

平成22年4月12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3月26日から平成22年4月1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)(10/04/12)

## 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3月26日～4月1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	6	0	0	0	0	7
医政局	0	0	0	0	0	0	0
健康局	0	1	0	0	0	0	1
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	33	57	2	1	0	0	93
職業安定局	124	35	24	0	0	0	183
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	2	3	0	0	0	0	5
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	0	0	0	0	0	0
保険局	0	2	0	0	0	0	2
年金局	0	0	1	0	0	0	1
政策統括官	0	0	0	0	0	0	0
合 計	160	104	27	1	0	0	292

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	71
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	2
その他	98

**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 片木 肇(内線:7257) 人事給与第二係長 吉村 賢敏(内線:7260)

平成22年3月26日～4月1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	6件	0件	0件	0件	0件	7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)	5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	相談者の知人が8年前にあっせん制度を利用して「配置転換の撤回」で合意したが、今般会社からまた配置転換の指示を受けた。あっせんにより合意された内容が守られないのでは、あっせんの意味がない。労働局はこの内容を遵守するよう会社に対して行政指導を行うべきだ、とのご意見。	① ④	あっせん制度は、あくまで当事者が自主的な解決を目指す制度であり、その内容について行政指導を行う権限は付与されていないことを説明し、合意した内容が守られない場合は、作成した合意文書に基づき、訴訟等民事的な手段により解決を目指すことになるものであることをご説明いたしました。併せて、今回の配置転換については、前回のあっせんとは別に、あっせんを申し立てることが可能である旨教示させていただきました。
2	苦情対応した際に、対応した職員が「苦情については受付窓口を一本化しており、その後、事案によっては担当部署に引き継いで対応させていただいている」と説明したことに対して、苦情受付窓口が担当部署に事案解決を投げ出すという対応は無責任であり、苦情を真摯に受け止めているとは思えないとの苦情があったもの。	① ④	苦情については、真摯に受け止めているが、所管事項は多岐にわたっており、一部署でその全てを解決することは不可能であることについて理解が得られるようご説明いたしました。
3	①即時解雇の場合には、労働基準法で規定されている手続以外に、心理的負担を軽減するための保険を創設する等、心理的負担軽減の制度の創設を検討していただきたい。 ②労働紛争に係る助言指導を数回行った事業場名を公表することを検討していただきたい。 ③就職する場合の参考となると思うので、優良な労務管理を行っているかどうかを求職者にわかるようなシステムを検討していただきたい。 ④各種意見・要望については、意見等の提案者に対し、結論を回答するようなシステムをつくっていただきたい。	① ④	貴重なご意見としてお伺いするとともに、本省へ報告を行う旨お伝えしました。
4	電話を「折り返しかけ直す」といわれたのに、電話連絡があるまでの時間が長かった。	② ④	回答を準備するのに時間を要したことについて謝罪し、ご了解をいただきました。また、今後は、すぐに回答ができない場合等には、相談された方に対し、「現在確認していますので、もう少し時間がかかります。」旨の連絡を、できるだけ早くお伝えすることといたしました。

※「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	ハローワークの職員がニコリともせず対応していた。質問に対する答えがつけんどんで顔つきも非常にきつかった。介護関係は訓練校に行かなくても誰でもできるとか言われた。帰ろうとしたら、求職申込書をまるめてゴミ箱に捨てられた。ハローワークの庶務課長、部長に、まず苦情の対応についてどうするのか聞いたら、事実確認をしてから本人を指導すると言った。非常に事務的な処理で生ぬるい。シャープさがない。公務員は恵まれているからそういう対応になるのではないか。	② ④	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管理者に指示する旨、ご説明しご理解をいただきました。
6	競業禁止義務の契約の締結に当たって、会社や労働者が対応しやすいように、法律や指針があると聞いたのだが、勤めている会社は明らかに非合理的な契約書を作成し、労働者もよく分からないまま締結していることが多い。	① ④	競業禁止義務について、法律上の制限は無いことをご説明するとともに、契約の締結は自由であること、契約内容の合理性については、裁判所の判断になることをご説明し、ご理解をいただきました。
7	経営者、管理者が若い労働者を適切に叱責しない傾向がある。指導して欲しい。	① ④	貴重なご意見としてお伺いすることをお伝えしました。

※「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	健康局
照会先	健康局総務課 榎本 芳人(内線2313) (ダイヤルイン03-3565-2077)

平成22年3月26日～4月1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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	公共の機関で自由にたばこが吸えるため、副流煙の被害が大きいのです。 また、社会が喫煙を許容する現状では禁煙したいと考える人がいても(誘惑が多く)禁煙できません。 欧州のように国が喫煙を強力的に規制すべきです。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
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、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3月26日～4月1日受付分

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)

