

平成22年4月26日

大臣官房総務課情報公開文書室

(担当・内線 室長 小林 洋子

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4月9日から平成22年4月15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)(10/04/26)

## 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4月9日～4月15日受付分

(単位:件)

組 織 名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	計
大臣官房	2	4	0	0	0	0	6
医政局	0	0	0	0	0	0	0
健康局	0	0	0	0	0	0	0
医薬食品局	0	0	0	0	0	0	0
食品安全部	0	0	0	0	0	0	0
労働基準局	47	67	1	0	0	0	115
職業安定局	121	50	41	0	0	0	212
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	0	0	0	0	0	0	0
社会・援護局	0	0	0	0	0	0	0
障害保健福祉部	0	0	0	0	0	0	0
老健局	1	0	0	0	0	0	1
保険局	0	2	0	0	0	0	2
年金局	0	1	0	0	0	0	1
政策統括官	0	0	0	0	0	0	0
合 計	171	124	42	0	0	0	337

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	45
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	186
法令遵守違反に関するもの	10
その他	96

**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)

部局(課室)名	大臣官房地方課
照会先	課長補佐 河西直人(内線:7254) 企画第二係長 川村寛(内線:7250)

平成22年4月9日～4月15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	地方自治体	合計
	2件	4件	0件	0件	0件	0件	6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(職員等の待遇問題を含む)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	2件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	被申出人に対する総合労働相談員の助言が、話し合いを強く勧める感じであり、強制的な印象があった。		助言制度の趣旨(当事者間の話し合いを促すこと)についてご説明し、ご理解を頂きました。なお、今後は、より適切な説明を行い、相談者の誤解を招くことがないよう努めてまいります。
2	総合労働相談で、関係機関に取り次ぐだけでは、問題の解決にならないのではないか。		個別労働紛争解決制度についてご説明し、当該制度において解決が困難な場合には、関係機関への取り次ぎや情報提供を行っていることをご説明し、ご理解いただきました。
3	上司の高圧的な態度に悩んでいる。会社としてもっと職場環境をよくするために社内のコミュニケーションを円滑にし、萎縮させないよう管理職教育に力を入れるべきではないか。そのためには、現在、指針で出されているものを法令等強制力のあるものにすべきではないか。		貴重なご意見としてお伺いし、このような提言があったことを本省へ報告することとしました。
4	保有個人情報の開示決定を受けたが、黒塗りされた部分が多く、自分の思っているとおりに文書を利用できない。法律は不開示に出来る部分を多く定めすぎている。もっと幅広く開示すべきだ。		行政機関個人情報保護法の規定により不開示としている理由(相談者以外の個人の情報や法人の情報に該当することなど)についてご説明し、不開示の範囲に異議がある場合には、審査請求等を行うことが可能であることをご説明しました。また、法律の規定については、ご意見として伺い、上部機関(本省)へ報告することとしました。
5	労働局に悩み事を抱えて労働相談に行ったが、入り口が暗くてますます気持ちが落ち込んだ。入り口くらい明るくできないのか。		CO2削減対策で節電を行なっていることをご説明し、ご理解を求めました。今後、季節や天候による明るさを考慮し、対応させていただく旨ご説明しました。
6	ハローワークの求人票で応募し採用されたが、求人票の内容と実態が異なっていた。また、社会保険についてフルタイム勤務なのに資格取得の手続きをしてくれないため、転職前の任意継続のままになっている。どうしたらよいかここで教えてもらいたい。		求人票には実態を記載するよう求人者に対して指導するとともに、実態に即していない場合は、ハローワークに相談していただければ、求人企業と求職者の間に立って問題解決の支援をすることができる旨をご説明しました。また、社会保険については年金事務所でご確認いただくようご説明し、ご理解いただきました。

「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)

平成22年4月9日～4月15日受付分

局課(室)名	労働基準局
照会先	総務課 監察官 小城 英樹(内線5586) 広報係長 林田 淳一(内線5582)

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
	47件	67件	1件	0件	0件	0件	115件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	27件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	55件
	法令遵守違反に関するもの	7件
	その他	26件

