

平成22年4月19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2日から平成22年4月8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)(10/04/19)

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2日～4月8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	1	4	0	0	0	0	5
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	0	0	0
食品安全部	0	0	0	0	0	0	0
労働基準局	45	56	0	0	0	1	102
職業安定局	166	51	28	0	1	3	249
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	3	13	0	0	0	0	16
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	1	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	215	129	28	0	1	4	377

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	63
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	191
法令遵守違反に関するもの	7
その他	116

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	室長補佐 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2日～4月8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
	1件	4件	0件	0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	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	5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	相談者は現在求職中であるが、公共職業安定所の求人票を見て面接しているが、求人票と実態の労働条件が違うものがある。ついでに、安心して求職活動が出来るよう、必要な方策を行っていただきたい、との意見。		実際の労働条件を求人票に正確に記載するよう担当部署に伝える旨ご説明し、当該ご意見について、担当部署である職業安定課に情報提供を行いました。
2	労働局のホームページ内の法令参照のリンク先が間違っているの で修正してほしい旨の情報提供をいただいた。		ご指摘の箇所を確認し、直ちにホームページの修正を行いました。
3	庁舎前道路に立てられた案内看板が目立ちにくく、分かりづらい。 土地にも不案内な来庁者に分かりやすいよう、整備すべきである。		労働局で立てた整備計画に基づき整備をしており、予算の関係等から即座には対応し難いが、貴重なご意見として承ることをご説明し、ご理解を得ました。
4	ハローワーク大村に対し、普天間基地大村市移設反対のための 集会を公民館で開くので、駐車場を貸して欲しいと申し入れたが、 断られた。理由を聞きたい。 国の土地は主権者である国民の要請があれば、貸すべきである。		休日及び夜間については、庁舎管理上、施錠しているからお貸しすることはできない旨説明し、ご理解を求めました。
5	総務課の電話対応者の接遇を向上してほしい。		職員の接遇について指導を徹底し、親切・丁寧に対応するよう指導を行う旨、ご説明いたしました。

「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)

局課(室)名	医政局
照会先	総務課総務係(内線2517)

平成22年4月2日～4月8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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	1件

(国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ある個別の医療機関について、なぜ医療過誤をおこすような病院の設置を認可したのか厚生局あてに書類を送る。		地方厚生局から、診療行為に関する相談は、都道府県及び保健所又は直接医療機関に申し立てていただきたい旨をご説明しました。 先方から関係書類を別途送付することであるため、当該書類到着後に、再度厚生局からご説明させていただく予定です。
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。

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4月2日～4月8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
	45 件	56 件	0 件	0 件	0 件	1 件	102 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)	44 件
	法令遵守違反に関するもの	1 件
	その他	33 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	賃金が未払の状態、会社が倒産したが、事業継続が1年以上ではないため、国の未払賃金立替払制度の適用がない。制度はわかるが、使用者が故意に会社を倒産させた場合には、特例措置として立替払の対象となるようにしてほしい。	①	貴重なご意見として承り、現行の制度を説明させていただき、ご理解いただきました。
2	臨検監督と称し、予告も無く訪問されても迷惑だ。あらかじめ日時を調整の上、臨検監督を実施すべきである。	①	臨検監督の趣旨を説明し、予告なく臨検監督をすることについてご理解を求めました。
3	改正労働基準法(平成22年4月1日より施行)における年次有給休暇の時間単位付与について、5日を上限とせず、もっと多く取得できるようにしたほうがよい。	① ④	貴重なご意見として承った上で法令を説明し、ご理解いただきました。
4	厚生労働省における労働時間短縮・仕事と生活の調和の推進のための政策によって休日ばかり増えているため、日給で給料が支給されている労働者は、収入が減る一方で生活が厳しい。	①	労働時間設定・仕事と生活の調和の推進のための施策の背景や重要性についてご説明いたしました。
5	労働保険の未手続事業について、加入勧奨を実施しているのか。 事業主の負担の公平性が損なわれているのではないか。	①	未手続の可能性のある事業を把握して加入勧奨を実施し、未手続事業の解消に努め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、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
6	労働安全衛生法に基づく健康診断における検診の省略項目を詳しく知りたい。	①	健康診断における法定検診の省略項目について説明の上、インターネットでの検索方法についても教示しました。
7	松葉杖のレンタル料を労災保険から給付して欲しい。	①	松葉杖は、医療機関が無償で貸与すべきものとされているものの、医師の指示により自己負担で購入した場合や業者から有償で借りた場合には支給対象となることを説明し、ご理解いただきました。
8	職場でのセクハラが原因で病気になったので、現在労災請求しているが、この件の労災担当者は男性しかいないと言われた。 セクハラに係る労災を処理する場合は女性担当者を当ててほしい。	① ③	限られた人員で幅広い業務を行っており、直ちに女性職員の配置は難しい旨、ご説明いたしました。
9	労働局のホームページを見たところ、最低賃金の一覧に改定前の額が載っている。改定された現在効力のない金額を載せる理由はないのではないか。	①	従来から最低賃金額改定に係る前の金額の問い合わせも多い状況を説明し、ご理解を求めました。
10	労働基準監督署へ電話で相談したが、職員の態度が良くない。	① ④	懇切丁寧に対応を行うよう、担当者に対し必要な指導等を行いました。