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
	33件	57件	2件	1件	0件	0件	93件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	39件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	38件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	15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	時間外労働に関する労使協定について、使用者の意向が強く反映されると思われるため、労使協定で限度時間を定める方式ではなく、法律で時間外労働の限度時間を定めるように改正するべきではないか。		貴重なご意見として承った上で、法令(時間外労働の労使協定、限度時間、特別条項)を十分説明し、ご理解いただきました。
2	深夜時間の割増率が労基法第37条で、業種・規模に関わらず一律25%以上であるが、深夜業務とならざるを得ない業種を特例業種として指定してもらいたい(例えば長距離トラック輸送業)。		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。
3	未払賃金立替払制度の立替払請求書を送付する専用封筒について切手を貼る必要があるが、受取人払い等料金がかからないようにすべきである。		貴重なご意見として承った上で、切手代については、請求者の負担をお願いすることでご理解を求めました。
4	未払賃金が1年分以上残っていたところ、勤務していた会社が倒産した。未払賃金立替払制度で救済される期間は、倒産日(基準退職日)以前の6カ月以降の分であることから、立替払制度で救済を受けられない期間が長期間にわたる。 制度を改正して救済を受けられるようにしてほしい(外国人技能実習生)		貴重なご意見として承った上で、通訳を介して、未払賃金立替払制度に関し、懇切丁寧にご説明し、ご理解いただきました。
5	賃金不払などの法令違反をしている事業場の求人をハローワークで紹介しているのはおかしい。 被害者を出さないためにも求人はストップすべきだ。		賃金不払などの法令違反している事業場などの情報については、監督署とハローワーク間において情報交換し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、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	雇用保険の新料率を教えてください。		問い合わせ時には、まだ国会で審議中であったため、新料率が決定されていないことを説明し、ご理解を得ました(後日、決定後に新料率について連絡しました。)
7	残業時間が少ない事業場は、時間外労働協定を提出しなくても良いようにできないか。		時間外労働の時間数を労使の合意に基づき協定することとなり、取り決めない場合には、残業の制限ができないことから、法に基づき省略ができない旨説明し、理解いただきました。
8	健康管理手帳による健康診断を、今受診している医療機関で受けることはできないか。		健康管理手帳による健康診断は、正確な健康診断を受診していただく必要があることから、検査に必要な設備があるなどの一定の要件を有している医療機関に限定されていることを説明し、ご理解いただきました。
9	最低賃金を時給1000円以上にして欲しい。		最低賃金の決定方法について説明し、理解を求めるとともに、「最低賃金審議会」への貴重な意見としてお伺いしました。
10	電話にて第三者行為災害制度の説明を受け、後日、請求書を窓口へ提出したが、電話相談時に労災請求後、調査が行われる旨の説明が無かった。		第三者行為災害制度に係る調査の必要性について説明を行い、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3月26日～4月1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
	124 件	35 件	24 件	0 件	0 件	0 件	183 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	27 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	74 件
	法令遵守違反に関するもの	1 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	初めて利用しましたが、窓口の方が丁寧に対応していただき助かりました。実際利用してみたら大丈夫でしたが、事前にHPでハローワークがどこか調べたところ、少々わかりにくかったのが気になりました。ハローワークは職探しの王道だと思いますが、敷居が高く感じられる人もいます。HPを改善し、開かれたハローワークをアピールすれば良いかと思えます。		HPは広報活動の重要な手段であることから、今後もわかりやすい内容となるよう改善策を検討していきます。
2	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。
3	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。
4	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。
5	自己都合で離職した場合、失業保険の給付に3ヶ月間の給付制限がかかるが、3ヶ月間無収入になってしまうので、この制度を見直すべきだ。		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の促進のために、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。



(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	求人票の「必要な資格要件等」について、どの程度の資格を希望するのか具体的に記載してほしい。(具体的な企業名の記載なし。)		求人票の記載内容については、より具体的にわかりやすいものとなるよう求人者をお願いしている旨説明するとともに、不明な点は窓口へ相談いただくようご説明いたしました。
7	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が、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。
8	職業相談をしたハローワーク窓口の職員から、身だしなみとして髪の毛をきちんとした方が良いと言われた。失礼ではないか。		求職活動を成功されるためには、身だしなみとして髪の毛をきちんと整え、求人者に不快な印象を与えない方が望ましいという趣旨で申し上げたものであることを説明し、ご理解いただきました。
9	特定求職者雇用開発助成金について、ハローワークの求人を見つけて直接応募した者の採用が、本制度の対象とならないのは、納得がいかない。ハローワークへ申請に行ったところ、制度の説明も要領を得ず不十分と感じた。また、「それはダメですよ。」と言われ笑われた。笑うところではない、態度を改めていただきたい。		について 本制度を説明した上で、いただいたご意見は、国民の皆様の声として、上部機関に報告することをお伝えしました。 について 職員の不適切な接遇については、該当所の所長から当該職員に対し、再発防止に向けた指導を徹底する旨お伝えしました。
10	中小企業緊急雇用安定助成金の申請にかかる様式が頻繁に変更され非常にやりづらい。		雇用失業情勢等の変化に機動的に対応した施策を実施するとともに、対象事業者の方々へのサービスを向上するため、支給要件の緩和や様式の変更を行っているものであることを説明し、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、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	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

