

平成22年12月20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12月3日から平成22年12月9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)(10/12/20)

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12月3日～12月9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	1	0	0	0	1
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	18	20	2	0	0	40
職業安定局	153	44	23	1	0	221
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	0	4	0	0	0	4
社会・援護局	1	0	0	0	0	1
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	1	0	0	0	1
年金局	0	0	0	0	0	0
政策統括官	0	0	0	0	0	0
合 計	172	70	25	1	0	268

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	41
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	148
法令遵守違反に関するもの	0
その他	79

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	大臣官房地方課労働紛争処理業務室
照会先	室長補佐 橋本 和隆 (内線:7737) 労働紛争係長 本田 真由美 (内線:7738)

平成22年12月3日～12月9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(職員等の接遇問題を含む)	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	あっせん制度について、原則1回で解決に至らない場合は打ち切り処理となるが、事案によっては2回目・3回目を開催し、なんとか解決まで持っていけるような運用としてほしい。		あっせん制度の概要について説明した上で、解決の見込みを残したまま1回の話し合いでまとまらなかったという理由だけで処理が打ち切られるわけではなく、あっせん委員が解決の見込みがあると判断した場合には、2回実施することもあることを説明し、ご理解いただきました。
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	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12月3日～12月9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
	18 件	20 件	2 件	0 件	0 件	40 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	14 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	14 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	12 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働者は賃金をもらうために経営者に働いているのに、賃金を支払わない会社は許せない。 労働基準法に違反しているのだから、監督署は、指導などせずすぐに送検するべきだ。	①	監督署の役割は法定労働条件の履行確保を図ることであり、このため賃金不払等の労働基準法等の違反の事実が認められた場合には、事業主に対し勧告を行い是正を図らせるほか、悪質な場合は司法処分を行っていることなどを説明し、御理解を求めました。
2	労働時間を短縮するとコストが高くなり、日本の国際競争力が弱まるので法定労働時間を長くすることも必要だ。	①	法定労働時間は労働者が心身共に充実した状態で意欲と能力を十分に発揮できるようにし、企業経営の効率化と活性化、国民経済の健全な発展に資するものとして設定していることなどを説明し、御理解を求めました。
3	時給800円、交通費なしという求人があったが、交通費を自己負担すると実質的には最低賃金を下回る。 このような募集は問題ではないか。	①	交通費の支給は法律等で義務付けられていないため、最低賃金額以上の賃金額となる時間給であれば、労働基準法及び最低賃金法には違反しないことなどを説明し、御理解を求めました。
4	労働者が申し立てた残業時間数と会社側の主張が相違する賃金不払残業事案については、労働者が申し立てた時間数に基づき処理すべきである。	①	時間外労働時間については、勤務実態に係る記録等の客観的な事実や労働時間管理の実態等を踏まえて判断する必要があることから、労働者の申し立てた時間数だけでこれを判断することはでき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	子会社が親会社に吸収合併された際、子会社の社員はいったん退職して採用された扱いになったが、勤務の実態に変わりはない場合、年次有給休暇の付与日数算定の基礎となる勤続年数については、子会社から継続勤務しているものとして勤続年数を通算していいのか。	①	合併前からの継続勤務であるか否かについては、勤務の実態に即し実質的に判断すべきものであること、契約の形式上労働関係が終了していても事実上同一の労働関係が継続している場合には勤続年数は通算されるべきものと考えられることなどを説明し、御理解をいただきました。
6	今年4月から労働基準法が改正されたが、このように大きな法律の改正があった場合は、ホームページやポスターへの掲載にとどまらず、個々の事業場へ関係資料を送付するなどして、広く周知すべきである。	①	今回の法改正については、各種団体へのポスター配布や労働局のホームページへの掲載のほか、全国各地で説明会を行うこと等により、周知を行ったところであり、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。
7	建設業は、公共工事において軒並み単価が下げられ、労働者に対する賃金の支払や安全対策費の確保が困難な状況にある。 監督署は、事業主に対し法令遵守を指導するばかりでなく、公共工事について適正な単価を発注させるなど、根本的なところを改善させてほしい。	①	労働局及び監督署では、発注機関との会議などを通じて、安全対策費等を確保した適正価格での発注を要請していること、下請取引の適正化に関して国土交通省と連携した取組を行っていることなどを説明し、御理解を求めました。
8	最低賃金が平成22年10月に改訂されたが、この最低賃金はどうのようにして決定されたのか。 産業全体が不景気で、廃業するところが続出している現状を理解した上でアップしたのか。毎年賃金が上昇していくことに納得ができない。	①	最低賃金は、地域における労働者の生計費、通常の事業の支払能力等を勘案して、公労使三者構成の地方最低賃金審議会の審議を経て、決定されるものであること、政府としても最低賃金の引上げが円滑に実施されるよう、様々な取組に努めていることなどを説明し、御理解を求めました。
9	労働者と同意した場合は、最低賃金以下での労働を認めるべきである。	①	最低賃金制度は、労働者の生活の安定、労働力の質的向上等を目的として、賃金の最低基準を定めるものであることから、労働者、使用者双方が合意の上で最低賃金以下の金額を定めても、それは法律によって無効とされることを説明し、御理解を求めました。
10	初めて労災保険の請求に関わったが、請求方法などで苦慮した。 毎年郵送される労働保険年度更新関係書類に、労災給付の請求用紙や請求方法を記した書類を同封しておけば、このようなことにはならないのではないか。	①	労災保険の請求に関する手続き等についてはホームページなどに掲載していること、御不明な点は監督署に相談いただければ、対応していることなどを説明し、御理解をいただきました。

