

平成22年7月5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6月18日から平成22年6月24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)(10/07/05)

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6月18日～6月24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	1	1	0	0	0	2
医政局	0	0	0	0	0	0
健康局	0	0	0	0	0	0
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	42	50	1	0	0	93
職業安定局	123	114	19	0	3	259
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	10	7	0	0	0	17
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	1	0	0	5
年金局	0	1	0	0	0	1
政策統括官	0	0	0	0	0	0
合 計	177	176	21	0	3	377

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	61
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	180
法令遵守違反に関するもの	5
その他	131

**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
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6月18日～6月24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	1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	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	2件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類:	概 要
1	労働基準監督署の中が暑すぎる。蒸し暑い中歩いて来ており、部屋のこの暑さは何とかならないか。もっと、客の立場を考えてほしい。		監督署を含む公共施設では、地球温暖化防止の観点からCO2削減のため、空調設備の設定温度を28度程度に設定していることを説明し、ご理解を求めました。
2	労働基準監督署に電話をかけたが繋がらなかったため、NTTに確認したところ、当該監督署の電話回線はNTTの回線ではないと言われた。労働基準監督署にかけた電話が繋がらない場合、どのようにしたら良いのか。現在、どの業者の回線を使用しているのか。安価であれば良いというものではない。信頼できる業者にすべきである。また、今回の電話が繋がらない原因を調査して結果を教えてください。		現在、当該労働基準監督書が使用している電話については、入札によりKDDIの回線を使用している旨を説明しました。電話が繋がらなかった原因については、交換機に故障が生じていたため、4台ある電話機のうち3台が不通となっており(残り1台は通話中であった。)、直ちに、修理を行ったことを説明したところ、ご理解をいただきました。
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	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6月18日～6月24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
	42件	50件	1件	0件	0件	93件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	19件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	39件
	法令遵守違反に関するもの	4件
	その他	31件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	監督署は労働者の話だけでなく、事業者の話をも十分聴いて指導してほしい。		労働者のみの主張や一部の事実に基づいて指導を実施しているのではなく、事業者等からも事実関係を十分に確認した上で指導を実施していることを説明し、ご理解を求めました。
2	セクハラや育児休業については、行政機関による調停・勧告により事業主に直接指導出来るが、パワーハラスメントは個別労働関係解決援助制度しかなく、監督署等が直接事業主に指導出来ないのは納得出来ない。		現行制度を説明し、ご理解を求めました。
3	監督署から突然労働基準監督官が来て書類を見せると言われた。アポも取らずに来るのは失礼ではないか、制度上そうになっていると言われたが納得できない。		事業場の臨検監督については、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ため、予告なしに実施することになっていることを説明し、ご理解を求めました。
4	監督署は賃金未払について事業場を指導するだけでなく、現金が必要なので取り立てて欲しい。		監督署は、労働基準法が遵守されるよう必要な指導を行うことはできませんが、賃金の支払いを命ずることはできませんが、強制的に執行する権限がないことを説明し、ご理解を求めました。
5	自主申告である労働保険申告は、過少申告されることもあると思われるから、労働保険料の算定基礎調査については、大企業も含めて対象を適切に選定してほしい。		労働保険料の算定基礎調査は適正な労働保険料の申告がなされているか確認するために行っているものであり、大企業も含めて、公正・公平な調査ができるよう対象事業場を選定している旨説明し、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	退職労働者が在職中の労災事故について、労災請求を考えているが、事業主が協力的でないため、事業主の証明なしで労災請求したい。		事業主が証明を拒む場合等、証明が受けられないような事情があれば、その旨監督署へ申し立てていただければ請求書を受理するとともに、事業場に対して必要な指導も行っていることを説明し、ご理解いただきました。 なお、事業主の証明については、請求書に記載されている災害発生状況や休業期間等、被災労働者の状況を確認するために設けられているものであることについても説明しました。
7	安全衛生管理活動計画書は、法的義務がないのであれば提出したくないので、今後は送ってこないでほしい。		安全衛生管理活動計画書は、事業場が自主的に労働災害の防止活動を行っていただくよう、作成のために事業場へのご協力をお願いしていることを説明し、ご理解を求めました。
8	労働保険、特に労災保険制度について、もっとPRすべきではないか。 個人事業主などと話をすると、加入義務すら知らないか、知っていても加入していない者が多い。		未加入の事業場に対する加入促進については、あらゆる機会を捉えて積極的に指導していることを説明し、ご理解を求めました。
9	初回の休業補償給付は、遅くても労災請求から2週間で支給されると聞いたが、まだ支給されない。どうなっているのか。		事務処理の現状及び事案によって調査に時間がかかる場合もあることについて説明し、ご理解を求めました。
10	最低賃金の減額特例制度を利用して、65歳以上の方を雇用して簡単な作業をしてもらおうと考えていた。 監督署に相談したところ、その作業は最低賃金の減額特例の基準に該当しないので最低賃金以上の金額を支払ってもらうことになるという説明を受けた。 最低賃金法上の決まりということだが、高齢者の雇用の機会を狭めるような法律はおかしいのではないか。		最低賃金制度の趣旨について説明し、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。

