

平成22年5月17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4月23日から平成22年5月6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)(10/05/17)

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4月23日～5月6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 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 医政局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 健康局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 医薬食品局 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 食品安全部 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 労働基準局 | 32 | 95 | 2 | 0 | 0 | 1 | 130 |
| 職業安定局 | 185 | 63 | 50 | 0 | 2 | 2 | 302 |
| 職業能力開発局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 雇用均等・児童家庭局 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 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 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 年金局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 政策統括官 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合 計 | 218 | 170 | 52 | 0 | 2 | 3 | 445 |

国民の皆様の声の内訳

| | |
|--------------------------|-----|
| 政策・制度立案への提言 | 76 |
| 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 226 |
| 法令遵守違反に関するもの | 5 |
| その他 | 138 |

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 | 課長補佐 河西直人(内線:7254) 企画第二係長 川村寛(内線:7250) |

平成22年4月23日～5月6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 | 1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 | 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 | 行政文書の開示請求を行ったが、30日以内に開示決定がされていない。 | | 請求者が求める対象文書が特定できなかったため、これについて補正を依頼したこと及び当該補正に要した日数については、開示決定の期間に参入されないことをご説明し、理解を求めました。 |
| 2 | ハローワーク利用者が民間の店舗駐車場に駐車し、営業に支障が出ている。駐車場に注意を喚起する立看板の設置や駐車場の借り上げ等努力をしていることは理解するが、絶対的に駐車台数が不足している。立体駐車場増築に改築すること等を検討して頂きたい。 | | 当該ハローワークの駐車台数は90台で全国的にも多いこと及び予算の制約がある中、6月から近隣の駐車場をさらに30台分借り上げることとしており、利用者数の増加に応じた対応に努めていることをご説明しました。 |
| 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・医薬食品局案件)

| | |
|--------|---------------------|
| 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22年4月23日～5月6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 |

(国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | <p>【関東信越厚生局】</p> <p>(輸入届関係) 医療機器製造販売業許可更新のための輸入変更届書は何故提出しなければならないのか。また、当該届書がなければ通関できないのか。</p> | | <p>次のとおりご説明をしました。</p> <p>・輸入変更届書は薬事法施行規則第94条及び第95条に規定されており、既確認済み輸入届書の届出事項に変更が生じた場合は、厚生局に届け出ることとなっています。</p> <p>なお、医療機器製造販売業許可を更新した業者が、業として医療機器を輸入する場合には、更新後の許可日が記載された厚生局の確認済輸入届書又は変更届書が必要となります。</p> <p>(注)税関においては、通関時に、薬事法において求められている要件(輸入届出及び輸入変更届出)を満たしているのか確認を行っているので、通関に当たっては、輸入届出および輸入変更届出を提示していただく必要があります。</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)

| | |
|--------|--|
| 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) |

平成22年4月23日～5月6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 |
|--------------------|-----|-----|----|-----|-----|-------|------|
| | 32件 | 95件 | 2件 | 0件 | 0件 | 1件 | 130件 |

| 国民の皆様の声の 内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 31件 |
|---------------------|--------------------------|-----|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 56件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 1件 |
| | その他 | 42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 | 本年度の労働保険の年度更新の申告書が送られてこない。去年だけが年度更新の時期が遅れたものと思っていたがどうなっているのか。 | | 昨年度から、労働保険の年度更新の時期が4月から6月に変更になっており、現在、申告書の発送を準備している旨説明し、ご理解いただきました。 |
| 2 | 大企業と零細個人事業が同じ労働基準法の適用を受けるのは実情に合わない。不景気の中、個人事業主に無理を強いて法律を守らせることで更に景気が悪くなっている。 | | 労働条件の最低基準を定める労働基準法は、原則として事業場規模にかかわらず適用されることを説明し、ご理解を求めました。 |
| 3 | 未払賃金の立替払における退職後6か月以内とされている認定申請期間を、もっと長くしてほしい。 | | 立替払事業の対象となる労働者は、立替払の事由である倒産との関連の深い退職者に限る趣旨から、法令で退職の日から6か月以内に当該事業を退職したものに限定されていることを説明し、ご理解を求めました。 |
| 4 | 臨検監督の実施に当たっては、公文書を事前郵送し、臨検の予告、調査の趣旨等の説明を行うべきではないか。 | | 事業場の臨検監督に当たって、事前予告、文書の事前郵送又は文書での調査主旨の説明等は行っていないのは、事業場のありのままの状態を調査する必要があるためであること、また、事業場に臨検した際には口頭で調査の趣旨説明を行っていることを説明し、ご理解をいただきました。 |
| 5 | パワハラや嫌がらせ等の紛争が多くなっている。現行の労働基準法の内容だけでは労働者保護に欠けるので、これに対応するための法律を作るべきだ。 | | 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。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|--|
| | | 分類: | 概 要 |
| 6 | 衛生管理者免許証を受領したところ、当該免許証裏面に「衛生管理者」以外に「ボイラー溶接士」と印刷されている。 (相談者はボイラー溶接士の資格をもっていないため、)印刷しないようにしてもらいたい。 | | 労働安全衛生法に規定された各種免許証の中で、ボイラー溶接士の免許だけは有効期間が定められていることから、免許証の裏面にあらかじめ「ボイラー溶接士 年 月 日まで有効」の文字を印刷していることを説明し、ご理解を求めました。 |
| 7 | プレス・シャー・フォークリフトについて定期自主検査が義務付けられていることは知らなかった。同業他社も知らない会社が多いと思うので、周知方法を工夫すべきである。 | | 今後ホームページの活用や各種団体への協力要請などに努力する旨を説明し、ご理解いただきました。 |
| 8 | 労災の給付請求をしたところ、支給・不支給の決定に時間がかかっている。現在、どのような状況なのか教えてほしい。 | | 請求に係る事案の状況について担当者が確認の上、現状を説明し、ご理解をいただきました。 |
| 9 | 労災の受給者の方から、「労災のことは何も分からなかったのに、用紙の書き方から丁寧に教えていただき、調査に際してもお世話になり感謝しています。」との礼状をいただきました。 | | 好事例として周知するとともに、今後も懇切丁寧な対応と迅速適正な給付に努めるよう職員に徹底しました。 |
| 10 | 最低賃金の減額特例申請を監督署に行った際に、従来は支社長を最低賃金法上の使用者として受け付けられていたが、実態が変わっていないのに労働契約の当事者名が社長であることを理由に社長に変更するように言われた。 | | 当該申請は最低賃金法上の使用者が誰であるかによって申請者が決まるものであるため、再度、実態を把握をした結果、支社長が申請者に当たることが確認できましたので受付をいたしました。 |

