

平成22年11月1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10月15日から平成22年10月21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)(10/11/01)

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10月15日～10月21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	0	0	0	0	0	0
医政局	0	0	0	0	0	0
健康局	0	2	0	0	0	2
医薬食品局	0	2	0	0	0	2
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	15	47	2	0	0	64
職業安定局	177	52	30	1	0	260
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	1	2	0	0	0	3
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	0	2	0	0	0	2
年金局	0	0	0	0	0	0
政策統括官	0	0	0	0	0	0
合 計	193	107	32	1	0	333

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	69
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	178
法令遵守違反に関するもの	8
その他	78

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	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10月15日～10月21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	2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)	1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	医療機関が敷地内全面禁煙を行うことについては、国が政策的にそのことで医療機関を評価している。喫煙者に対して差別が過ぎるのではないかと。分煙対策で十分である。		貴重なご意見として拝聴し、国民の声として内容を本省へも報告する旨申し上げました。
2	たばこの健康被害が問題。 今回のような値上げでは甘い。1箱1000円程度にしなければ効果がない。世の中からたばこが無くならないのは、財務省が天下りのためにJTの株を保有しているからでもある。		貴重なご意見として拝聴し、国民の声として内容を本省へも報告する旨を伝えるとともに、厚生労働省の所管ではない部分が含まれていることも説明し、ご了解を得ました。
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)

課(事務所等)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10月15日～10月21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	2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	1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>【四国厚生支局】</p> <p>新薬について、治験を経て薬事法上の承認が得られるまでに時間がかかりすぎる。薬事法上の承認までの期間を短縮できるようなシステムにするべき。</p>		<p>貴重なご意見として拝聴し、国民の声として内容を上部機関にも報告する旨申し上げました。</p>
2	<p>【四国厚生支局】</p> <p>保険薬局における薬剤師の対応に不満がある。 湿布薬を出すにあたりいきなり「この湿布薬はどこに使うのですか？」という質問をされ不愉快であった。病状は医師に説明しており薬剤師に同じことを説明したくないとのこと。 医師でもないのに病状を聞いても仕方がないのではないか。体調が悪くなったときに責任を取れるのか。 香川県庁の薬局を管轄する課へも電話をしたところ、薬剤師として行わなければならない業務であると説明を受けたが「保険調剤のことであれば、四国厚生支局へも確認するように」とのこと電話をした。</p>		<p>医薬品を適正かつ安全に使用してもらうために必要な服薬管理や指導・説明、薬剤情報提供、重複投与や相互作用の防止など、薬剤師として薬学的知識に基づき行わなければならない業務があることを説明しました。 薬剤師の説明方法に問題があったのかもしれないが、薬学的管理を行うことの必要性をご理解頂きたいことを説明しました。 なお、国民からの貴重なご意見・ご要望として上部機関へ報告する旨を伝えました。</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	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10月15日～10月21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	47 件	2 件	0 件	0 件	64 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	13 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	34 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	17 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	1日に1～2時間程度しか勤務しない労働者にも、週1回休日を与えなければならないのか。	①	労働基準法(第35条)により、1日の労働時間にかかわらず、労働者には毎週1回以上、少なくとも4週4回以上の休日を与える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	労働者が監督署に相談した際、専門用語を出して威圧的に話をする担当者が多い。 監督署に相談に来るだけで勇気を振り絞って恐れながら来ているのに、そのような対応をされては、萎縮してしまい話したいことも話せない。 もう少し労働者の目線に立った対応をしてほしい。	①	相談窓口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。
3	監督署の立入検査を受けた際に、残業手当の定額払については、実際の残業時間に対する不足分を過去に遡って支払うように指導を受けた。 過去の残業手当の不足部分を支払えということは納得がいかない。 会社としては生き残りをかけ労務費を確保しながらぎりぎりの経営を続けている。	①	割増賃金の不払等の労働基準法違反は、法令で定められている最低基準に満たない労働条件で労働者を使用したものであることから、使用者の義務としてこれを過去にさかのぼって是正していただく必要があることを説明し、御理解を求めました。
4	発破技士免許証を紛失した。近日発破業務に従事する予定であるが、数日で再発行できないか。 また、免許証原本がなくても免許証番号を控えていれば発破業務に従事することは可能か。	①	発破技士免許証の再交付については処理の関係から2週間から1か月程度かかってしまうこと、発破業務に従事するには法令により免許証原本を携帯しなければならないことなどを説明し、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	<p>運送業を営んでいるが、監督署から衛生管理者未選任について是正勧告された。</p> <p>そこで、第1種衛生管理者試験に合格させる為、職員に受験勉強をさせている。</p> <p>しかし、第1種衛生管理者の試験内容が化学薬品の管理等、運送業である当社の業務とかけ離れたものが多くあり、受験勉強の意義が疑わしい。</p> <p>受験科目をトラック運転手の改善基準等、当社の業態にあったものにして欲しい。</p>	①	<p>衛生管理者の職務は衛生に関する技術的な具体的事項について管理することとされており、業種にかかわらず共通なものであること、衛生管理者に選任されるために必要な資格である第一種衛生管理免許の試験内容についても、運送業に特化した試験内容となっていないことなどについて説明し、御理解を求めました。</p>
6	<p>管理栄養士にも、医師や保健師と同様に、定期健康診断の結果に基づく保健指導を行えるようにしてほしい。</p>	①	<p>安全衛生法(第66条の7)に定められている保健指導等の規定の趣旨などについて説明し、御理解を求めました。</p>
7	<p>最低賃金の改定額、時期については、毎年監督署へ電話確認しているが、最低賃金額の改定は重要なことなので、各事業場へ通知してもらいたい。</p>	①	<p>最低賃金の改定額、時期の周知については、マスコミ報道のほか、地方公共団体や事業者団体等の広報誌への広報依頼、労働局のホームページなど使っていること、今後ともあらゆる機会をとらえて積極的な周知広報に努めていくことを説明し、御理解を求めました。</p>
8	<p>労災保険料率について、民間自動車保険のように無事故による割引制度はないのか。</p>	①	<p>業種ごとに料率の見直しを実施していることや、一定の要件を満たす事業場の労災保険料を、その事業場の労働災害の多寡に応じて一定の範囲内で増減させるメリット制度があることなどについて御説明いたしました。</p>
9	<p>労災年金を受給しているが、年々金額が減少している。なぜそうなるのか通知の葉書を見ても全く分からないので説明してほしい。</p>	①	<p>労災年金の支給額については、毎月勤労統計調査の結果に基づく賃金水準の変動に応じた年金スライド率により、毎年10月支払期に変更決定していることをなどを説明し、御理解をいただきました。</p>
10	<p>分割納付している労働保険料の2期分(法定納期が10月末)の納付書が届いたが、支払準備に時間がかかるのもっと早く送付するようにしてほしい。</p>	①	<p>納付書の送付時期、納付期限については、年度更新時(6~7月)のパンフレットや厚生労働省ホームページなどで御案内していることを説明し、年度更新時に今回納付いただく保険料の額は確定していることから、支払準備等について事前に準備いただきたいことをお願いし、御理解をいただきました。</p>

