

平成22年11月29日
大臣官房総務課情報公開文書室
(担当・内線 室長 平嶋 壮州
室長補佐 大村 良平
(電話代表) 03(5253)1111(内線7321)

厚生労働省に寄せられた「国民の皆様の声」の集計報告について (地方受付分)

厚生労働省に寄せられる「国民の皆様の声」につきましては、厚生労働行政の政策改善につながるきっかけとなるものであることから、一週間分の集計結果と現時点での対応等を取りまとめましたので、お知らせいたします。

(平成22年11月12日から平成22年11月18日受付分)

別紙

厚生労働省に寄せられた「国民の皆様の声」の集計報告(地方受付分)(10/11/29)

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告(地方受付分)

平成22年11月12日～11月18日受付分

(単位:件)

組 織 名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
大臣官房	3	0	0	0	0	3
医政局	0	0	0	0	0	0
健康局	1	0	0	0	0	1
医薬食品局	0	0	0	0	0	0
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	15	24	1	0	0	40
職業安定局	173	38	23	0	1	235
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	0	1	0	0	0	1
社会・援護局	0	0	0	0	0	0
障害保健福祉部	0	0	0	0	0	0
老健局	0	0	0	0	0	0
保険局	1	3	0	0	1	5
年金局	0	0	0	0	0	0
政策統括官	0	0	0	0	0	0
合 計	193	66	24	0	2	285

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	36
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	169
法令遵守違反に関するもの	1
その他	79

主な国民の皆様の声は、担当部局別に次ページ以降に添付してあります。

「地方」とは地方支分部局を指し、具体的には以下のとおりです。

- ・地方厚生(支)局(麻薬取締支所・分室及び都府県事務所を含む。)
- ・都道府県労働局、労働基準監督(支)署、公共職業安定所(出張所・分室を含む。)

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

局課(室)名	大臣官房地方課労働紛争処理業務室
照会先	室長補佐 橋本 和隆 (内線:7737) 労働紛争係長 本田 真由美 (内線:7738)

平成22年11月12日～11月18日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	3件	0件	0件	0件	0件	3件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	個別労働紛争解決制度のあっせんを利用した際に、あっせん当日の労働者(申請者)と事業主(被申請者)の控え室が隣り合わせであり、お互いの会話等が筒抜けになるような状況に違和感を覚える。		庁舎の部屋割り等の関係上、やむを得ず申請者と被申請者の控え室が隣り合わせになっていること、防音効果に限界があること及びあっせんの最中は双方静粛を保っていただくよう、お願いしている状況を説明し、ご理解いただきました。 なお、当該庁舎については移転する予定であり、移転後は控え室が隣り合わせではなくなるため、このようなことはないことを説明しました。
2	個別労働紛争解決制度のあっせんを利用したが、結果は合意には至らなかった。当方の主張は認められず、相手方の主張が認められたような気持ちになり、すごく不愉快である。		個別労働紛争解決制度のあっせんでは、双方の主張等の事実認定を行っているのではなく、あくまでも双方の合意による解決を図る制度であることを(事前に説明はしていましたが)改めて説明しました。
3	個別労働紛争解決制度のあっせんについて、会社が参加しない場合は、処理打ち切りになることに納得できない。何のための解決制度なのか。せめて参加を強制できなければ意味がないではないか。		あっせん制度の趣旨及び本制度により早期に解決に至った事例が多くあることを説明し、ご理解いただきました。
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

部局(課室)名	健康局
照会先	健康局総務課 林 俊宏(内線2313) (ダイヤルイン03-3565-2077)

