

平成23年1月11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17日から平成22年12月22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)(11/1/11)

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17日～12月22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	23	20	0	0	0	43
職業安定局	99	26	16	1	0	142
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	3	3	0	0	0	6
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	4	1	0	0	5
年金局	0	0	0	0	0	0
政策統括官	0	0	0	0	0	0
合 計	125	54	17	1	0	197

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	78
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	69
法令遵守違反に関するもの	2
その他	48

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17日～12月22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)	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	個別労働紛争解決制度について、あっせん当日に対応していただいたあっせん委員は1人であったのに、あっせん打ち切り通知書は、あっせん委員3人の連名となっていた。裁判になった時に、複数名による通知書では不利になるのではないかと考えるので、当日対応していただいたあっせん委員1人による打ち切り通知書を作成してもらいたい。		あっせんは1事案につき3人のあっせん委員を指名し、この3人があっせんを担当するが、手続き上、そのうちの特定のあっせん委員によりあっせんを行うことができるため、当日は特定のあっせん委員1人であっせんを行いました。あっせんを打切る場合には、特定のあっせん委員の判断に基づき、他のあっせん委員への協議を経た上であっせんを打切ることが法令で定められており、今回も同様に協議を行い、3人のあっせん委員の連名であっせん打ち切り通知を行いました。なお、あっせん打ち切り通知書は法令で定められた様式であり、特定のあっせん委員名での通知はできないこと、3人連名の打ち切り通知書により裁判で不利になることはないことなどを説明しました。
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)

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17日～12月22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
	23 件	20 件	0 件	0 件	0 件	43 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	12 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	20 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	11 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	スーパーマーケットの店長等について、管理監督者に該当しないことから割増賃金の支払を勧告されたが、同一業種の他の企業についてはこのような指導は行われていない。不公平ではないか。		管理監督者の範囲の適正化については、集団指導等の各種機会を通じて周知徹底に努めているほか、各種情報から法定労働条件の履行確保上の問題があると考えられる事業場に対して優先度などを勘案して監督指導を実施していること、また、その結果、同業種等に同様の法違反が認められるおそれがある場合には、こうした状況を考慮して監督指導や集団指導等を実施すること等により、法令の履行確保に努めていることなどを説明し、御理解いただきました。
2	未払賃金立替払を監督署に請求したが、自分が主張した金額と事業主が認めた金額に大きな差があった。なぜ、自分が主張した金額すべてを認めてくれないのか。		未払賃金立替払制度の対象とする賃金額は、事業主及び労働者の主張のみによらず、賃金規程のほか、賃金台帳、タイムカード等の関係資料等に基づくもので適切に算定していることなどを説明し、御理解を求めました。
3	労働基準法第24条の賃金の支払は、労働者の保護に欠けるのではないか。働いたらすぐに給料をもらえる制度にしてもらわないとできないと生活できない。		労働基準法第24条で定める毎月払及び一定期日払の原則については、一定の間隔を置いて賃金の支払を確保するための適切な措置として法で定められている最低基準であることを説明し、御理解を求めました。
4	36協定を説明するパンフレット(時間外労働の限度に関する基準)の内容で、特別条項付き協定では、記載例は割増率を30%にしななければならないとあるように見えるが、30%は法律などで決まっているものなのか。		御指摘の内容は、記載例として記述しているものであり、特別条項付き協定を結ぶ際に定める割増賃金率は、法定割増賃金率を超える率とするよう努めることが必要であ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、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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	景気が悪い中、最低賃金は高すぎる。もっと中小企業の実態を知ってもらいたい。		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。
6	労働安全衛生法に係る免許試験に合格し、「免許試験合格者等のための免許申請書等手続きの手引き」を見て免許申請書を作成しているが、本人確認書類の要否が分かりにくい。		御質問について説明したのち、手引きについては、内容がより分かりやすいものとなるよう、適宜見直しなどしていることなどをお伝えし、御理解をいただきました。
7	労災保険未加入事業場の労働者が業務災害等で被災した場合、補償はどうなるのか。また、事業主に対する罰則はどうなるのか。		被災労働者に対して労災保険が給付されること、事業主に対しては費用徴収制度に基づき、状況に応じて労災保険から給付を受けた金額の全部又は一部を徴収することなどについて御説明いたしました。
8	特別加入者として労災保険に加入しているが、休業した場合に保険給付と特別支給金を併せても、給付基礎日額の8割しか給付されないというのを知らなかった。 監督署や労働保険事務組合は、労災保険に加入する際に制度の詳細等を説明するべきである。		労災保険制度に係る保険給付と特別支給金の支給事由などについて説明し、今後とも労災保険へ特別加入される方に対して分かりやすく説明するよう努めていく旨お伝えし、御理解を求めました。
9	労災請求の関係で相談に来たが、対応者の態度がえらそうな印象を受けた。		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、御理解をいただきました。
10	労働保険の未加入解消を達成することと、雇用創出のために、臨時職員等を採用し、労働保険加入促進を図るべきである。		現在、労働保険の加入促進のために労働保険適用指導員として臨時職員を採用し、労働保険の加入に関する業務を行っていただいている旨説明し、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、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17日～12月22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
	99件	26件	16件	1件	0件	142件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	61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	2件
その他	35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。		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、昨年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。
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ほしい。		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。