(主な国民の皆様の声) 以下記載例(複数行政を例示)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	臨検監督の際に持っていった、賃金台帳等の関係書類の写しを返却してほしい。		労働基準監督官は事業場に臨検監督を実施し、帳簿、書類等の提出を求めることができる旨法令で規定されており、誤りのない指導をするために、任意の協力の下に、書類の写しを提出いただくことを行っていること、職務上知りえた秘密に関する守秘義務についても説明し、ご理解いただきました。
2	受付カウンター付近において個人情報を含む相談をする際は、他の来庁者に相談内容が聞こえてしまう環境であるので間仕切りを設けてほしい。		個人情報を含む相談の際は、必要に応じて会議室などの個室において相談に応じるようにしました。
3	事業場に対する労働基準監督官の監督指導(臨検)は多くの場合事前予告なく行われており、事業場にとっては、臨検への急な対応を求められる等の過重な負担を強いる運用がなされている。低迷する景気で事業の運営も苦しい折、少しでも事業主の負担を軽減すべく、十分な予告期間を設けた事前予告をいただきたい。		監督指導(臨検)は労働基準法等の定めるところにより行われており、法定労働条件の履行確保のために、事業場のありのままの姿を確認させていただく必要があることを説明し、事前予告なく臨検監督を行うことについてご理解いただきました。
4	不当な解雇を受けたため職場復帰させてくれるよう会社への監督指導してもらいたい。		労働基準関係法令違反しない解雇については監督指導の対象とはならない旨説明し、解雇の無効と職場への復帰など民事上の労働問題については、個別労働紛争解決制度で対応できることをお伝えし、ご理解いただきました。
5	事業廃止している会社から労働保険料を徴収するのはおかしい。		事業廃止をした会社については、確定保険料申告書を提出いただき、概算で納付いただいている労働保険料の確定、精算が必要であることについて説明し、ご理解を求めました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類:	概 要
6	地域の最低賃金の額は誰が額を決定するのか。また、事業主の意見はどこから聞いているのか。		地域別(都道府県単位)の最低賃金は、都道府県の労働局長が決定しており、都道府県ごとに設置されている最低賃金審議会において、労働者代表・使用者代表・公益代表の各同数の委員により審議されることを説明しました。
7	公共工事における安全衛生経費の積算が厳しくなっているため、工事受注者が適切に安全な措置を講じることができるよう発注者に働きかける必要があるのではないか。		発注者(地方自治体等)との会議等の場において、安全衛生を損なうような条件を付さないよう発注者に配慮を求めていくことを説明し、ご理解いただきました。
8	労災の怪我が治っていないのに監督署から症状固定とされた。本人が治ったと思えるまで補償は継続すべきだ。		労災保険における症状固定とは、症状が完治したものではなく、治療に行ってもその医療効果が期待できないことであることについて説明し、ご理解を求めました。
9	遺族年金受給者の死亡に伴い、「年金等受給権者死亡届」の手続を行ったが、通常の支払日に指定口座に振り込みがされていないのか。		銀行が年金受給者の死亡確認をした時点で口座の振込停止手続を行っていたため振込みができなかったことから、振込み可能となる手続を行い、後日、支払予定日を伝え、ご理解いただきました。
10	病院で処置してもらった包帯が汚れたので、薬局で交換用を購入したが、その費用も労災で支給してもらえないか。		労災保険における療養の費用の範囲に該当しない場合は、支給できないこともあることを説明し、ご理解いただきました。

「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)

平成22年4月9日～4月15日受付分

局課(室)名	職業安定局
照会先	公共職業安定所運営企画室 室長 荒牧英雄(内線5735) 広報担当官 和田史絵(内線5682) (直通03-3593-6241)

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
	121件	50件	41件	0件	0件	0件	212件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	15件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	127件
	法令遵守違反に関するもの	3件
	その他	67件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	就職活動を行っているが、自宅にはプリンターがない。職務経歴書を入力してあるフラッシュメモリーを持参するので、ハローワークにおいてプリントアウトできるようにしてほしい。		ハローワークに設置されているシステムは、セキュリティ上の理由からフラッシュメモリー等の外部機器の接続が制限されているため、ご要望のデータをフラッシュメモリーに入れて持参いただいてもプリントアウトすることができない旨ご説明し、ご理解いただきました。
2	ハローワーク内でハローワークインターネットサービスを利用したい。接続できるパソコンを配置してほしい。		本年12月以降、主要なハローワークに、ハローワークインターネットサービスに接続できる利用者用パソコンを新たに設置することについて、所内掲示等により周知を図ることとしました。
3	ハローワークの所内の雰囲気暗いので、可能であればBGMを流して欲しい。		いただいたご意見がある一方で、ハローワークによってはBGMを流したところ、うるさく感じるというご意見をいただいた例があります。今後も利用者のご意見をお聞きしながら、所内の雰囲気を良くするための改善策を検討することといたします。
4	ハローワークの求人情報を増やしてほしい。		現在ハローワークでは求人開拓推進員を増員し、企業訪問回数を大幅に増やしています。引き続き求人確保のため努力する旨ご説明しました。
5	面接に行ったが、全て年齢で断られてしまったので、求人票に募集する人材の年齢を記載するべきだ。		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、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。



