

平成 23 年 2 月 28 日  
【照会先】  
大臣官房総務課情報公開文書室  
室長 平嶋 壮州  
室長補佐 大村 良平(内線 7321)  
(代表電話) 03(5253)1111

## 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 23 年 2 月 14 日から平成 23 年 2 月 17 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)(11/2/28)

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23年2月14日～平成23年2月17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	0	0	0	0	0
医薬食品局	0	0	0	0	1	1
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	15	19	0	0	0	34
職業安定局	124	23	30	0	0	177
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	0	6	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	3	0	0	0	3
年金局	0	0	0	0	0	0
政策統括官	0	0	0	0	0	0
合 計	139	51	30	0	1	221

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	30
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	121
法令遵守違反に関するもの	0
その他	70

**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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成23年2月14日～2月17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	0件	0件	0件	1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

(国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成23年1月21日に市販薬として発売された「ロキソニンS」について、副作用等の観点から投薬時の問題を心配している。 当該医薬品の承認について再度検討すべきではないか。		貴重なご意見として拝聴し、上級官庁にご報告する旨お伝え致しました。
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23年2月14日～2月17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	19 件	0 件	0 件	0 件	34 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)	15 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	9 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働者が年次有給休暇を請求しづらい会社が多いと思う。年次有給休暇の権利日数の未消化分を年度末に金銭で清算するよう義務付ければ、請求もしやすくなり、年次有給休暇を与える会社と与えない会社の不公平も無くなると思われる。	①	年次有給休暇(以下「年休」という。)の趣旨は、労働者の心身の疲労を回復させ、労働力の維持を図るためのものであることから、未消化の年休の買取を強制した場合、逆に年休の取得を抑制する効果を生じさせるおそれがあり、年休の趣旨に反することとなること、労働基準行政としては、今後とも「労働時間等見直しガイドライン」の周知等により、年休の取得促進を図っていくことなどについて説明し、御理解いただきました。
2	労働基準法を守らない企業が多い。こういう企業に対しては、営業停止処分にするなど労働基準法に強い強制力を持たせるべきだ。	①	監督署は、法定労働条件の履行確保のために通常の監督指導に加え、集団指導や自主点検等、様々な手法により、労働基準関係法令の周知・徹底に努めていること、また、罰則も設けており、重大・悪質な場合は司法処分をする等厳正に対応していること、今後ともできるだけ多くの事業場に対し、監督指導を実施する等により、遵法水準の維持・向上に努めていくことについて御説明いたしました。
3	労働条件に関する質問で監督署に電話をかけたところ、対応した職員が「うん、うん。」と相槌をうち、回答ぶりも高圧的であった。 電話では表情が見えないだけに、余計に言葉使いに気をつけてほしい。	①	不快に思われたことに御詫びするとともに、担当者に対して話し方などについて指導すること、今後とも職員の待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。

※「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
4	賃金を支払わない会社に対しては、監督署は指導するだけでなく、取り立ても代わりに行って欲しい。	①	監督署では、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、事業主に勧告し、賃金を支払うよう指導するほか、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。
5	最低賃金を全ての事業主や労働者が知っておくのは、とても大切なことだと思うので、もっとしっかりと周知してほしい。	①	最低賃金の周知については、地方公共団体や事業主団体等の広報誌や、労働局のホームページなどを通じて行っていること、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。
6	最低賃金が景気が低迷している中で上がり続けている。これ以上の金額では事業継続できない。	①	地域別最低賃金は、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。
7	年金を受け取っている高齢者は、賃金額に応じて年金額の調整等が行われるため、低賃金であることを納得の上で働いている場合が多い。 高齢者の雇用を確保するためにも、年齢によって最低賃金の適用を除外すべきではないか。	①	地域別最低賃金は、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、原則として年齢や職種に関係なく適用されていること、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無効とされることなどを説明し、御理解を求めました。
8	たくさんの技能講習修了証を持っているが、それぞれ一つ一つを携帯するのは面倒である。一つに集約できるようにして欲しい。	①	現行の技能講習の修了証などを1枚のカードで証明する技能講習修了証明書(愛称「まとまるくんカード」)制度について御案内をいたしました。
9	監督署から安全衛生指導を受けた結果、当社では安全管理担当者が1名から2名に増員された。 今後も定期的に必要な指導を行って欲しい。	①	監督署は労働者の一般労働条件や安全・健康の確保・改善のため、管内の事業場に対して監督指導を行っているところであり、今後も引き続き職場の安全衛生管理の向上に資するよう、監督指導に努めていくことなどを御説明いたしました。
10	労働災害によるケガの治療を終えたが、後遺症が残ったので、監督署に障害補償給付の請求をしたところ、障害の状況を調査するためという理由で来署を求められた。 請求書には医師の診断書もついているのだから、これを見て判断してくれれば済むと思うのだが、なぜわざわざ本人を呼び付ける調査する必要があるのか。	①	監督署では、障害等級を適正に決定するため、医師の診断書と併せて直接ご本人の障害の状態等を確認する必要があることから、協力いただきたい旨説明し、御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。