平成22年3月26日～4月1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
	2件	3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	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	中小企業子育て支援助成金を最近知った。1人目の育児休業者は既に復職し、申請時期はすぎており、今回「2人目」としての申請ということだが、1人目を受給していないのに2人目とすることはおかしい。 また、この制度については育児休業給付の職場復帰給付金の手続の際などにハローワーク等で情報提供すべきではないか。		現行制度の内容を説明し理解いただきました。助成金の情報提供は各種実施していることを説明し、ご意見として承りました。
2	現在無職で仕事を探しているが、何社も応募しているのに仕事が見つからない。自分のように働く意欲があるのに働けない状況を作ったのは小泉改革以来の政治家や行政である。一度非正規労働者になると、個人の努力ではどうすることもできない。政治家や行政は現在の状況について問題意識を持ち、早急に対策を講じるべきである。正規労働者と非正規労働者の差別を禁止すべきである。当室は「雇用均等室」という名称を使用しているため、正規労働者と非正規労働者の差別禁止について所管している部署ではないのか。		求職については安定部門が対応していること、労働局全体に対するご意見については企画室が対応していることを説明したが、当室から担当部署に伝えるよう希望があったため、伝える旨回答し了解を得ました。また、当室は均等法に基づく男女の差別的取扱い等について所管していること、正規労働者と非正規労働者全般の差別禁止については所管していないことを説明し、了解を得ました。
3	労働関係のアンケート等が多く、困っている。宗教法人は、小売業のように直接売り買いしないという特殊性を理解してほしい。労働者というより、宗教としての業務という特殊性があるので、法律がすぐに適用になりにくいことを理解してほしい。		法の適用の考え方を説明した上で、その施策を推進するための実態把握への協力をお願いするとともに、本省に報告し、内容を組織で共有いたしました。
4	複数の国家行政機関に会社との労働紛争の相談をしているが、各機関が自らが所管する法律内の対応に終始して、相談者はたらいまわしにされている印象を持つ。ワンストップで対応できる相談窓口を作るべきだ。		労働局の総合労働相談コーナーや、法テラスなどの窓口が既に設置されていることを説明し、ご意見として承りました。
5	労働相談において、相談者の家族も被害者として相談を取り扱ってほしい。最初から労働者本人でないという理由で門前払いのような対応をする機関があり、つらい。		雇用均等室が労働者の家族からの相談も受け付けていること、但し、本人から直接の事情説明がなければ事実関係の把握が困難であるため、本人からの直接相談を可能な限り求めることはあることを説明しました。

「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)

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3月26日～4月1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	慢性腎不全患者に対する療養病床において人工透析が可能な施設がない。これは、療養病棟の場合は処置料が別算定できないため実施する医療機関がないのが現状である。 しかしながら、療養病床における包括の除外注射薬の中にエリスロポエチンがあるが、人工透析の実施が条件になっている。人工透析をせずにエリスロポエチン注射だけで治療ができる場合には、なぜ除外薬とならないのか。こういった患者の受け入れができないような制度はおかしいのではないか。		平成22年度診療報酬改定に係る疑義照会としてFAXがあったが、医科点数表の見直しが必要であることから、制度への提言として「国民の皆様の声」として上げることが申し伝えました。
2	国民健康保険の70～74歳までの被保険者について、 1. 一部負担金は4月以降も1割になったのか。 2. 現役並み所得者の一部負担金の割合を高くしていることに一定の理解はするが、1割と3割とでは格差が大きすぎ不合理であり見直すべきであるとの意見を厚生労働省に上げてほしい。		4月以降も原則1割に据え置かれる旨説明しました。 また、いただいたご意見は、本省へ報告させていただき旨お伝えしました。
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。

# 国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

平成22年3月26日～4月1日受付分

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

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	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	施設に入所する子に支給される障害年金について、施設へ支払う分を差し引いた残りを親が自由に使っている。本人は寝たきりで施設入所にかかる費用以外は必要ないのだから、不必要な分については支給を止めるべきだ。逆に、支給されている年金では生活していくのに足りない障害者もあり、そのような方には実態にあわせて手厚く支給すべきだ。		個別の家庭の状況については様々な見え方がありますが、現行制度においては、支給額は障害の程度(等級)などに応じて決定されていることを説明したうえで、ひとつのご意見として内部で共有すると承った。
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。