

平成23年1月17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24日から平成23年1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)(11/1/17)

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12月24日～平成23年1月6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	0	0
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	17	17	1	0	0	35
職業安定局	171	36	24	0	0	231
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	0	1	0	0	0	1
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	0	1	0	0	0	1
政策統括官	0	0	0	0	0	0
合 計	188	57	25	0	0	270

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	34
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	155
法令遵守違反に関するもの	0
その他	81

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	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24日～平成23年1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	合計
	17件	17件	1件	0件	0件	35件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	4件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	21件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	10件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	家族は賃金未払の労働基準法違反で監督署が送検した会社に勤めているが、送検の対象となった期間の賃金も、さらにその後に勤務している分の賃金も支払われない状況になっている。 どうしたらよいか。		送検の対象となった期間分の賃金未払については、民事的な方法で請求していただく必要があること、その後の期間の賃金未払分については、別途行政指導等の対象とすることができるので、勤務地を管轄する監督署に相談いただくよう御説明いたしました。
2	勤めていた会社に退職金を請求したところ、「当社には退職金制度はない。退職金制度のないところでは退職金の支払義務はない。」と言われたが本当か。		退職手当制度を設けることは義務付けられているものではないことなどについて説明し、御理解を求めました。
3	労働基準法第41条に定める管理監督者の範囲について、明確な基準はないのか。		労働基準法第41条における監督若しくは管理の立場にある者とは、部長・工場長など労働条件の決定その他労務管理について経営者と一体的な立場にあるもので、名称にとらわれず、実態に即して判断されるものであること、会社の規模などによっても異なること、「多店舗展開する小売業、飲食業等の店舗における管理者(平成20年9月9日付け基発第0909001号)」については、その範囲の適正化について具体的な内容が示されていることなどを説明し、御理解を求めました。
6	賃金不払残業について、事業主に対し、時効にかかわらず、働いた分を支払うよう指導してほしい。		賃金の請求権について時効制度が設けられている趣旨等を説明し、御理解を求めました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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	同僚の中に、自ら進んで極端に長時間のサービス残業をする者がいて、他の労働者が終業時刻後すぐには帰りづらく困っている。いわゆる「つきあい残業」になっている。なお、上司は決してサービス残業しろとは言わないが黙認はしている。 このような職場風土の事業場は多いと思われるので、監督署はこのような実態を認識し、当社に限らず、サービス残業の解消に向けた指導を促進して欲しい。		監督署では、賃金不払残業(サービス残業)の解消については、「賃金不払残業の解消を図るために講ずべき措置等に関する指針」や「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関する基準」などに基づき、あらゆる機会を通じて、周知啓発を行うとともに必要な監督指導等に行っていること、今後とも必要な指導等に努めていくことなどについて説明し、御理解を求めました。
6	事業主の多くが労働基準法を遵守していないと思われる。もっと取締りを強化すべきではないのか。		監督署においては、法定労働条件の履行確保のため、できるだけ多くの事業場に対する監督指導に努めていること、重大・悪質な事案に対しては、司法処分を行うなど厳正に対応していることについて御説明いたしました。
7	たくさんの技能講習の修了証を持っているが、どこで何を取ったか覚えていない。また発行したと思われる機関に問い合わせても、電話では教えてもらえない。全ての修了証を再発行してもらうために、非常に手間と労力を要し、不便である。 一つにまとまるようにしてほしい。		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。
8	労働安全衛生のOCR帳票の報告様式について、ホームページ等でダウンロードして入手できるようにしてもらいたい。		OCR(Optical Character Reader : 光学式文字読み取り装置)による文字読取専用の用紙については、ホームページからダウンロードして使用しても、読取機が認識しないことなどを説明し、御理解を求めました。
9	林業で使用している高性能林業機械について、操作方法が高度であるため運転について専門の教習を実施してもらいたい。		お問い合わせの機械については、民間団体において実地研修を行っていることを説明し、併せて、実施している民間団体を御案内しました。
10	労災請求をしているが、「診断書」の提出を求める書類が監督署から送られてきた。監督署に問い合わせたところ、「病院に相談すればわかる。」と言うだけで、具体的な説明がなく取り合ってもらえなかった。どういうことか。		十分な説明を行わなかったことをお詫びし、担当者に対して相談者の立場に立った親切丁寧な対応をするよう指導を行うこと、当該通知は労災保険法施行規則19条の2に基づく「診断書」の提出を求めるものであることを説明し、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、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

平成22年12月24日～平成23年1月6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 杉田 浩(内線5654) (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
	171 件	36 件	24 件	0 件	0 件	231 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	28 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	132 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	71 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。
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。わかりにくいことがございましたら、お近くの職員にお尋ねください。
4	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。

「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	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。
6	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。
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。
8	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。
9	雇用保険被保険者の適用範囲の変更により、短期間(数ヶ月)のアルバイト労働者も雇用保険加入が必要になった。数か月後の離職を前提としたアルバイト労働者は、離職しても失業等給付を受給することができないため、制度改正には納得できない(事業主からの意見)。		雇用保険の適用要件の見直し(6ヶ月以上から31日以上)は、非正規労働者の適用範囲を拡大し、雇用の安定を図ることが目的です。数か月間の雇用を繰り返される場合であっても、複数の雇用期間を通算して1年以上となれば、雇用保険の受給資格を得ることが可能である旨ご説明し、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。

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12月24日～平成23年1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	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)	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	中小企業子育て支援助成金について、支給要件の変更にに関して周知が足りないのではないか。特に、要件変更前に相談している事業主については個別に変更点を知らせるべきである。		支給要件変更について説明し、ご理解いただくとともに、貴重なご意見として承りました。
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	保険局
照会先	総務課 課長補佐 尾崎 (内線3216)

平成22年12月24日～平成23年1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	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	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	柔道整復施術所が、領収書を発行しないことに対して、厚生局、県の指導が甘いのではないかと。		先般、柔道整復施術所を集めた説明会を開催しており、また、今後、行政指導についても実施していく旨をご説明し、ご理解をいただきました。
2	在宅医療を受けている方のご家族から、在宅医療に係る交通費について「実費」とされているが、具体的な中身が示されておらず、患者がいくら負担すべきかわからない。そのため、自家用車を使用した場合はガソリン代、タクシーを使用した場合はタクシー代というような例を示すべきであるとのご意見をいただきました。		制度についてご説明し、ご理解を求めました。また、厚生労働行政に係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。
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12月24日～平成23年1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	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	<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>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	<p>年金額は、総務省の発表する1年間の消費者物価指数を基に翌年の4月以降に支給される年金額の改定を行うことが原則となっています。現在支給されている年金額は、過去の物価下落にもかかわらず、特例的に年金額を据え置いたために、本来の水準よりも高い額となっています。この特例的な年金額については、本来水準との乖離を解消するために、物価が上昇した場合には引き上げず、物価が下落した場合には、平成17年の物価水準を下回った分だけ引き下げる仕組みが法律で規定されているところです。</p> <p>こうした仕組みの中で、平成22年の物価が下落すると平成23年度の年金額は引き下げられることとなりますが、物価に応じて改定されるものであり、年金の実質的な価値は維持されます。また、物価や賃金が下落している中で年金額を据え置くことは現役世代の負担とのバランスという観点からも適当でないと考えております。</p>

※「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。