平成22年11月12日～11月18日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	1件	0件	0件	0件	0件	1件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	1件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>病院の勤務医であり、自らもクリニックを開設する女性の保険医から、医療現場での実態の声として以下のとおりご意見をいただきました。</p> <p>【糖尿病について】 たばこに害があるとして、禁煙が定着してきましたが、たばこによる発がんの罹患率よりも、医者の中で懸念されているのが、過食や偏食による糖尿病の増加です。日本が欧米食にかわってきたころから、糖尿病が増え、腎移植ができない日本では、透析患者がうなぎ上りに増えています。また、乳がんについても、この30年間の罹患率の上昇は、欧米食への偏りにあると考えます。特定健診と乳がん検診がそのことに気付いて作られましたが、国民はそのことを理解しているでしょうか。今は禁煙ブームのほうが注目され、糖尿病や透析など命にかかわることのほうが、陰に隠れてしまっていると思います。行政主体で、もっと広報すべきなのではないでしょうか。</p> <p>【マンモグラフィー検査について】 マンモグラフィー検診が始まるまでは、開業医が一人一人に触診をして乳がんを見つけましたが、マンモグラフィー検診が始まり、触診単独の検診はなくなり、国民は、マンモグラフィーだけを受けていれば安心と思うようになり、自己検診もされないようになってきました。マンモグラフィーはもとも乳がんの罹患率が多く、乳房が大きい欧米人のために開発された検査である。またマンモグラフィーのある施設まで出向いて行かないと受けられないが、それまで地元の開業医で受けられていたものを、足の悪い方などがわざわざ出向いていくでしょうか。乳がん検診については、従来どおり、地元の開業医の触診による検査か、マンモグラフィー検査が選択できるようにすべきだと思います。</p> <p>【肥満について】 肥満というのは、生活習慣病のもとでもあります。外科手術の現場でもリスクが増え、手術時間の延長や、外科医の高度な技量など標準体重の患者さんに比べて、かなり煩雑な手間がかかります。もし、標準体重以上の人には、医療費が割り増しになるような制度があれば、自然と標準体重に落とす方が増えて、生活習慣病も減り、医療費の抑制にもつながると考えます。</p>		国民の皆様の声として、本省へ報告する旨お伝えしました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

部局(課室)名	労働基準局
照会先	総務課 課長補佐 西岡 邦昭(内線5554) 広報係長 林田 淳一(内線5582)

平成22年11月12日～11月18日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	15 件	24 件	1 件	0 件	0 件	40 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	6 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	18 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	16 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	トラック運送事業では競争が激しいため、労働基準法や改善基準告示に定める労働時間の規定を遵守するのが困難である。これらを遵守していれば競争に生き残れない。	①	労働基準法は労働時間等の最低基準を定めたものであり、事業の如何を問わず適用されること、改善基準告示は自動車運転者の労働時間等の労働条件の向上を図るための基準を定めており、過労運転による事故防止のためにも遵守していただく必要があることなどを説明し、御理解をいただきました。
2	10年以上前に勤めた会社で残業代の支払がなかったことを思い出し、今から権利救済を求めようとしたが時効が成立していると聞いた。時効などなくしてほしい。	①	賃金の請求権について時効制度が設けられている趣旨等を説明し、御理解をいただきました。
3	勤めている会社の経営状態が悪化し、倒産するかもしれない。倒産して賃金が未払となった場合には、監督署が会社から賃金を強制的に取り立ててほしい。	①	監督署の役割は法定労働条件の履行確保を図ることであり、このため賃金不払等の労働基準法等の違反の事実が認められた場合には、事業主に対し勧告を行い是正を図らせるほか、悪質な場合は司法処分を行っていることなどを説明し、御理解をいただきました。
4	残業が多いという理由で残業手当が増えて賃金が多くなるのはおかしい。 残業が少なくても効率的に働いている労働者に報いたいのので、残業についての割増賃金の支払について監督署が杓子定規に指導しないでほしい。	①	時間外労働に対する割増賃金の支払を使用者に義務付けているのは、長時間労働に対する労働者に対する金銭的補償や長時間労働を抑制するという趣旨によるものであり、法定の労働時間を超えて時間外労働を行わせた場合は、この割増賃金を適切に支払っていただく必要があることなどを説明し、御理解を求めました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、⑤その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	(監督を実施した事業場の事業主から) 監督署から来た担当者の私(年長者)に対する言葉遣いが悪かった。	①	担当者に対して話し方などについて指導すること、今後とも職員の接遇等について研修や会議等を通じて改善を図っていくことについて説明し、御理解を求めました。
6	労働局のホームページにおいて県最低賃金の変更は掲載されているが、特定(産業別)最賃の変更について記載がない。 毎年変更されるものであり、決定されていなくても「審議中」とか、「いつ頃改正予定」といった情報を載せてほしい。	②	御意見を踏まえ、労働局ホームページに特定(産業別)最賃の改正予定情報を掲載いたしました。
7	県内で年に1度しか開催されていない「木材加工用機械作業主任者技能講習」を複数回開催して欲しい。	①	同講習は、民間の登録講習機関が実施しているため、行政機関は開催場所や開催回数を決定することができないことなどを説明し、御理解を求めました。
8	石綿ばく露事業場を毎年のように公表されているが、退職者への周知は自社で行っているの事業場名を公表しないでほしい。 当社は30年以上前から石綿を使用していないにもかかわらず、周囲から今も使用しているのかと疑われてしまう。	①	石綿ばく露事業場の公表に至る経過、趣旨などを説明し、御理解を求めました。
9	労働保険の申告手続で概算保険料を先払させておいて後に精算する方法は年度を混同しやすい。単年度ごとに1回で確定する簡潔な手続にできないか。	①	労働者を雇用した場合、いつでも業務上の災害などにより労災保険給付を行う可能性があることから、事前に概算で労働保険料を納付していただく必要があることなどを説明し、御理解をいただきました。
10	労働保険料は納入するが、一般拠出金については、石綿を使用していた事業主のみが支払うべきであり、全ての事業主に負担させるのはおかしい。	①	石綿による健康被害の救済に関する法律などの趣旨を説明し、御理解をいただきました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、⑤その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

