

雇用関係助成金のパンフレットに照会先として記載されているハローワークに出向いたが、十分に説明してもらえなかったことに納得できない

～行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん～

総務省近畿管区行政評価局（局長：菅宜紀）は、以下の行政相談を受け、民間有識者で構成する行政苦情救済推進会議（座長：児玉憲夫 元大阪弁護士会会長）に諮り、その意見を踏まえるなどして検討した結果、平成 27 年 3 月 27 日、大阪労働局に対して、i）分かりやすく正確な情報提供を促進する観点から、雇用関係助成金に係る厚生労働省のウェブサイト及びパンフレット等の記載を読み手に誤解を与えないよう修正することについて本省と協議すること、ii）ハローワーク利用者に対する丁寧な行政サービスを促進する観点から、来所者に対して大阪労働局助成金センターを案内する場合、助成金申請受付業務を同センターに集中化するに至った理由などを丁寧に説明し理解を求めるよう各ハローワークを指導することをあっせんしました。

【行政相談の要旨】

大阪市内で事業を営む私は、厚生労働省が所管している各種の雇用関係助成金のうち、非正規雇用労働者のキャリアアップ促進に取り組んだ事業主を対象とした、キャリアアップ助成金に関心を持った。キャリアアップ助成金のパンフレットに問合せ先として記載されているハローワークに出向いて、窓口職員に同助成金について尋ねたところ、当該職員から「ここでは説明できません。大阪労働局の助成金センターへ行ってください。」と言われた。

職員の知識不足やミスならやむを得ない面もあるが、「なぜハローワークで説明を受けられないのか。」という質問には一切答えず、有無を言わず、わずか一言二言で会話を終えようとする態度には納得できない。

■ 行政運営の実態

1 雇用関係助成金制度

雇用関係助成金は、雇用保険法等の規定に基づく助成金であり、雇用保険被保険者等に関し、失業の予防、雇用状態の是正、職業能力の開発等を図るため、一定の要件を満たした事業主に対して助成される。キャリアアップ助成金のほか、大別して25種類、細分すると50種類以上に及ぶ。

2 雇用関係助成金担当窓口の設置状況

雇用関係助成金担当窓口の設置状況は、各労働局によって異なっている。

大阪労働局管内では、以前は全ハローワークが雇用関係助成金申請受付等を担当していたが、他局に比べて事業所数と申請件数が多い上、平成 17 年に助成金の種類の増加と支給要件の厳格化により、各ハローワークで対応できなくなり、現在では、大阪市外のハローワークが申請書類の取次ぎのみ行っている。

大阪労働局管内における雇用関係助成金に係る事務担当

大阪労働局管内施設区分	雇用関係助成金に係る所掌事務	
大阪労働局助成金センター (大阪府中央区所在)	全雇用関係助成金の申請受付、審査、詳細な説明 (ただし、両立支援助成金は大阪労働局雇用均等室が担当)	
大阪市外のハローワーク (大阪府下 11 か所)	申請書類を預かり、助成金センターに回送。 書類審査や相談対応は不可。	パンフレットを用いて簡単に説明し、助成金センターを案内
大阪市内のハローワーク (大阪府内 7 か所)	申請受付、申請書類預かり、相談のいずれも行わない。	

3 雇用関係助成金担当窓口の広報

上記2のとおり、大阪労働局管内のハローワークでは、雇用関係助成金の申請受付等を行っていないにもかかわらず、厚生労働省が作成したパンフレット、リーフレット及びウェブサイトでは、相談者のように、ハローワークで受け付けてもらえるとの誤解を招く記載となっている。

(1) パンフレット及びリーフレット（キャリアアップ助成金の例）

詳細については、最寄りの労働局又はハローワークで問い合わせるように案内している。

〈パンフレット 例〉

詳しくは、ホームページをご覧ください。最寄りの都道府県労働局またはハローワークへお問い合わせください。

◆インターネットでの検索

◆ホームページ
http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/part_haken/jigyounushi/career.html

〈リーフレット 例〉

◆支給要件等の詳細は、ホームページまたは「キャリアアップ助成金のご案内」(パンフレット)をご覧ください。

☆ご不明点については、最寄りの都道府県労働局またはハローワークへお問い合わせ下さい☆

(2) 厚生労働省ウェブサイト「雇用関係各種給付金申請等受付窓口一覧」（大阪労働局管内分）

大阪市外のハローワーク（「布施」以下の11か所）では、申請受理・審査等は行わず、書類の取次ぎしか行っていないが、「申請可能助成金」欄に「全助成金」と記載されている。