(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類:	概 要
6	雇用保険の適用窓口における待ち時間が長い。事務処理を早くしてほしい。		例年3月及び4月は雇用保険に関する諸手続を行われる方が多数訪れるため、待ち時間が長時間となる傾向にありますが、雇用保険以外の業務を担当している職員を応援要員として配置する等、利用者の方々の待ち時間の短縮化につながる取り組みを行っていることを説明し、ご理解いただきました。
7	ハローワークの職員の名札を、もう少し見えやすいところに付けてほしい。		いただいたご意見を踏まえ、名札を首から下げる際は、利用者が見える位置に置くこと、裏返しにならないようにすること、お客様から名前を聞かれた際には、速やかに名乗り名札を提示することを職員全体に改めて周知をしました。
8	仕事をしているにもかかわらず、失業等給付を受給している人がいるので、調査してほしい(具体的な情報なし)。		失業等給付の不正受給については、雇用保険給付調査員による本人への聴取、事業所調査を行い、不正受給と認められた場合は厳しく対処していることをご説明しました。なお、本件については、具体的な情報をいただければ適切に対処する旨ご説明しました。
9	ハローワークにおける窓口相談で、アドバイスを求めても、誠意が感じられず事務的な対応された。改善を望みます。		全職員に対し、わかりやすく、丁寧な対応を徹底するよう指示した旨説明し、ご理解いただきました。
10	駐車場をハローワーク庁舎の近いところに設置するとともに、駐車台数を増やしてほしい。		当該ハローワーク庁舎の周辺には駐車場として借りられる適当な土地がないため、ご迷惑をおかけしておりますが、誘導員を配置し混雑解消に向けて努力していることを説明し、ご理解いただきました。

「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)

平成22年4月9日～4月15日受付分

部局(課室)名	老健局
照会先	総務課 企画官 藤原朋子(内線3911) 企画法令係 鈴木敦士(内線3919)

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
	1件	0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	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	知人は病気が完全に治っていないにも関わらず、家族の同意があるということで退院させられ、介護施設に入っている。その介護施設では、睡眠薬・降圧剤等の薬を処方され急速に認知症がすすんでいる。意思表示ができない人間を薬漬けにすることは虐待ではないか、また、病院に退院時の病状や退院させたことへの是非を問い合わせても、家族のプライバシーに関わるから答えられないと言われた。厚生労働省は、実態を把握した上で、指導監督をきちんとすべきというご意見をいただきました。		大阪府庁及び大阪府国民健康保険団体連合会の窓口を紹介した。また、ご意見については本省へ国民の皆様の声として報告する旨、お伝えしました。
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 成松課長補佐(内線3216)

平成22年4月9日～4月15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	地方自治体	合計
	0件	2件	0件	0件	0件	0件	2件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	2件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	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	「後発医薬品調剤体制加算」について今改定により施設基準が厳しくなり、大半の調剤薬局が算定困難となっている。本来のジェネリックの促進に逆行しているので改正してほしい。		貴重なご意見として拝聴いたしました。また機会をとらえご意見のありましたことを本省等へ報告させていただく旨お伝えしました。
2	全国健康保険協会香川支部が実施している特定健康診査の健診実施機関として、高松赤十字病院及び県立中央病院での健診が可能になるよう全国健康保健協会香川支部に対し、指導をお願いしたい。		制度説明を行うと共に、全国健康保険協会香川支部に対し、国民よりご意見をいただいた旨連絡し、被保険者等の利便性を図る観点から、健診実施機関を含めて受診機会の拡充に努めるよう指導しました。
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	年金局
照会先	年金局総務課 課長補佐 武内(内線3313) 企画係長 占部(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成22年4月9日～4月15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	地方自治体	合計
	0件	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	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	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	老齢基礎年金の繰上請求をした後に障害の程度が重くなってきたため、障害年金を請求しようと年金事務所に相談したが、すでに繰上請求しているため障害年金の請求はできないと言われた。繰上請求の取り下げができるようにしてほしい。		対応した年金事務所に事実関係を確認したうえで、老齢基礎年金の繰上請求を取り下げることが現行制度ではできないことを丁寧に説明しました。
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。