

平成22年11月8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10月22日から平成22年10月28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)(10/11/08)

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10月22日～10月28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	1	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	1	0	0	0	1
労働基準局	19	38	2	0	0	59
職業安定局	142	42	39	0	0	223
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	1	3	0	0	0	4
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	2	0	0	0	2
年金局	1	1	0	0	0	2
政策統括官	0	0	0	0	0	0
合 計	163	87	41	0	1	292

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	64
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	158
法令遵守違反に関するもの	6
その他	64

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
照会先	地方厚生局管理室 室長補佐 主藤 秀幸 (内線7271)

平成22年10月22日～10月28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	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	1件
	その他	0件

(国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	(10月中旬に報道された情報公開に関する件について) 公的機関が開示文書を書き換えさせることは、あってはいけないことだ。(東北厚生局HPの「ご意見等募集」に寄せられた電子メール)		貴重な御意見として頂戴するとともに、その内容を担当者間で共有しました。
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)

局課(室)名	食品安全部
照会先	企画情報課 総務係長 嶋田敏志(内線2450) 調整係長 瀬戸裕之(内線2452) (ダイヤルイン 03-3595-2326)

平成22年10月22日～10月28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	一般の消費者の方から以下の匿名の電話がありました。 『購入した水ようかんにカビが生えており、製造元に直接申し出たところ、企業の一連の対応に不満があったので、所在地の保健所にその旨を申し出たが、厚生局からも企業に対して直接指導してほしい。』		お問い合わせいただいた事例に対する指導は保健所の管轄であり、当局が企業へ直接指導することは難しいため、保健所とよくご相談されるようご説明するとともに、電話内容について当局から当該保健所へ情報提供いたしました。
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(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10月22日～10月28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
	19 件	38 件	2 件	0 件	0 件	59 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	9 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	41 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	賃金不払残業の監督指導においては、事業場の主張を可能な限り聞いた上で賃金不払残業かどうか判断して欲しい。	①	監督署では、労働条件に関する最低基準である労働基準法等を適切に執行するため、労使の双方から話を伺い、事実を確認した上で、法令に基づき適切に指導を行っていることなどを説明し、御理解を求めました。
2	労働基準法で年次有給休暇制度が定められていても、中小企業は取得できる環境ではないので、使用者が労働者に強制的に取得させなければならない制度とすべきではないか。	①	年次有給休暇については、労働基準法上、使用者は原則として労働者の請求する時季に与えなければならないとされており、これは使用者の義務であって遵守していただく必要があることを説明し、御理解を求めました。 また、政府としては、企業等に対する支援事業を実施し、労使の自主的取組を促進することにより、年次有給休暇の取得促進等に取り組んでいることについて説明しました。
3	連続運転時間の改善基準告示では、トラックの運転は4時間と規定されているが、連続運転時間を守ると、荷物が時間まで届けられないケースが出てくる。この場合、基準を無視せざるを得ない。	①	改善基準告示は、長時間労働の実態が見られる自動車運転者の労働条件の向上を図ることを目的として定められていることから、これを遵守していただく必要があることなどについて説明し、御理解を求めました。
4	就業規則について、労働基準法等の改正により変更が必要となる部分は法が強制適用されるのだから、いちいち変更届を出さなくても監督署で勝手に直して欲しい。	①	労働基準法等に定める労働条件等は最低限の基準であることから、法令の改正があった場合に各事業場において実態に応じて就業規則の内容を適切に定める必要があることから、事業場において就業規則を変更して監督署に届けていただく必要がある旨説明し、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、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	最低賃金の引上げ額が大きいいため、会社の利益が確保できない。最低賃金はどのような手続で決められるのか。	①	最低賃金は、公労使三者構成の最低賃金審議会において、その地域における労働者の生計費や通常の事業の賃金支払能力等を勘案し審議を行い、答申された内容に従って、労働局長が決定していること、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	退職した会社に対し未払残業代を請求したところ、会社が話し合いの場を持ち掛けてきたので話し合いで解決したいと思うが、その話し合いの場に監督署の職員は立ち会ってくれないか。	①	話し合いが当事者同士で民事的な解決を図ることを目的として行われるものである場合は、法の執行機関である監督署の職員がこれに立ち会うことはできないが、賃金不払については監督署に申告することが可能であり、この場合には監督署が事業場に対して監督指導等の対応ができる旨説明し、御理解をいただきました。
7	労災の障害年金を受給しているが、年金の振込通知をみたら金額が前より少なくなっていた。 年金の支給額が変わるといハガキは少し前にきていたと思うが、この年金で生活をしているので支給額が減るのは困る。	①	労災年金の支給額については、毎月勤労統計調査の結果に基づく賃金水準の変動に応じた年金スライド率により、10月支払期から労災年金支給額を変更決定していることを説明し、御理解を求めました。
8	労働基準監督署の窓口で労災関係の書類をもらい持ち帰って見たところ、必要書類の一部が含まれていなかったため、それらを送ってもらうように労働基準監督署に電話したところ、「最寄りの監督署に取りに行ってください。」と言われた。 書類が不足していたのは監督署の勝手だと思ふのになぜ郵送してくれないのか。	①	相談者の方に対して、御迷惑をおかけしたことをお詫びするとともに、必要書類について早急に送付させていただきました。 また、今後このようなことがないように、書類を渡す際の確認の徹底などについて関係職員に周知しました。
9	分割納付とした労働保険料について、第2期分の納付書が来たが資金計画が狂ってしまうので、もう少し早く送付してほしい。	①	納付書の送付時期、納付期限については、年度更新時(6～7月)のパンフレットや厚生労働省ホームページなどで御案内していること、また、今回納付いただく保険料の額については年度更新時に確定していることから、あらかじめ納付期限及び納付額を御準備いただくようお願いし、御理解をいただきました。
10	1か月程度の短期間で離職する従業員もいるのだから、労働保険料を概算で支払う制度には納得いかない。すべて精算払とするべきではないか。	①	労働者は雇用される業務に従事している以上、いつでも業務上の災害などによりでケガや病気になったり、事業主の都合で仕事を失ったりする可能性があることから、事前に概算で労働保険料を納付していただく必要があることなどを説明し、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。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