【厚生労働省ウェブサイト】 雇用関係各種給付金申請等受付窓口一覧（大阪労働局管内分抜粋）

施設名	所在地	連絡先	申請可能助成金
大阪労働局 助成金センター	大阪市中央区常盤町1-3-8 中央大通FNビル9階	06-7669-8900	・全助成金(大阪労働局雇用均等室で取り扱っている助成金、及び職場適応訓練費を除く。)
大阪労働局 職業対策課	大阪市中央区常盤町1-3-8 中央大通FNビル21階	06-4790-6320(直)	・取扱いなし
大阪労働局 雇用均等室	大阪市中央区大手前4-1-67 大阪合同庁舎第2号館8階	06-6941-8940	・両立支援助成金
大阪東	大阪市中央区農人橋2-1-36 ビップビル1F~3F	06-6942-4771	※各助成金の申請はハローワーク助成金センター又は大阪労働局雇用均等室で受け付けております。
梅田	大阪市北区梅田1-2-2 大阪駅前第2ビル16階	06-6344-8609	・取扱いなし
大阪西	大阪市港区南市岡1-2-34	06-6582-5271	※各助成金の申請はハローワーク助成金センター又は大阪労働局雇用均等室で受け付けております。
大阪港労働	大阪市港区築港1-12-18	06-6572-5191	・取扱いなし
回信野	大阪市阿倍野区文の里1-4-2	06-4399-6007	※各助成金の申請はハローワーク助成金センター又は大阪労働局雇用均等室で受け付けております。
あいりん労働	大阪市西成区萩之茶屋1-3-44	06-6649-1491	・取扱いなし
淀川	大阪市淀川区十三本町3-4-11	06-6302-4771	※各助成金の申請はハローワーク助成金センター又は大阪労働局雇用均等室で受け付けております。
布施	東大阪市長栄寺7-6	06-6782-4221	・全助成金(大阪労働局雇用均等室で取り扱っている助成金を除く。)
堺	堺市堺区南瓦町2-29 堺地方合同庁舎1~3階	072-238-8301	
岸和田	岸和田市作才町1264	072-431-5541	
池田	池田市栄本町12-9	072-751-2595	
泉大津	泉大津市旭町22-9	0725-32-5181	
河内柏原	柏原市堂島町1-22	072-972-0081	
枚方	枚方市岡本町7-1 ビオルネ・イオン枚方店6階	072-841-3363	
泉佐野	泉佐野市上町2-1-20	072-463-0565	
茨木	茨木市東中条町1-12	072-623-2551	
河内長野	河内長野市昭栄町7-2	0721-53-3081	
門真	門真市殿島町6-4守口門真商工会館2階	06-6906-6831	

(3) 大阪労働局ウェブサイトの改善状況

大阪労働局は、今回の行政相談を契機として、自局作成のウェブサイトにおいては、管内における雇用関係助成金の取扱いについて、厚生労働省本省の様式に準じた「雇用関係各種給付金申請等受付窓口一覧」（大阪府内）を作成し、分かりやすい情報提供に努めている。

しかしながら、厚生労働省本省が作成しているパンフレット、リーフレット及びウェブサイトについては、大阪労働局から本省に改善を申し入れたとしているものの、これらについては本省が一括して作成しており、全国規模となることから時間がかかるとして、平成27年2月23日現在、改善に至っていない。

(4) 大阪労働局におけるハローワーク職員等接遇向上の取組

大阪労働局では、同局や管内ハローワークの職業安定業務職員の接遇向上のため、各種研修に加えて、同局独自の取組として「ハローワークCS（Customer Satisfaction＝顧客満足）向上委員会」を設置し、職員の服装や接遇についてハローワーク相互の抜き打ち点検等を実施している。

また、平成26年度の「ハローワーク利用者満足度調査」では、利用者の満足度は、求職者が96.1%、求人者が95.5%と高評価の調査結果となっている。

【行政苦情救済推進会議の意見要旨】

- 1 厚生労働省のウェブサイト及び雇用関係助成金のパンフレット等の記載において、相談者と同様に、読み手が全てのハローワークにおいて各種助成金の受給資格等についての説明が受けられ申請することができるとの誤解を招くものになっている。
- 2 大阪労働局は、雇用関係助成金について説明を求める者に対して、分かりやすく正確な情報提供を促進する観点から、厚生労働省のウェブサイト及びパンフレット等の記載を読み手に誤解を与えないように修正することについて本省と協議する必要がある。
- 3 他方、大阪労働局は、雇用関係助成金に関する相談においては「支給要件の確認」に関するものが最も多く、支給要件該当の有無については専門的な知識が要求されるため、各ハローワークでは事業所に対して安直な教示を行わないよう指導している。支給要件の誤った教示はかえって行政不信を招くおそれがあることから、この取扱いについては一応の合理的な理由があると考えられる。
- 4 しかしながら、大阪労働局は、ハローワーク利用者に対する丁寧な行政サービスを促進する観点から、来所者等に対して大阪労働局助成金センターを案内する場合、助成金申請受付業務を同センターに集中化するに至った理由などを丁寧に説明し理解を求めることについて、各ハローワークを指導する必要がある。

【大阪労働局に対するあっせん内容】

1 雇用関係助成金担当窓口の広報について

大阪労働局は、雇用関係助成金について説明を求める者に対して、分かりやすく正確な情報提供を促進する観点から、厚生労働省のウェブサイト及び雇用関係助成金のパンフレット等の記載を読み手に誤解を与えないよう修正することについて本省と協議する必要がある。

2 ハローワーク職員の対応について

大阪労働局は、ハローワーク利用者に対する丁寧な行政サービスを促進する観点から、来所者等に対して大阪労働局助成金センターを案内する場合、助成金申請受付業務を同センターに集中化するに至った理由などを丁寧に説明し理解を求めることについて、各ハローワークを指導する必要がある。

【本件の問合せ先】近畿管区行政評価局首席行政相談官（久保） 電話：06-6941-8166

【参考】行政苦情救済推進会議とは

近畿管区行政評価局では、民間有識者で構成する行政苦情救済推進会議を設け、受け付けた行政相談について、広い視野から検討し、的確で効果的な処理を図っています。

近畿管区行政評価局行政苦情救済推進会議 構成メンバー

（平成27年2月末現在。敬称略。座長以外は五十音順。）

役職	氏名	職業等
座長	児玉 憲夫	弁護士、元大阪弁護士会会長
	今川 晃	同志社大学政策学部長、総合政策科学研究科長
	黒川 芳朝	社会福祉法人大阪水上隣保館理事長
	砂田 八壽子	NPO 法人関西消費者連合会消費者相談室長
	田毎 照隆	近畿行政相談委員連合協議会会長
	平松 毅	元関西学院大学法学部教授
	藤原 幸則	公益社団法人関西経済連合会理事