※「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)

平成22年4月2日～4月8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
	166件	51件	28件	0件	1件	3件	249件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	31件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	132件
	法令遵守違反に関するもの	5件
	その他	81件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	景気や雇用情勢が悪いのに、なぜ雇用保険料を上げる必要があるのか。説明してほしい。		雇用情勢が厳しい中、失業給付費が大幅に増加していることから、財政基盤を強化する必要がある旨ご説明し、ご理解をいただきました。
2	給料明細をみると雇用保険料が控除されている。私はアルバイトを繰り返しており、雇用保険を受給するつもりはない。それでも加入しなくてはいけないのか。		雇用保険制度への加入・非加入は任意ではなく、一定の要件に該当すれば必ず被保険者にならなければならない皆保険の制度である旨ご説明し、ご理解いただきました。
3	求人申込の際の待ち時間が長い。求人専用窓口を設け、事務処理のスピードアップを図ってほしい。求人申込のためだけに、長時間待たせません。		職業相談窓口の混雑解消のため、求人専用窓口においても求職者への相談に応じているところですが、こうした状況にあっても 求人者については優先的に対応していること、混雑時には、他部門の職員を応援させていること等により、ハローワークとして努力している旨ご説明し、ご理解いただきました。
4	求人自己検索機の配置が男性用、女性用に区別されたことにより、安心して利用できるようになった。ありがたい。		利用状況の混雑度を勘案しながら、今後も求職者の皆様が気持ち良く利用していただけるよう配慮してまいります。
5	出入口付近に喫煙所を設置するのはやめた方がいいのでは？小さな子どもさんや妊婦さんが、タバコの煙を吸ってしまいます。改善をご検討ください。		庁舎内は全て禁煙となっております。庁舎外には喫煙所を設置しているところですが、利用者が受動喫煙しないよう、出入口から離れた場所に速やかに移動しました。

「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	求人検索機を使っている時、携帯電話で大きな声で話しをするなどマナーが悪い人がいる。注意を促すポスターを貼る等の改善措置を講じていただきたい。		注意を促すポスターを作成して庁舎内に掲示するとともに、マナーの悪い来庁者の方がいらっしゃった場合には直接注意することとしました。今後も求職者の皆様が気持ち良く利用していただけるよう配慮してまいります。
7	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。
8	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。
9	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。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。
10	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。