※「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。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

平成22年12月3日～12月9日受付分

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 高崎 雅之(内線5653) (直通:03-3502-6768)

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
	153 件	44 件	23 件	1 件	0 件	221 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	25 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	130 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	66 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	求人票には年齢不問と書いてあるにもかかわらず、現実的には年齢制限があり、改善してほしい。さらに性別も記入していただきたい。		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、本年10月には事業主向けパンフレットの改訂し、より一層の事業主への周知啓発に努めているところです。 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。
2	新しい求人検索端末は操作が複雑で時間がかかる。		新しい求人検索装置については、求人検索をより詳細に行えるよう機能を追加しているため、当分の間は操作方法をご案内するための職員を必要に応じて配置することとしております。わかりにくいことがございましたら、お近くの職員にお尋ねください。
3	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。
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	社会保険未加入と言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。
6	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、ご理解いただきました。
7	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。
8	このたびハローワークの紹介により就職できました。担当の方に親身に相談に乗っていただきました。仕事に就くありがたさを痛感いたしました。ありがとうございました。		今後もお役に立てるよう、いただいたご意見を該当ハローワーク職員で共有いたしました。
9	ハローワークの庁舎内に寒いところがあるので、改善してほしい。		ハローワークを含む公共施設では、地球温暖化防止、CO2削減に配慮しつつ、利用者の皆様が快適に過ごすことができるよう、空調設備の設定温度を19度に設定しております。
10	ハローワーク経由で求職者を募集しています。しかし、約束した面接日時になっても連絡もなしに、キャンセルされる方がいます。指導してほしい。		ハローワークでは、紹介状を発行する際、求職者に対して、事業主と約束した面接日時をしっかりと守り、行けなくなった場合等には必ず事業主に連絡するよう指導するとともに、できる限りその時間に余裕をもって到着できるよう助言しております。面接日時を守ることは、早期再就職を成し遂げる上でも重要な事項であることから、こうした個別対応に加え、就職支援セミナーなどでも引き続き周知を図り、理解浸透に取り組む旨ご説明し、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、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12月3日～12月9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	4件	0件	0件	0件	4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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	事業所内保育施設助成金について、現行の制度では「1事業主1施設しか支給できないこと」とされているが、複数の事業所がある場合には、事業所ごとに保育施設を設置する方が望ましいのは当然であるため、助成の対象を事業所ごととして欲しい。		貴重なご意見として承りました。
2	事業所内保育施設設置・運営等助成金に係る設置・運営計画の審査において、(財)21世紀職業財団と労働局で判断が異なるのはおかしい。		認定基準に基づいて適切に審査した上で事務手続きを進めていることを説明し、ご理解をいただきました。
3	中小企業子育て支援助成金は、平成18年4月1日以降に初めて育児休業取得者がでた場合に支給されることとなっているが、何故、平成18年4月1日で支給の有無を分けているのか。育児休業制度の普及、促進を目的とするための助成金であれば、平成18年4月1日以前に育児休業取得実績があったとしても支給対象とすべきである。		助成金制度の目的をご説明し、ご理解を求めました。
4	本省のホームページに掲載されている改正育児・介護休業法関係のパンフレット・通達等について、当初、何度もデータが更新され、混乱した。		貴重なご意見として承りました。
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	社会・援護局(社会)
照会先	四国厚生支局企画調整課 課長 武部 美代志 課長補佐 山崎 剛 (ダイヤルイン 087-851-9565)

平成22年12月3日～12月9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	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	生活保護受給者より医療扶助に関する苦情があった。柔道整復師の施術が月に15回までしか受けられず、機能回復に支障を来している。医療機関を受診していたが、回復不能と言われ、整骨院を受診しているが2日に1度の受診では回復はおろか現状維持もままならない状態である。身体に支障がある者に対して受診回数を制限する制度に納得がいかない。		貴重なご意見として拝聴しましたので、機会をとらえご意見を本省等へ報告させていただき旨お伝えしました。併せて、今回の事案は県及び市町村が担当窓口となるため、制度に関する詳細な部分は担当窓口へ相談されるよう勧めました。
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)

平成22年12月3日～12月9日受付分

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 課長補佐 尾崎 (内線3216)

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	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	保険医療機関(病院や診療所)で交付される処方せんの使用期間は、交付の日を含めて4日以内である。この処方せんの使用期間内に休日、祝日が含まれると実際に薬局に行ける日(保険薬局で調剤を受けられる日)が少なくなり不便である。 特に長期の旅行等の理由によるものではないが、国として祝日を増やす議論を行うのであれば、処方せんの使用期間を祝日、休日を除いたものにしてほしい。		長期の旅行等特殊の事情があり、医師や歯科医師が、処方せんに別途使用期間を記載した場合には、その日まで有効となることについて説明したうえで、これに該当しない場合のご要望に関しては、厚生労働本省へ「国民の皆様の声」として伝える旨回答しました。
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。