※「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10月15日～10月21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
	177件	52件	30件	1件	0件	260件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	54件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	139件
	法令遵守違反に関するもの	8件
	その他	59件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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。
2	求人票には年齢不問、性別不問と書いてあるにもかかわらず、現実的には制限がある。改善してほしい。		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。
3	ハローワークに仕事を紹介してもらったため来所したが、待ち時間が長い。		待ち時間の短縮を図るため、相談窓口数の増設や専門窓口を作るなどの対応をしています。当該ハローワークにおける待ち時間については改善してきているものの、依然として長いとの意見が寄せられておりますので、今後とも待ち時間を短くするために、利用者サービスの向上の取組みを進めていく旨ご説明いたしました。
4	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。

「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。
6	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。
7	社会保険未加入の事業所だから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いる旨ご説明し、ご理解いただきました。
8	新規に導入された求人検索システムに表示される求人票の表示が小さくて見づらいので、改善して欲しい。		求人検索機のディスプレイ画面に手を触れて操作することにより、画面上の求人票を拡大表示することができる旨ご説明し、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。

「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10月15日～10月21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	2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	育児・介護休業法において、介護休業期間は対象家族1人につき、一の要介護状態ごとに1回、通算して93日となっているが、短すぎる。		育児・介護休業法の趣旨を説明し、貴重なご意見として承りました。
2	事業所内保育施設の運営費(体調不調児対応型)に係る助成金について、運営時間のうち、昼間のみ看護師を配置し、体調不調児への対応を行っているが、全運営時間において看護師を配置していなければ助成金が支給されないのはおかしいのではないか。		貴重なご意見として承りました。
3	育児・介護休業法の規定例における休業取扱通知書における年次有給休暇の明示の仕方について、規定例の書き方では労働者に押しつける書き方になってしまい、適切ではないのではないか。		貴重なご意見として承りました。
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	保険局
照会先	総務課 課長補佐 尾崎 (内線3216)

平成22年10月15日～10月21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	2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	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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国保保険料に関して以下の電話がありました。 『市に国保保険料の納付相談をしたところ、延滞金が年利14.6%であると聞いた。ゼロ金利時代になぜこんなに高いのか。国として市に対し利率を下げるよう指導してほしい。また、国の税金等に係る延滞金の利率も同じなのか。同じだとしたら、まず国から延滞金の利率を下げるべきである。』		国民健康保険は市町村が保険者として運営し、延滞金の利率は地方税法で年利14.6%と定められており、国からは地方自治体に指導はできない旨を説明するとともに国税等の延滞金の利率は国税徴収法により同じく年利14.6%と定められていますが、ご意見があったことを国民の声として本省に伝える旨を回答しました。
2	保険医療機関の不正請求・不当請求及び算定誤りの保険者に対する返還金が生じた場合、保険者には返還されるが被保険者についても「お金が返されたか、事後の追跡をすること。」「一部負担金の返還理由について被保険者にきちんと説明させること。」を徹底してほしい。できないのは制度の不備ではないのか。		保険医療機関に対し、被保険者の一部負担金の返還を行うことを指導している旨ご説明しました。 また、ご意見については本省に報告させていただき旨お伝えし、ご了解を得ました。
1			
2			
3			

「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。