# 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6月18日～6月24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
	123件	114件	19件	0件	3件	0件	259件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	28件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	133件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	97件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	求人票に募集している求人の年齢を明示して欲しい。年齢不問となっても、電話照会や面接の場において、年齢で断られる事が多い。		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、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	社会保険未加入ということで求人が受け付けられないのは納得がいかない。		厚生年金保険及び健康保険は、所定の要件を満たした場合には法令により加入が義務付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いる旨ご説明し、ご理解いただきました。
3	求人票の記載内容と実際の労働条件が異なるものがあったので、このようなことがないように改善して欲しい。		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。
4	求人事業所あて応募書類を送付したが、求人事業所から選考結果の連絡が来ない。事業主を指導して欲しい。		求人受理時には、速やかに採否結果を通知するように指導していること、一定期間を経過しても連絡がない場合には、ハローワークから問い合わせる旨ご説明し、ご理解いただきました。
5	職業相談に親身になって何度も相談に乗ってもらいありがたかった。地元の金融機関に採用され、非常に嬉しい。今後も、頑張っていきたい(障害をお持ちの方からのご意見)。		貴重なご意見としてお伺いするとともに、今後とも、お一人お一人の状況を踏まえ、就職支援に全力で取り組んでいく旨ご説明しました。

「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	派遣元事業主に提出が義務付けられている事業報告書、収支決算書(又はこれに代わる貸借対照表、損益計算書)については、有効に活用されないのであれば、提出する必要がないのではないか。		事業報告書、収支決算書等については、個々の派遣元事業主の実態を常時把握し、適切な指導監督を実施するために必要なものである旨ご説明し、ご理解いただきました。
7	在職中であるため、平日にハローワークに行くことが難しい。求職活動をどのようにしたらよいか。		ご意見をいただいた該当ハローワークにおいて、平成17年度から平日午後7時までの開庁時間の延長及び土曜開庁を実施していることをご説明するとともに、インターネットにて求人検索が可能なこともあわせてご説明し、ご理解いただきました。
8	書類選考の求人が多く、面接で自己アピールする場を与えてもらえない現状がある。事業主を指導して欲しい。		履歴書等の書類選考だけでは応募者の適性や能力を多面的に判断することが困難なことなどから、ハローワークの求人受理の窓口等においては、できる限り面接選考を実施していただけるようお願いしております。今後も、求人者の方に対しては、書類選考から面接選考への切り替えを要請していく旨ご説明し、ご理解いただきました。
9	ハローワークの中が暑すぎて、求職活動に集中できない。改善して欲しい。		ハローワークを含む公共施設では、政府として取り組んでいる課題として、地球温暖化防止、CO2削減のため、空調設備の設定温度を28度程度にすることとしております。該当ハローワーク庁舎においても同様の対応が取られているところであり、ご要望に沿った対応は困難である旨ご説明し、ご理解いただきました。
10	仕事をしているにもかかわらず、失業給付を受給している人がいるので、調査して欲しい(具体的な情報なし)。		失業等給付の不正受給については、ハローワークの職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対処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、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	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6月18日～6月24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
	10件	7件	0件	0件	0件	17件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	10件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	6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	パートタイム労働法第12条では、事業主は、パートタイム労働者に対し、通常の労働者への転換を推進するための措置を講じることが義務付けられているが、本社のみで正社員を採用しており、事業所に正社員採用の権限がない場合には、当該事業所は同条の適用除外とするべきではないか。		法律の趣旨をご説明した上で、貴重なご意見として承りました。
2	我が国において、仕事と育児、介護との両立支援は大変重要な問題であり、これらについて具体的に事業を実施するためには、雇用均等室の体制の充実が不可欠である。		貴重なご意見として承りました。
3	社会福祉法人の従業員は看護師等女性が大半であり、ほとんどが育児休業を取得するため、代替従業員の確保やシフト制の維持等負担が重い。他事業場へ勤務する配偶者(夫)がきちんと取得すればその負担が軽減されることから、男性の育児休業取得を義務化すべきである。		男性の育児休業取得促進のための取り組みを行っている旨ご説明致しました。
4	わが社では「孫のための育児休業が取れないか」という声がよくきかれる。子の祖父母が育休を取れるという制度はないのか。		育児・介護休業法についてご説明するとともに貴重なご意見として承りました。
5	育児・介護休業法は、小学生未満の子を持つ労働者ばかりを保護しており、例えば、当該労働者が短時間勤務を取得するため、小学生の子を持つ労働者は早朝、夜間のシフトに入らざるを得ない。小学生の子を持つ労働者も同じように大変であることを理解して欲しい。		貴重なご意見として承りました。

