.html>

（照会先）

障害保健福祉部企画課自立支援振興室

社会参加支援係（内線 3073）

○今週の現場訪問・意見交換 1

全国医政関係主管課長会議の開催

【概要】

地域の医師不足問題への対応など、地域で安心して暮らすことができる医療提供体制の構築に向けた平成 23 年度の関連施策の概要等について、各自治体の担当課と情報共有するため、3月2日、全国医政関係主管課長会議を開催しました。

会議では、厚生労働省から医療提供体制確保に向けた取り組みや平成 23 年度予算案等について説明を行ったほか、質疑応答を行いました。また、自治体の担当者に対し補助金の早期執行が図られるよう協力を要請しました。当日、質問シートを配布したところ、自治体の担当者から各種補助金について質問が寄せられました。

(照会先)

医政局総務課総務係 (内線 2517)

○今週の現場訪問・意見交換 2

肝炎対策の推進に関する市町村セミナーの開催

【概要】

厚生労働省では、厚生労働行政に関する地域政策について、市町村相互、又は市町村・厚生労働省間で情報・意見交換等を行うことを通じ、地域の特性に応じた保健福祉サービス等の向上を図るために必要な情報や企画立案の手法を体得する機会を提供することを目的として、市町村職員を対象とするセミナーを開催しております。

2月25日には、「肝炎対策の推進について」をテーマに、全国の市町村職員の参加の下でセミナーを開催し、有識者による基調講演や行政からの説明のほか、先進的な取組を行っている県における事例の紹介が行われました。

(照会先)

健康局疾病対策課肝炎対策推進室企画法令係（内線 2947）
政策統括官付社会保障担当参事官室地域政策係（内線 7692）

(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。