「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・労働局分)

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17日～12月22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
	3件	2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	3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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	厚生労働省の委託事業として民間企業が行うセミナーの案内が届いた。実際に委託している事業なのか確かめるため、労働基準監督署や雇用均等室に問い合わせたが、すぐに回答が得られなかった。出先機関であっても問い合わせにすぐに対応できるようにしてほしい。		事業を委託しているかの問い合わせについては、本省に確認をとった上で、回答しました。 ご意見については、貴重なご意見として承りました。
2	労働者から介護休業取得の申出があったが、小規模事業所では1人でも長期休業者が出たら業務が正常には稼動しなくなる。法は労働者に対しては優しいが、小規模事業所の実情を一切考慮していない。		育児・介護休業法の趣旨をご説明し、ご理解を求めました。
3	法改正の周知について、対応が必要なものをわかりやすく示してほしい。		貴重なご意見として承りました。
4	国(各府省)の調査が多いので、簡素・一本化することや必要性のあるものにしぼるなど整理してほしい。多いときは月に6件も通信調査の依頼があり、真面目に対応していると他の仕事に手が付けられない状態となる。		貴重なご意見として承りました。
5	労働関係の法改正が頻繁で対応するのが大変である。改正点の細かい部分がわかりにくいので、広くわかりやすく周知してほしい。		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。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分・厚生局分)

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照会先	雇用均等・児童家庭局総務課長補佐 重元博道(内7817) 電話:03-3595-2491 FAX:03-3595-2668

平成22年12月17日～12月22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	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	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>年金減額について、生活必需品の価格は下がっていないのにも関わらず、支給額を下げることに納得がいかない。実生活のことを理解していない。</p> <p>また、基礎年金の国庫負担割合を2分の1にしたばかりなのに、負担割合を下げるという議論になるのは納得できない。財源がないのなら、消費税の課税方法を変え、生活必需品には少なく贅沢品には多く課税すべきである。また、60%がいないと言っている子ども手当は廃止すべきである。</p> <p>現在の政府・民主党は、野党時代の勢いがなく、公約どおりの責任を果たしていない。身を削らず、弱い国民を苛めているだけである。</p> <p>国民が怒っていることをもっと真摯に受け止めるべきだ。</p>	④	貴重なご意見として伺い「国民の皆さまの声」として報告を行う旨を説明し、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、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	保険局
照会先	総務課 課長補佐 尾崎 (内線3216)

平成22年12月17日～12月22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	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	1件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	4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	医療機関に隣接する薬局のフェンスについて、通行の妨げとなることから、フェンスを取り除いて欲しい。		医薬分業の観点から、通知により公道を介して薬局へ通行する形態となるよう指導している旨を説明しました。 また、ご意見については上級庁へ報告し、情報を共有する旨、ご説明しました。
2	医療機関を受診し明細を交付してもらったが、明細の個別事項についてその意味がわからない。厚生労働省は診療報酬の内容について、今以上に国民に対してその内容を知らすように努力して欲しい。		診療報酬制度の概要と個別項目の説明を行いました。ご意見については拝聴し、貴重な意見として上部機関にも報告させて頂く旨お伝えしました。
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。