「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2日～4月8日受付分

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

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
	3件	13件	0件	0件	0件	0件	16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)	8件
	法令遵守違反に関するもの	1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	介護休暇は利用するのに条件が厳しすぎるのではない か、国が目指しているところが理解できない。		制度の成り立ちについて説明しました。
2	事業主に負担を強いる新しい制度が次々にできると経営が 成り立たなくなる。		貴重なご意見として承りました。
3	改正育介法はわかりにくい。特にパパ・ママ育休プラスは わからない。労働者から労働局に相談しているといわれ ると、よくわからないこともあって、法違反といわれるのが心配 でつい労働者の要求通りにしてしまいがちになる。		ご説明を行い、法がわかりにくいこ とは、貴重なご意見として承りました。
4	中小企業子育て支援助成金の支給対象から、平成18年3月 31日以前に育児休業を取得させていた企業を排除すること は、以前から法令を遵守していた企業にとって、理不尽であ る。		助成金の趣旨についてご説明しまし た。
5	中小企業子育て支援助成金について、雇用される同一の労 働者が育児休業取得や短時間勤務利用に複数回該当する 場合は、最初に該当する場合についてのみ支給対象となっ ているが、複数回取得した場合であっても、それぞれを支給 対象としてほしい。		助成金の支給要件及び趣旨について 説明しご理解をいただくとともに、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	中小企業子育て支援助成金の詳細な点について、パンフレットに明記してもらいたい。		支給要件と考え方を説明し、ご理解をいただくとともに、貴重なご意見として承りました。
7	改正育介法の説明会をしてもらいたい。		改正法説明会を実施することとしました。
8	求人に応募しても男性という理由で採用が拒まれることがある。このような法違反企業について、雇用均等室に情報提供できる無料の通報ダイヤルを設置してほしい。		法違反が疑われる事業所については事情を聴き、必要に応じて行政指導を行っていることを説明しました。 無料の通報ダイヤルについては貴重なご意見として承りました。
9	均等室に電話をしたがいつも話し中だった。		貴重なご意見として承りました。
10	均等室から指導を受け、報告書をファックスで送付したが、10日も経ってから均等室が連絡してくるのは遅い。指導内容も1回口頭で言われただけでは理解できない。		今後、速やかに連絡するよう留意するとともに、指導内容を再度説明し、ご理解を得ました。

「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	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)

平成22年4月2日～4月8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	介護保険料について、年度当初の仮算定が前年度(前々年の所得)の市民税等を基準に算定されているが、前々年の所得には不動産売却の一時所得が入っており、また、前年の確定申告も済んでいるのに、なぜ、現在、年金等の収入しかない者に、2年前の所得を基準に仮徴収をするのか、納得がいかない。 また、年金から直接徴収されることについても納得がいかない。 さらに、保険料が確定され、仮徴収額が保険料を超過した場合等の還付手続きに係る人件費の無駄や還付手続きが煩雑であることも納得がいかない。 制度を早急に変えることができないのは承知しているが、お年寄りや民間の立場になって対応していただきたい。		介護保険制度についてのご意見であるので、ご意見については厚生労働省に伝える旨説明したところ了解を得ました。
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2日～4月8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	電子請求が義務づけられている病院・診療所・薬局については、4月より個別の診療報酬の算定項目の分かる明細書の発行が義務化されたところであるが、薬局は項目数が少ないので発行する意味はなく無駄ではないのか。		医療の透明化の観点から、明細書の発行を積極的に推進している旨の説明し、ご理解をいただきました。
2	ブラッドパッチ療法(自家血硬膜外注入)を保険でできるようにしてほしい。		現状、保険でできない旨説明しました。厚生労働省担当部局へ意見としてあげること了解を得ました。
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2日～4月8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	国民年金の保険料が毎年上がるのが納得できない。金額は誰が、どのように決めているのか。 また、保険料は国民の生活にも関わってくるものであり、どのように決められているかについてもっと広報をすべきでないか。		広報に関するご意見については、貴重なご意見として承りました。 なお、国民年金保険料は「世代間扶養」の考え方に立っており、年金制度の持続可能性を確保するため、平成29年度にかけて段階的に引き上げることとしています。平成22年度の国民年金保険料額は、法律に規定されている額(14,980円)にこれまでの賃金や物価の変動を反映し、15,100円とされたところです
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。