

情報公開PTにおける取組（委員会活動状況のHP掲載）

現状・課題

- 東京都労働委員会の活動状況がHPから見えづらい。
- 東京都労働委員会のHP上の業務概要が分かりづらい。
- 手続様式のうち、HPに掲載されていないものがある。

改善の方向性

- 都民に対して、都労委がどのような活動をしているのか、情報提供
- 都労委をこれから利用する人や利用に不慣れな人に対して、業務概要や専門用語の解説を充実
- 都労委の利用者から問い合わせのある手続に使用する任意の様式について、参考様式を策定し提供

具体的な取組

- 1 情報公開PTの設置と原則月1回の会議**
事務局内の全課管理職を筆頭メンバーとして、PTを設置し、原則月1回の検討状況の確認
- 2 都労委の活動状況の情報提供**
 - ・総会・公益委員会議をはじめ、委員の活動状況をHPに掲載
 - ・命令概要だけでなく命令書全文をHPに掲載
 - ・命令を発出した事件を中心にHP掲載内容を充実
- 3 業務概要・専門用語の解説を充実**
 - ・HP上で、集团的労使紛争の概要を個別労働紛争との違いを強調して分かり易く解説し、個別労働紛争については、適切な相談窓口案内
 - ・HP上の用語集を充実させ、窓口でも使用できるよう検討
- 4 手続の利便性の向上**
送付書兼受領書など、様式を定める必要性が認められるものについて、これを定め、HPに掲載

スケジュール

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
取組状況	PT設置					
	取組内容実現に向けた課題の洗い出し		課題の解決策を検討し、取組内容実現案を確認		具体化に向けた取組	
					準備が整ったものから順次HP掲載	

広報PTにおける取組

現状・課題

- 労働委員会について、都民の認知度が低く、委員会活動が伝わっていない。
- 一般都民向けの委員会の広報物が少ない。
- 外国人や障害者に対応した広報物がない。
- 命令集の購入を希望する都民ニーズに対応できていない。

改善の方向性

- 積極的な広報活動の展開
- 一般都民向けの広報物の作成
- 外国語版、音声コード入りの広報物の作成
- 命令集の一般都民への頒布

具体的な取組

- 1 国(中労委)と連携した広報事業の展開**
中労委と労使関係セミナーを共催し、セミナーでの都労委の認知度を高める広報について検討を開始(実施中)
- 2 親しみのもてる一般都民向け広報物の作成**
労使関係セミナー等で利用する「のぼり」と「ポスター」を作成。
その他の新たな都民向け広報物は検討を開始(一部実施中)
- 3 広報物の外国語対応・障害者対応**
「リーフレット」と「労働委員会のでびき」の英語、中国語、韓国語版の作成と音声コードを付けたてびきの作成を開始(実施中)
- 4 不当労働行為事件命令集の一般への頒布**
都民からの命令集のニーズや頒布における課題を確認。
HPへの命令の掲載等も含めて検討(検討中)

スケジュール

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
取組状況	PT設置	のぼり等の作成	労使関係セミナーの共催			
		一般都民向け広報物、外国語対応等の検討			具体化に向けた取組	

接遇改善PTにおける取組（窓口サービス改善）

現状・課題

- 各職員はこれまでの経験に基づいて窓口サービスを行っているが対応にばらつきがある。
- 窓口サービス向上の取組が組織的に行われていない。
- 公平な立場の第三者機関として労使間の紛争処理を行うため、一般的な窓口サービスの対応が適さない場合がある。

改善の方向性

- 都民対応におけるサービス水準の統一化及び接遇スキルの向上
- 窓口サービス改善に対する職員の意識改革と組織風土の改革
- 労働委員会窓口サービス改善体制の構築
- 労働委員会の実情に即した独自のサービス基準を作成

具体的な取組

1 接遇PTの設置

PTを立上げ、PTメンバーは「窓口改善員」として職場における窓口サービス改善の取組を推進する。

2 接遇研修の実施

職員の接遇スキルの向上を図るため、全職員を対象とした接遇研修を実施する。

3 強化月間の実施

月間目標等を設定し、声掛け等を通じた窓口サービス改善の取組の強化を図るとともに、窓口、電話対応等の「チェックリスト」を作成し、各職員による自己点検を実施する。

4 局独自のマニュアル解説書の作成

「東京都窓口サービス向上マニュアル」を基本としつつ都労委の実情に即した対応については、局独自の基準を解説書としてまとめる。

スケジュール

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
取組状況	PT設置	接遇研修企画・調整	研修実施	接遇強化月間	自己チェック	解説書完成 取組の検証

