

平成22年5月24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5月7日から平成22年5月13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)(10/05/24)

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5月7日～5月13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	0	0	1	0	0	0	1
医政局	0	1	0	0	0	0	1
健康局	0	0	0	0	0	0	0
医薬食品局	0	0	0	0	1	0	1
食品安全部	0	0	0	0	0	0	0
労働基準局	31	80	0	0	0	0	111
職業安定局	115	49	46	0	0	0	210
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	2	9	1	0	0	0	12
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	0	0	0	0	0	0	0
保険局	0	0	0	0	0	0	0
年金局	0	0	0	0	0	0	0
政策統括官	0	0	0	0	0	0	0
合 計	148	139	48	0	1	0	336

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	57
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	184
法令遵守違反に関するもの	1
その他	94

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5月7日～5月13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	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	駐車場が混雑している状況下、太陽光設備(ソーラー)を設置する予算があるのなら、駐車場を広げるほうが先決ではないのか。		駐車場の確保については現在も検討しているが、近隣に適地がなく、現時点で駐車場の確保は困難な状況であること、しかし、今後とも確保について継続的に検討していく旨ご説明しました。 また、また、太陽光設備の設置については、経費の節減に資するのみならず、温室効果ガスの削減に大きな効果が期待されるものであること、そして、温室効果ガスの削減は政府全体として取り組むべき重要課題であり、行政機関としても積極的に取り組む必要がある旨説明し、ご理解のほどよろしくお願ひしたい旨をお伝えしました。

「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	医政局
照会先	指導課放射線管理専門官(内線4134)

平成22年5月7日～5月13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	1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	院内感染対策については、患者側への対策と同様に、医療従事者側の対策強化も重要ではないか。		<p>医療従事者の院内感染対策としては、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・労働安全衛生法において、事業者が労働者の衛生環境を衛る必要があると規定 ・医療法において、医療機関が院内感染対策の体制確保策を講じなければならないと規定 <p>されており、患者と同様に院内感染対策を行っています。</p> <p>また、今後とも厚生労働省として院内感染対策についての重要性を認識し、関係機関へ適時注意喚起してまいります。</p>
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・医薬食品局案件)

局課(室)名	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成22年5月7日～5月13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	0件	0件	0件	1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

(国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	【関東信越厚生局】 (医薬品等の輸入監視関係) 医薬品の個人輸入に関して、薬事監視担当者に電話で問い合わせを行ったのですが、対応された方の口調は乱暴で一般的な儀礼を欠いていると思われるので、ご連絡いたします。		指摘された担当者から相手方に対して謝罪するとともに、課内会議において今回の事案を報告し、問い合わせ等に対する親切、丁寧な対応について、再認識を図るよう周知いたしました。
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)

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)