「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	男性の育休取得が進まないのは、育休中無給となることが理由の一つと考えるので、育休中の経済的支援の充実について、政策的にも検討いただきたい。		貴重なご意見として承りました。
7	改正育児・介護休業法で就業規則を改正するのはいいが、就業規則改正の届出は労働基準監督署、法の施行は労働局雇用均等室、また、実際の社会保険料免除及び休業給付金の支給は別機関となっており、関係窓口が多くわかりにくい。		資料を基に説明し、ご理解を得ました。貴重なご意見として承りました。
8	厚生労働省作成パンフレット「改正育児・介護休業法のあらし」について、パパ・ママ育休プラスについての事例では、すべて女性が先に育児休業を取得している。逆も可能なのであれば、男性が先に取得した事例も載せるべきである。		貴重なご意見として承りました。
9	介護休業については制度は導入するが、実際に介護休業の取得が必要である者は管理職の年代であり、企業の生産性の中核を担う者であるため、取得するという選択をしにくい。制度が現実から飛躍しているのではないか。		貴重なご意見として承りました。
10	介護休業について、現行法は対象家族1人につき、要介護状態ごとに93日であるが、介護は長期化するものがほとんどであり、93日では不足する。もっと取得できる日数を延ばすべきである。		貴重なご意見として承りました。

「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	保険局
照会先	総務課 成松課長補佐(内線3216)

平成22年6月18日～6月24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	1件	0件	0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	4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	<p>整骨院等では本来医療保険の適用外のマッサージ行為等でも保険対象として施術することが常態化しており、国民(特に高齢者)も安易に利用していることが医療費の増大につながっている。一般医療機関と整骨院等との自己負担割合を同一にするのではなく、整骨院等については自己負担割合をより高く設定することにより医療費を抑制し、その分を医療過疎地域の再生、子育て制度の充実等に使用すべきである。</p>		<p>ご意見としてお伺いし、本省へ報告する旨説明し、理解を得ました。</p>
2	<p>1 病院に初診で掛かったところ、紹介状なしでの受診として、保険外の費用を徴収されたが、保険料を支払っているのに、追加で徴収されるのは納得ができない。 2 こういうことになるのも、医療の制度の決め方が悪いので、事業主代表の中医協委員になって、制度を改めたい。 3 法人の事業所であるが、納得できない医療の費用を負担しなければならないのであれば、法令でどのように規定されていようと社会保険制度を脱退する。</p>		<p>1 保険外併用療養費制度の200床以上の病院に係る初診の特別の料金等の取扱いについて、通知に則り、制度の趣旨を説明しました。 2 中医協委員の就任の取扱いについては、当局は所管外であるため、本省保険局医療課を案内しました。 3 社会保険制度の適用については、法人の事業所は事業主の意思に拘わらず加入しなければならないことを説明しました。</p>
3	<p>医療費の内容の分かる個別の明細書について、医療機関名の記載の義務がないので、医療機関名は義務としてもらいたい。領収書は税務署等に原本を提出すればコピーしか残らない。そのような状況で、訴訟となった場合に証拠採用となるのか不安である。今回の意見がどのように反映されるのか定期的に報告をしてもらいたい。反映されないのであれば対処方法を検討する。</p>		<p>貴重なご意見として拝聴しましたので、厚生労働省等へ報告させていただき旨お伝えしました。</p>

「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6月18日～6月24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	日本年金機構の対応について 相談者及び配偶者の年金記録について相違があり定期便を返送したが、4箇月以上回答がなかったためコールセンターに連絡した。しかし、責任ある回答が得られなかった。その後は苦情相談窓口 年金事務所 コールセンターとたらい回しにされた。これでは何処に連絡すれば良いのか分からない。対応を改善すべきである。		定期便に関する回答は、コールセンター(ねんきん定期便専用ダイヤル)において実施しております。ご要望について日本年金機構に伝え、コールセンターにおいて、責任ある回答をするよう指導いたします。
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。