審査事務改善PTにおける取組

現状・課題

- 説明・手続書類の内容改善及び郵送方法の運用改善
当事者への説明書類や手続書類の内容が文字ばかりでわかりにくい。また、申立時に説明・手続書類を全て渡して説明している。
- 審問室等の環境改善
審問室の位置等の関係もあり、寒暖の適切な温度調整が難しい。そのため、審問が長引いた場合に利用者の体調面へ及ぼす影響が懸念される。

改善の方向性

- 関係書類にフロー図やチェックリストを盛り込むなど、分かり易い内容に改善することや、提出方法の運用改善を検討
- 適切な換気・温度調整で室内環境の改善を検討

具体的な取組

- 1 説明・手続書類の内容改善及び郵送方法の運用改善
 - ①当事者に対し配布する審査手続説明書類について、内容・表現方法等の改善(実施済)
 - ②事件関係者に配布する書類は、事件の進行に併せて配布するなど交付時期・方法を見直し(実施済)
 - ③現在、様式の定められていない書類は、参考様式の必要性を精査して必要なものは制定(今後実施)
 - ④現行の書類提出方法の運用(書面等直送、ファクシミリ利用)について、書類受領のために来庁する当事者負担や関係法令等を精査し、改善の余地を検討(検討中)
- 2 審問室等の環境改善
 - ①サーキュレーターの積極的活用、あるいは停止機能付きドアクローザーの設置等関係各所へ働きかけを実施(実施済)
 - ②審問室や控室等の運用について改善を検討(検討中)

スケジュール

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
取組状況	<書類見直し>	課内調整、検討	局内調整	説明書類配布開始、参考様式HP掲載		
	PT設置					
	<環境改善>	サーキュレーター導入	関係部署への働きかけ、調整			

調整事務改善PTにおける取組

PTの概要

- 調整担当7人で構成
(課長1、統括課長代理1、課長代理2、再任用主任3)
- 「都民サービスの向上」(1件)「事務処理の改善」(2件)
「情報公開の推進」(1件)を提案
- 毎週PTを開催して各事項について検討

改善の方向性

- 都民対応におけるサービス水準の向上
- 事務処理の効率化
- 関係機関における労働委員会の調整制度の周知促進

具体的な取組

※取組は「改革に取り組む事項」の分類

- 1 来庁者対応の改善(都民サービスの向上)
あっせん応諾促進に向け、来庁者(申請者または被申請者)に対して、必要に応じて事前に調整室の案内を実施(実施済)
- 2 あっせん員養成制度の構築(事務処理の改善)
あっせん員として必要な知識・スキル・能力等を抽出するため、委員ヒアリング・職員アンケートを実施(実施中)
- 3 事務処理全般の見直し(事務処理の改善)
効率的な事務処理を行うため、事務処理要領全文・帳票類等を見直し(実施中)
- 4 関係機関に向けた広報(情報公開の推進)
関係機関との協議会で労働委員会制度等を周知。あわせて、東京労働局や都内労働基準監督署相談窓口リーフレット等を配布(実施済)

スケジュール

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
取組 状況	PT設置	あっせん員養成 スキル等の抽出	修得方法の検討	具体化に向けた取組		
	実施済 調整室の事前案内 関係機関向け広報	事務処理の見直し	事務処理要領・帳票等の見直し			

労働委員会の活性化【再掲】（局自律改革本部）

現状・課題

- 中労委及び47都道府県労委の相互の連絡を密にし、事務処理につき必要な統一と調整を図るため、全国又は各地域ブロック毎に連絡協議会並びに、会長、公・労・使委員、事務局長をそれぞれメンバーとする会議が複数存在。主催は、全国規模の会議は中労委、地域毎の会議は各ブロック内で持ち回り
- 出席者が多く、率直な意見や議論が行われているとは言えない状況
- いずれの会議でも、毎回、事例の研究発表を主要議題としている。
- 特に、委員ではない事務局長の連絡会議が、行政的課題の意見交換の場として十分に活用されていない

改善の方向性

- 他県労委や中労委との連携強化
- 諸会議の見直し・整理、特に事務局長会議の機能強化

スケジュール

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
取組状況	本部設置	事務局長会議のあり方等について 14都道府県労委事務局長による議論				全労委事務局長会議の調整

具体的な取組

1 局自律改革本部での議論

「局自律改革本部」において、事務局長会議のあり方等に関し、東京都としての提案を検討・取りまとめ。（実施済）

2 14都道府県労委事務局長会議メンバーでの意見交換

14都道府県*の労委事務局長の間で、事務局長会議のあり方等について、意見交換を実施（実施中）

*北海道、宮城県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、愛知県、京都府、大阪府、兵庫県、広島県、福岡県、静岡県、新潟県の14都道府県

3 全労委事務局長会議での議論

この会議は来年6月に開催の予定。この会議のあり方について、本番の会議のみならず、事前の意見調整や調整の進め方に関しても、47労委が同じ理解を持つよう、議論を行っていく。（検討中）