

大阪労農記者クラブ扱い

大阪労働局発表

平成 24 年 10 月 31 日(水)

【照会先】

大阪労働局総務部企画室

電 話 (06)6949-6050

国民の皆様から寄せられた声について

～皆様から寄せられたご意見をもとにサービスの向上に努めています～

今般、大阪労働局、大阪府内各労働基準監督署及び公共職業安定所へ寄せられた「国民の皆様の声」について以下のとおり、平成 24 年度上半期分を取りまとめましたのでお知らせします。

大阪労働局（局長 森岡 雅人）は、国民の皆様から信頼される行政を実現するため、今後も寄せられる「国民の皆様の声」一つ一つを大切にし、窓口サービスの向上に努めます。

1 概要

- ・ 集計期間 平成 24 年 4 月 1 日～平成 24 年 9 月 30 日
- ・ 集計期間中に寄せられた「国民の皆様の声」 合計 68 件

(内訳)

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方 自治体	合計
	38 件	23 件	4 件	0 件	2 件	1 件	68 件

国民の皆様の声内容別件数	
政策・制度立案への提言	5 件
制度の実施に関する提案（職員等の接遇問題を含む）	42 件
法令遵守違反に関するもの	1 件
その他	20 件

2 国民の皆様から寄せられた主な声の内容

(1) 政策・制度立案への提言

- ・ 雇用保険の受給手続きについて、自宅から近いハローワークでは手続きが行えず、管轄のハローワークでしか行えないのはおかしい。自宅近くを利用する方が時間と交通費を節約できる。
- ・ トレーラーによるコンテナの積み卸し作業において、トレーラーの運転者が運転席を降りて地上で作業に従事する際に、保護ヘルメットの装着を徹底させたいが、運転者の反発があり思うよう徹底できない。法規制等の対応を図ってもらえないか。
- ・ 事業場所在地の管轄が、監督署とハローワークで異なるのは面倒なので、監督署とハローワークの管轄を統一して欲しい。
- ・ 育児休業給付金の支給要件の基準が厳しいので、緩和して受給しやすいようにしてもらいたい。安心して子育てできるようにしてもらいたい。

(2) 制度の実施に関する提案（職員等の接遇問題を含む）

- ・ コールセンターに電話をかけたが、話を聞いておきながら途中で切れてしまった。
- ・ 外国人労働者への便宜を図るため、英語のできる通訳を増員し、監督署へも配置すべきである。

(3) その他

- ・ 庁舎への入口がわかりにくかった。案内表示をしっかりとして欲しい。
- ・ 駐車場が狭い。また、駐車場へ入場するための誘導がしっかりしていないため、入りにくく困る。

3 国民の皆様の声に基づき改善した事例

上記2のような声が寄せられる中で、それに基づき改善を図った事例は次のとおりです。

なお、職員等の接遇に関する声については、普段から研修等を実施するとともに、それらのご意見が寄せられた都度当該部署の職員にその改善を指導しております。

また、政策・制度立案への提言、全国的な取り扱いに関する声については、本省に報告しております。

(1) 庁舎外の案内

(声)

庁舎への入口がわかりにくかった。案内表示をしっかりと欲したい。

(改善内容)

平成24年6月にビル管理会社の許可を得て案内表示を行いました。

(2) 駐車場の整備

(声)

駐車場に長時間止めている車があるなど、駐車できない。また、駐車場へ入場するための誘導がしっかりしていないため、入りにくく困る。

(改善内容)

平成24年9月に駐車場への入口と出口を分け、駐車場内を一方通行にすることで、混乱を解消することとしました。

4. 今後の対応

今後とも国民の皆様から様々な形で御意見をいただくとともに、いただいた御意見については、真摯に検討し必要な改善を図ってまいります。