部局(課室)名	職業安定局
照会先	中央職業安定監察官室 中央職業安定監察官 杉田 浩(内線5654) (直通:03-3502-6768)

平成22年11月12日～11月18日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	173 件	38 件	23 件	0 件	1 件	235 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	26 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	145 件
	法令遵守違反に関するもの	1 件
	その他	63 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	求人票には年齢不問と書いてあるにもかかわらず、現実的には年齢制限があり、改善してほしい。さらに性別も記入していただきたい。		雇用対策法により、労働者一人一人に均等な機会が与えられるよう、労働者の募集・採用における年齢制限を原則禁止しております。 また、男女雇用機会均等法に基づき、労働者の募集および採用に当たっては、性別を理由とする差別は禁止されております。このため、ハローワークでは、違法な恐れのある求人には指導を行っている旨ご説明し、ご理解いただきました。
2	自己都合で離職した場合、失業保険の給付に3ヶ月の給付制限がかかるが、この給付制限をなくしてほしい。		雇用保険制度の趣旨は、労働者の生活及び雇用の安定と就職促進のために、失業された方や教育訓練を受けられる方等に対して、失業等給付を支給するものであり、自己都合による離職は、任意的な離職であることから、給付制限を設けている旨ご説明し、ご理解いただきました。
3	ハローワークの求人を増やして欲しい。		現在、ハローワークでは、求人を確保するため、求人開拓推進員を配置し、企業訪問を実施しております。引き続き求人開拓のための努力をする旨ご説明し、ご理解いただきました。
4	ハローワークの求人に応募したが、事業所から採否結果の通知書が届くのが遅い。求人票に記載された日までに連絡するよう指導してほしい。		採用・不採用の結果につきましては、早急に求職者及びハローワーク双方に通知するよう事業主を指導しております。なお、求人票に記載された期日を経過しても通知がない場合は、窓口にご相談いただければ、事業主へ問い合わせる等対応する旨ご説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	ハローワークに設置されている求人検索装置が更新されたことにより、求人検索時の操作方法が変更となったが、変更後の操作方法がよくわからない。		新しい求人検索装置については、求人検索をより詳細に行えるよう機能を追加しているため、当分の間は操作方法をご案内するための職員を必要に応じて配置することとしております。わかりにくいことがございましたら、お近くの職員にお尋ねください。
6	社会保険未加入と言うことで求人が受け付けられないのは納得がいけない。		厚生年金保険および健康保険は、所定の要件を満たした場合には法令により加入が義務づけられている事項です。また、求職者の関心も高く、重要な労働条件となっております。このため、社会保険未加入の求人は受付られない旨ご説明し、ご理解いただきました。
7	ハローワークの駐車場が混んでいる。改善して欲しい。		該当ハローワークの駐車場は、収容台数が限られており、近隣にも駐車スペースがなくご迷惑をおかけしています。ご来所の際は、なるべく公共交通機関をご利用いただくようご説明し、ご理解をいただきました。
8	雇用保険被保険者の適用範囲の変更により、短期間(数ヶ月)のアルバイト労働者も雇用保険加入が必要になった。数か月後の離職を前提としたアルバイト労働者は、離職しても失業等給付を受給することができないため、制度改正には納得できない(事業主からの意見)。		雇用保険の適用要件の見直し(6ヶ月以上から31日以上)は、非正規労働者の適用範囲を拡大し、雇用の安定を図ることが目的です。数か月間の雇用を繰り返される場合であっても、複数の雇用期間を通算して1年以上となれば、雇用保険の受給資格を得ることが可能である旨ご説明し、ご理解をいただきました。
9	ハローワークの開庁時間を延長して欲しい。		開庁時間を延長しているハローワークと、土曜日に開庁をしているハローワークをご案内するとともに、インターネットにて、終日求人検索等が可能な、「ハローワークインターネットサービス」「しごと情報ネット」等をご案内しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照会先	雇用均等・児童家庭局 雇用均等政策課長補佐 中山 理(内7832) 電話:03-3595-3271 FAX:03-3502-6762