「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。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

| | |
|--------|--|
| 局課(室)名 | 職業安定局 |
| 照会先 | 公共職業安定所運営企画室 広報担当官 和田史絵(内線5682) 広報係長 比田井徹也(内線5739) (直通03-3593-6241) |

平成22年4月23日～5月6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 |
|--------------------|------|-----|-----|-----|-----|-------|------|
| | 185件 | 63件 | 50件 | 0件 | 2件 | 2件 | 302件 |

| 国民の皆様の声の 内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 41件 |
|---------------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 166件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 4件 |
| | その他 | 91件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 平成22年4月1日に雇用保険料率が改定となったが、例えば2月か3月の早い段階で情報を流すといったことはできなかったのか。保険料を従業員から追徴する必要がある。 | | 3月の段階ではまだ国会で審議中であるため、改正前にお知らせすることは困難である旨ご説明し、ご理解いただきました。 |
| 2 | 求人検索機の1回当たりの利用時間が30分に制限されている。短すぎるので、もう少し長く設定していただきたい。 | | ハローワークでは、できるだけ多くの求職者の方にご利用していただけるよう、1回当たりの利用制限時間を設けているところもあります。なお、次の利用希望者がいらっしゃらない場合は、時間を超えて継続して利用することも可能ですので、ご希望の場合は受付に申し出ていただきますよう、ご説明しました。 |
| 3 | 求人票に記載されている求人条件と面接時での説明内容(仕事の内容、勤務時間等)が異なっている場合がある。求人票の記載内容を正確に記載願いたい。 | | ハローワークでは求人を受理する際に、求人者に対して求人条件が正しいものとなっているかどうか確認しております。なお、求人受理後に求人条件が事実と異なることが判明した場合には、当該求人取扱を停止するとともに、求人者に対して改善指導を実施する等の取り組みを行っている旨、ご説明しました。 |
| 4 | ハローワークから紹介を受けた求職者が、面接日当日、約束の時刻になっても来社しなかった。ハローワークは、セミナー等により求職者の就職意欲を喚起し、今後こうしたことがないようにしたい。 | | 職業相談・セミナーでは面接時の留意事項等をご説明しているところですが、求職者に対しては、やむを得ず面接に行くことができなくなった場合は、事前に求人事業所へ連絡するよう指導を徹底することをご説明し、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、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 |
| 5 | 雇用保険料の労働者負担分が高いのではないか。 | | 雇用保険制度は、労働者の生活及び雇用の安定と就職の促進を図るため、失業された方や教育訓練を受けられる方等に対して、失業等給付を行うものです。その財源の一部として労働者の方々からも保険料のご負担をお願いしておりますが、保険料の料率は制度の安定的運営が確保できるよう設定している旨ご説明し、ご理解いただきました。 |
| 6 | 私は現在62歳である。ハローワークインターネットサービスで求職活動を行っているが、希望する仕事がなかなか見つからない。高校生の就職も大切だが、高年齢者が働く場所も確保して欲しい。 | | 国、ハローワークでは、高年齢者の就業・雇用機会を確保するため、求人の積極的な開拓など総力を上げて取り組んでいる旨、また、高年齢者を雇用した企業への助成金制度の活用を図っている旨ご説明し、ご理解いただきました。併せて再就職に向けた取り組みの一環として、ハローワークでの職業相談支援の活用もお勧めしました。 |
| 7 | 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。 |
| 8 | 職業相談を受けたいが、混雑時には1時間以上待たされる。なんとかならないのか。 | | 職業紹介の窓口状況・実施体制をご説明するとともに、限られたスペースの中で、利用しやすいレイアウトに心掛けていることや、混雑時には、他部門の職員を応援させる等、待ち時間が少なくなるよう引き続き取り組むことをご説明しました。 |
| 9 | 事業所から採否結果の通知書が届くのが遅い。不採用の場合は、速やかに出してもらえるように事業所に対して指導してもらいたい。 | | 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きたい旨ご説明しました。 |
| 10 | 駐車場をハローワーク庁舎の近いところに設置するとともに、駐車台数を増やしてほしい。 | | 当該ハローワーク庁舎の周辺には駐車場として借りられる適当な土地がないため、ご迷惑をおかけしておりますが、誘導員を配置し混雑解消に向けて努力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。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