平成22年5月7日～5月13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
	31件	80件	0件	0件	0件	0件	111件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	24件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	56件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	30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	仕事中に事故を起こして会社の自動車を壊したら、会社から損害賠償の請求を受けている。 民事上の問題に関しても監督署は立ち入るべきだ。		民事上の問題については監督指導の対象とならないこと、個別労働紛争解決制度で対応できる場合があることを説明し、ご理解いただきました。
2	高齢の労働者が夜遅くまで働いていいのか、労働基準法で規制すべきだ。		貴重なご意見として承りました。
3	会社から何度も退職勧奨を受けて困っている。 度重なる退職勧奨に対して監督署が強制力を持って対応できるように法改正を行って欲しい。		貴重なご意見として承った上で、個別労働紛争解決制度について説明し、ご理解を求めました。
4	賃金を支払わない会社に対し、労働基準監督署が強制的に差押えを行い、賃金を支払ってもらえない労働者に分配するべきである。		監督指導の際に賃金を支払うよう適切に事業主に指導を行っていることを説明し、ご理解を求めました。
5	本年度の労働保険年度更新の申告書が送られてこない。今年の年度更新の手続きはいつすればよいか。		昨年度より年度更新の時期(申告納付期間)が4月から6月に変更になっており、労働保険の申告書については5月末に発送の予定で準備している旨説明し、ご理解をいただきました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類:	概 要
6	労働保険はなぜ強制加入なのか。任意適用に出来ないか。		労災補償給付や失業等給付を通じて労働者を公正に保護し、福祉の増進に寄与することを目的としている労働保険制度の趣旨について説明し、ご理解を求めました。
7	衛生管理者試験が難しすぎる。 法令で資格者を置くように義務付けておきながら、何度受験しても合格しないような試験を行うのはおかしい。		衛生管理者は、事業場において、健康に異常のある者の発見等労働者の健康確保を図るため、一定の知識を有する者を選任することが必要であり、そのために免許試験が行われていることを説明し、ご理解いただきました。
8	定期健康診断の実施を事業場に義務付けるのであれば、費用負担も必ず事業主が行わなければならないものと明確にすべきではないか。		労働安全衛生法で事業主に健康診断の実施を課している以上、事業主がその費用を負担すべきであることを説明し、ご理解を求めました。
9	労災年金を受給しているため、毎年監督署へ定期報告を提出する必要があるが、庁舎へ行くための公共交通機関もなく不便であり、困っている。		毎年、定期報告の提出に関するご案内を郵送する際に、定期報告の様式とともに同封している返信用封筒を活用いただきたい旨説明し、ご理解いただきました。
10	(ポルトガル語を話す外国人の方が通訳を伴って、)監督署に行き、相談をしたが詳しい話を聞いてもらえなかったと聞いたがどうなっているのか。 本件、当該外国人の方が来署後、別の方から電話にて相談があったものです。		当該署には、週2日、通訳を設置しておりますので、その者を介して再度、相談を伺うことをご理解をいただきました。 なお、来署時に相談を伺い、事案によって調査に時間を要する場合がある旨、説明したのですが、その場で回答が得られなかったため誤解されたものと思われる。

「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	職業安定局
照会先	中央職業安定監察官 石原保仁(内線5653) 中央職業安定監察官 宮野 修(内線5654) (直通:03-3502-5352)

平成22年5月7日～5月13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
	115件	49件	46件	0件	0件	210件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	29件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	124件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	57件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	求人検索機の順番待ちは、名前を直接呼ぶよりも番号札を渡して番号を呼ぶ方が、プライバシー保護の観点から望ましいと思う。		当該ハローワークでは、今回のご意見を踏まえ求人検索機が順番待ちとなった場合、受付時に番号と氏名をご記入いただき、番号でお呼びすることといたしました。
2	ハローワークの求職者登録の更新は電話でできないのか。私は在職中であり、来所しての更新が難しい。		求職登録を更新する場合は、早期に適職に就いていただけるよう、現在の就労状況や希望条件をお伺いした上で、職業相談が必要となることをご説明しました。また、当該ハローワークでは開庁時間を19時まで延長している旨ご案内しました。
3	障害を抱えているが、障害の状況等に応じて親切に職業紹介に対応してくれたので、安心しました。		ハローワークでは障害のある方のための専門の職業相談窓口を設けております。これからもお一人お一人の障害に応じたきめの細かい相談を心がけてまいります。
4	ハローワーク駐車場の駐車可能台数を増やしてほしい。		当該ハローワークでは、平成21年12月より新たに臨時駐車場を借り上げるとともに、当該場所の案内表示もわかりやすいものにする等、対策を講じたところであります。今後も引き続き駐車場の混雑状況を注視し、必要に応じて改善策を講じてまいります。
5	ハローワークを初めて利用したいと考えています。何をどうすればよろしいのでしょうか。教えていただけのでしょうか(電話による質問)。		初めてご利用される方は、まず受付にお越しください。混雑時であっても、常に利用者の立場に立った対応を心がけており、受付では来所者には必ず声をかけるようにしております。