平成22年10月22日～10月28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
	142 件	42 件	39 件	0 件	0 件	223 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	49 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	115 件
	法令遵守違反に関するもの	5 件
	その他	54 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ます。 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	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	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。
4	ハローワークの駐車場が混んでいる。改善してほしい。		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、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	ハローワークに仕事を紹介してもらったため来所したが、待ち時間が長い。		待ち時間の短縮を図るため、相談窓口数の増設や専門窓口を作るなどの対応をしています。当該ハローワークにおける待ち時間については改善してきているものの、依然として長いとの意見が寄せられておりますので、今後とも待ち時間を短くするために、利用者サービスの向上の取組みを進めていく旨ご説明いたしました。
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	子供を連れて、ハローワークに仕事を探しに行くので、子供がいても相談ができるようにしてほしい。		最寄りのマザーズハローワーク、マザーズサロン・マザーズコーナーをご紹介することで、ご理解をいただきました。 マザーズハローワークや主要なハローワークに設置されているマザーズサロン・マザーズコーナーでは、子供が遊べるスペース等を設けており、子供を連れて職業相談を受けることができます。
9	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。

「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10月22日～10月29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	3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	3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	育児休業について、10人程度の零細企業であっても措置義務があるとはいえ、実際に育休を取らせたら会社が回らなくなる。また、労働者から育休取得申出があれば、現実問題として「辞めてくれ」と言わざるを得ない。行政の立場と現実が違う。		問合せ事項にお答えするとともに、法令の趣旨や不利益取扱いの禁止について説明を行いご理解を求めました。
2	育児・介護休業法の育児休業の申し出について、期間雇用者の取得の記載があるのだから正社員が取得できる旨の記載があったほうがよい。また事業主は育児休業を取得した労働者を必ず復帰させなければならないことを法の条文中に記載すべきである。		育児・介護休業法の趣旨、関連条文を説明し、貴重なご意見として承りました。
3	育児・介護休業法の規程例について 育児・介護休業法に基づき例示されている規程例はどれもわかりにくい。 規程例については、関連の制度(産休、年休、育休、休業給付等)を全てまとめたものを作るべきである。		関係する法令について、趣旨も含めて説明を行いご理解を求めるとともに、貴重なご意見として承りました。
4	事業所内保育施設設置・運営等助成金は、建築・消防関係を自治体に、助成金の要件を労働局に問い合わせなくてはならず煩雑である。施設の構造・設備の要件など保育所の認可要件と統一して、ノウハウを有する自治体で事務を行ってほしい。		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)

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10月22日～10月28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	2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	毎月、糖尿病で夫が診療所に受診しており、再診、投薬等のほか特定疾患療養管理料225点を取られている。毎月受診しており、点数が高すぎる。		特定疾患療養管理料についてご説明しましたが、「点数が高すぎるので国民の意見として伝えるように」との要望があり、厚生労働省本省へ「国民の皆様の声」として報告することをご了承いただきました。
2	患者の母より、「過剰歯の抜歯後の歯科矯正も保険適用にして欲しい。保険適用される範囲を増やして欲しい。」との要望があった。		現行の歯科矯正の保険適用について説明し、過剰歯抜歯後の歯科矯正については保険適用出来ないことを説明しました。また、ご意見は厚生労働省本省へ「国民の皆様の声」として報告することをご了承いただきました。
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)

部局(課室)名	年金局
照会先	年金局総務課 課長補佐 三好(内線3313) 企画係長 岡野(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成22年10月22日～10月28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	1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	1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	近年の経済状況の悪化が厚生年金基金財政に及ぼす影響は年々深刻化し、このことが基金加入事業主にとっては、企業存続にも関わる問題となっている。掛金の引き上げにも企業として限界に達しており、一方では、基金脱退や解散を検討するも、これに伴う負担金の額が多すぎることが事業主にとって障害となっている。また、運用環境がここ数年で好転し、基金財政を改善させると見込める状況ではないと考えている。現在、掛金引き上げ猶予や、過去には特例解散の措置をとられたが、問題の根本解決にはなっていないと思われるため、こうした状況をご理解いただき、早急な法的救済措置等を行っていただきたく、厚生労働省の担当者の方々へお伝えいただきたい。		貴重なご意見として承り、担当部署に伝える旨をご説明し、当該ご意見について、担当部署である年金局企業年金国民年金基金課に情報提供を行いました。【九州厚生局】 平成22年10月22日に九州厚生局保険年金課から、昨今の厳しい厚生年金基金の状況を踏まえたご意見が寄せられた旨の報告をメールにて受け取りました。【年金局企業年金国民年金基金課】
2	社会保険庁から日本年金機構に変わったが、全体として、年金事務所の窓口で相談に行くと、職員の知識不足から間違った回答をされたり、回答に時間がかかるということが以前の社会保険事務所の時よりも増加した。適切な対応をするよう、厚生労働省より日本年金機構の指導をしてほしい。		日本年金機構に、個別のケースについて事実を確認した上で、必要な対応を行うよう指導すると共に、日本年金機構職員の教育、研修等に対する貴重なご意見として承り、日本年金機構と共に情報を共有いたしました。
3			
4			

「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。