# 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23年2月14日～2月17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
	124 件	23 件	30 件	0 件	0 件	177 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)	102 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	61 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、改善して欲しい。		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を改訂し、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	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。
3	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。わかりにくい点がございましたら、お近くの職員にお尋ねください。
4	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。
5	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欲しい。		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
6	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。
7	ハローワークの庁舎内に寒いところがあるので、改善して欲しい。		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度に設定している旨ご説明し、ご理解を求めました。
8	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。
9	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。
10	従業員の給与から労働保険料を控除をしているが、来年度の給与計算式を作成するために、来年度の労働保険料の改正の有無について教えて欲しい。		来年度の労働保険料の改正は行わない旨ご説明し、ご理解いただきました。併せて、厚生労働本省ホームページ、厚生労働省発行の事業主向けメールマガジン、ツイッターでも周知・広報している旨お伝えしました。

「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、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23年2月14日～2月17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	6件	0件	0件	0件	6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(職員等の待遇問題を含む)	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	均等法に基づく紛争解決援助制度と個紛法に基づく個別紛争解決援助制度が酷似しており、わかりづらい。また、事業主の負担が大きい		両制度の根拠法令、差異について説明し、ご納得いただきました。
2	当社では基本的に短時間労働者を採用していないが、労働者本人の希望がある場合のみ労働者の意向を尊重して正社員から短時間労働者に身分変更している。このような者にもパートタイム労働法第12条が適用されるのはおかしいのではないか。		法の趣旨を説明し、貴重なご意見として承りました。
3	アパレル店における店員募集について、モデルを兼ねた場合は男女雇用機会均等法第5条違反とならない場合に該当するが、モデルを兼ねた店員がいるからといって実際に効果があるかは不明で、企業が言い訳に使っている場合も多いと思われる。購入者に女性店員が着ていたから購入したのかどうか追跡調査する等して売上に貢献していることが確認できた場合のみ「法違反とならない場合」とする、もしくは、そもそもこのようなイメージの問題だけのものについては「法違反とならない場合」に該当しないとすべきではないか。		「均等法違反とならない場合」の考え方、均等法違反が疑われる場合については企業から事情を聞き、適切に判断している旨を説明しました。
4	訪問による調査を受けた際、法律の説明及び指導を受けた後、指導事項につき是正し報告するよう指示されたが、その指導の態度が高圧的に感じた。法令違反なので、すぐに直して報告するのが当然といった言い方をされたが、当方は、他の同種の事業所でどのようにしているのかといった並び等も検討し、是正を考えたい。		基本的な待遇の徹底に留意すること、また、是正方法は個別に相談できることを説明し、できる限り速やかな是正について、ご理解いただきました。
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)

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23年2月14日～2月17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	3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	2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	保険医療機関及び保険医療養担当規則第5条の2が改正され、平成22年4月から保険医療機関は、正当な理由がある場合を除き患者から費用の支払いを受けるときは、当該費用の計算の基礎となった項目ごとに記載した明細書を無償で交付しなければならないこととされた。医療費の透明化を図る観点からこの取り扱いは、妥当なものであるが、現在、医療機関から交付される明細書は、項目と保険点数の記載のみとなっており、それぞれの項目ごとの一部負担金額は患者自身で計算しなければならない。そのため、さらなる透明化を図るためには、明細書に項目ごとの金額も明記すべきものと思われるので通知の取り扱いを改められたい。		保険医療機関及び保険医療養担当規則及び明細書交付に係る通知を説明し、厚生労働行政に関するご意見として厚生労働省本省に報告する旨お伝えしました。
2	(1)個別の診療報酬の算定項目の分かる明細書の内容について病院に照会したが回答をしてもらえないので、回答を義務づける法律はないのか。なければ、それを整備するよう要望する。 (2)個別の診療報酬の算定項目の分かる明細書では診療内容がわからず不十分なので、さらに詳細なものを発行するよう義務づけるよう要望する。 以上の2点について、厚生労働省へ伝えてほしい。		(1)回答を義務づける法律はないことを回答し、法律の整備に関する要望は、厚生労働省本省へご意見として報告する旨回答しました。 (2)厚生労働省へご意見として報告旨回答しました。
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。