「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
6	履歴書などの応募書類は返還してほしい。	ハローワークでは、求人受理時等に際して、不採用とした求職者からの応募書類は返却するよう、事業主へ要請しております。なお、今回いただいたご意見を踏まえ、該当事業所に対して、応募書類を返却するよう要請しました。
7	求人票では経験不問となっているにもかかわらず、面接時に行くと経験を問われた。このようなことがないように改善してほしい。	求人条件については、事業主に対して求人受理時に必ず確認しており、求人票の内容と相違する場合は、ハローワークから事業所に確認し変更等の指導を行っております。なお、今回いただいたご意見を踏まえ、該当事業所に対して、求人条件の変更を行うよう指導を行った旨ご説明し、ご理解いただきました。
8	求人票には性別も記入していただきたい。	男女雇用機会均等法に基づき、労働者の募集及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。
9	求人票には年齢も記入していただきたい。	雇用対策法に基づき、労働者の募集年齢について制限を加えることは、原則禁止されております。このため、ハローワークでは、事業主に対して、応募者の年齢を理由として採否を決定するのではなく、応募者の知識、経験、能力等に基づき採否を決定するよう指導を行っている旨ご説明し、ご理解いただきました。
10	雇用保険の認定時間の待ち時間が長い。待ち時間が長時間となるならば、説明してほしい。	例年4月は雇用保険に関する手続きを行われる方が多数訪れることから、利用者の方をできるだけお待たせすることがないように、迅速な処理に努めております。なお、該当ハローワークでは、待ち時間が長時間となることを見込まれる場合には、待ち時間の目安を30分とし、これを超える場合にはお知らせする取組を行っている旨ご説明し、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、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)

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 河野恭子(内7832) 電話:03-3595-3271 FAX:03-3502-6762

平成22年5月7日～5月13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	9件	1件	0件	0件	0件	12件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	
	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	3件
	その他	0件
		6件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	均等法のセクシュアルハラスメント対策について、会社に対する指導だけでは効果がない、罰則がないのはおかしい。弱者救済の法律となっていない。		均等法については罰則はないが、セクシュアルハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講ずることが事業主に義務づけられており、雇用均等室では事業主から事情を聴き、必要に応じて行政指導を行っていることを説明し、御理解をいただきました。
2	均等法の紛争解決援助制度について、会社が全面的に法律に違反している場合でも労働者の味方になるのではなく、中立的な立場で制度が運用されるのは納得がいかない。		紛争解決援助制度は私人間の民事紛争を、両当事者の意思を尊重しつつ、第三者として公正・中立な立場から援助するものである旨を説明し、御理解をいただきました。
3	助成金の窓口が、21世紀職業財団であったり、雇用均等室であったりといろいろなので、申請窓口の統一をお願いしたい。		現在の制度を説明してご理解を求めるとともに、内容を組織で共有いたしました。
4	改正された育児・介護休業法は読んだだけでは理解しにくく、説明を聞いてようやく理解できる。労使協議を円滑に行うためにもわかりやすい法律としてほしい。		改正育児・介護休業法について説明し、御理解を得ました。
5	ハラスメントなどがなく女性が働きやすい職場環境を整えるよう、法律の内容などを就職前の人も含め広く国民に周知してほしい。		男女雇用機会均等法の内容について説明しました。また、労働者にも周知されるよう説明会開催、資料配布等を行っていること、学生向けに啓発資料を送っていることなどを説明し、今後も法の周知、浸透が図られるよう一層取り組んでいく旨を伝え、御納得頂きました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	中小企業子育て支援助成金の支給申請期間を途過し、申請できなくなってしまったのは、行政側の周知不足による。		助成金制度については、厚生労働省ホームページに掲載するほか、各機関等の広報誌への原稿掲載等により周知していることを説明するとともに、ご指摘の意見は組織で共有いたしました。
7	「中小企業子育て支援助成金」の申請先が変更されたにもかかわらず、変更内容が労働局のホームページ等で周知されていない。広報・周知をお願いしたい。		変更内容の概要を労働局ホームページに掲載いたしました。
8	自社の両立支援対策について「両立支援のひろば」に登録しようとしたができなかった。かなりの時間をかけて入力し、面倒であったのに登録できない理由がわからなかった。		「両立支援のひろば」に係る必須入力項目が入力されていなかったことが原因であることを説明するとともに、内容を組織で共有いたしました。
9	ハローワークの窓口で、事務職に応募しようと紹介状の交付を求めたところ、担当者から「50歳までの女性を希望している」と言われた。均等法など法律を遵守しないことを国の機関の職員が認めているようである。		貴重な意見として承り、担当部署へ情報提供を行いました。
10	ハローワークのパート求人に応募しても男性だからという理由で断られることが多い。		男女雇用機会均等法の趣旨を説明するとともに、貴重な意見として承り、担当部署へ情報提供を行いました。

「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。