平成22年4月23日～5月6日受付分

| | |
|--------|---|
| 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 |

| 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 | 6件 | 0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 | 2件 |
|---------------------|--------------------------|----|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 2件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 2件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類: | 概 要 |
| 1 | 均等法が施行されて20年以上になるが、まだ守っていない会社がある。法を守らなければ業務停止や高額の罰金を科すよう罰則を設けるよう法改正すべきである。 | | 均等法の趣旨を説明したうえで、貴重なご意見として承りました。 |
| 2 | 均等法に基づく調停を申請し、開始決定はなされたものの、被申請者が調停に参加しない意思を明らかにしたことにより打ち切りとする旨の連絡があったが、調停に参加しない場合、打ち切りとなる制度に納得できない。 | | 調停申請時点で説明した調停制度の内容(私人間の民事紛争の解決を第三者として援助するものであり、被申請者に参加を強制できないことを含む)について再度説明しご理解を得ました。 |
| 3 | 育児・介護休業等に関する規則の規定例26ページ 第14条2(3)「6週間以内に出産予定でなく、かつ産後8週間以内でない者」の記載を省令に合わせ「6週間以内に出産する予定であるか又は産後8週間を経過しない者でないこと。」とすべきである。 | | ご意見として承りました。 |
| 4 | 改正育児・介護休業法のパパ・ママ育休プラスの条文が難解で分かりにくい。 | | 例を交えて資料に基づき説明しご理解を得ました。 |
| 5 | 職員の説明の態度が、中小企業の実態に理解を欠くものであり良くなかった。 | | わかりやすい説明に努め、相手の立場に立った対応をするよう、本件担当者に対し、必要な指導を行いました。 |
| 6 | 相談を継続して対応している職員が不在であった。聞きたい質問を、こちらが聞きたい時間にいつでも応じられないという体制は問題である。 | | 連休中であり、職員の在籍体制として十分でないことは謝罪いたしました。 個別案件に関し、詳細な内容を相談されていることから、担当者の対応が必要であることを確認の上、後日対応する旨説明し、理解を得られました。 |

「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4月23日～5月6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 | 4件 | 0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 | 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 | 1件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|--|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 健康保険診療報酬の制度について、再診料の加算や調剤の技術料など診療と関係ないものを排除してほしい。診療報酬の点数表を医療機関に掲示させる等さらなる明瞭会計にしてほしい。 | | 制度の主旨を説明し、医療機関への指導等国としてきちんと仕事をしていきますと説明しました。また点数表については、4月から領収書に明細が記載されるようになったため、より患者様に近づいた医療の提供がおこなわれている旨説明しました。 |
| 2 | 明細書発行体制加算について、明細書は無料と言いながら有料ではないか。 薬が全く変わらないのにも関わらず、行く薬局によって料金が違うのはなぜか。 ～ について国は把握していないのではないか。 | | 明細書については無償で発行することになっていますが、無償で発行できる体制等が整備され届出をしている保険医療機関では明細書発行体制加算は算定できることになっている旨説明しました。 薬局については、薬剤の価格は全国一律ですので料金は変わりませんが、保険薬局の体制(施設基準届出の有無)により料金が変わることがある旨説明しました。 国としては、～ の事項について各々制度に則って運用されているものと承知しています。以上、説明しご理解を得ました。 |
| 3 | 以下について上部機関へ伝えて欲しい。 処方せんの様式変更(後発医薬品への変更可否の保険医署名欄)について、国民への周知がされていない。 医薬分業とは何なのか。処方せん料が余分にかかる等、医療費節減に逆効果である。 薬局でアンケートの名目で、症状・体温等、問診票の記載を求められている。その前に医療機関でも同じことを書いているのでおかしいのではないか。 | | 当局へは回答を求められず、上部機関へ伝えて欲しいとの事でしたので、拝聴の上、「国民の皆様の声」として厚生労働省本省に伝える旨説明を行い、ご理解を得ました。 |

「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。