平成22年11月12日～11月18日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	1件	0件	0件	0件	1件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国民の批判を受けているにもかかわらず、21世紀職業財団のような団体が助成金を支給し続けているのはなぜか。早急に助成金の支給窓口を国に一本化すべきである。		現在の助成金の支給体制について、ご説明を行うとともに、今後は所要の見直しが行われる見込みであることをご説明致しました。
2			
3			
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 課長補佐 尾崎 (内線3216)

平成22年11月12日～11月18日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	1件	3件	0件	0件	1件	5件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	3件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>病院の勤務医であり、自らもクリニックを開設する女性の保険医から、医療現場での実態の声として以下のとおりご意見をいただきました。</p> <p>【保険証の提示の必要性について】</p> <p>健康保険証を持参しなかったり、持参しなくても保険診療が受けられると誤解している方が多いため、健康保険制度の仕組みや保険医療機関等での保険診療にはその都度、健康保険証の提示が必要であり、提示がなければ、自費での支払いになる旨を広報すべきである。</p> <p>【カルテの患者番号について】</p> <p>カルテの患者番号については、健康保険証の記号番号をカルテの記号番号として使用すればよいと考えます。理由として、カルテの記号番号が同一であれば、別施設への紹介などもスムーズに行え効率的であり、患者も複数の診察券が不要となり、医療機関の経費節約になる。また、同一人物であるかの判断は、カナ氏名、漢字氏名、生年月日により照合を行っているが、それでも同姓同名の患者がいて事故のもとになっている。カルテの電子化に当たっても一番苦労するのは、姓名の漢字変換である。それがなければ、医療現場での時間短縮が図れる。現在は保険者ごとに記号番号が決められており、統一性がないため、行政が主体となり統一を進めていただきたい。</p> <p>【保険診療の対象について】</p> <p>患者が検査内容を決めてくるようになってきました。自覚症状がなければ、自費診療になることも理解されず、保険診療で受けることが当たり前と考えている人が増えています。まずは、保険診療を受けられるかどうか医師の判断であるということをもっと行政から広報すべきではないでしょうか。健康保険制度の目的をもっと国民に理解してもらう必要があると思います。</p>		国民の皆様の声として、本省へ報告する旨お伝えしました。
2	<p>一週間に3回リハビリテーション目的で通院しているが、その都度医師による診察を受けなければリハビリテーションが受けられない仕組みは無駄。リハ室があいているのに診察待ちで何時間も待たされている。先生もリハの都度診察していたら、大変な作業で倒れてまう。整形外科であれば、すぐに症状が変わるものではないので、月一回程度、医師の診察を受けてリハビリテーション実施計画に基づき行えば十分。本省にも連絡したが、管轄の事務所に連絡してくれと言われて連絡した。現行の保険のルールは分かっているが、見直してほしいので制度を決めている部署に伝えてほしい。</p>		リハビリテーションは、医師の指示に基づいて理学療法士や作業療法士等が行うこととなっており、その際、医師の診察が必要不可欠であることを説明しました。また、いただいたご意見については厚生労働省本省に報告する旨を伝えました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。