

〔改善措置状況〕

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こと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。

この結果、平成27年4月28日、大阪労働局から、①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について、厚生労働本省と協議し、調整が付き次第、表記を見直していく、②各ハローワークに対し、利用者からの雇用関係助成金の問い合わせに際し、適切な対応及び誘導の徹底を図るよう通知した旨の回答がありました。

【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。

【当局のあっせん内容】

- 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。

- 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こと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。



【大阪労働局の回答要旨】

- 雇用関係助成金担当窓口の広報について
「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」について厚生労働本省と協議し、調整が付き次第、表記を見直していくこととなった。
- ハローワーク職員の対応について
 - 各ハローワークに対し、大阪労働局助成金センターを案内する際には、雇用関係助成金申請受付業務を同センターに集中化することに至った経緯等を丁寧に説明し、利用者の理解を求めるなど適切な対応及び誘導の徹底を図るよう通知した。
 - 各ハローワークの所長、課長等を対象とした局内会議等の場において、本あっせんを説明し、適切な対応を徹底するよう指示した。