

平成23年1月31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23年1月14日から平成23年1月20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)(11/1/31)

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1月14日～平成23年1月20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	1	1	0	2
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	15	23	0	0	0	38
職業安定局	136	39	29	1	0	205
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	3	1	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	1	0	0	0	1
保険局	0	5	0	0	0	5
年金局	0	0	0	0	0	0
政策統括官	0	0	0	0	0	0
合 計	154	69	30	2	0	255

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)	151
法令遵守違反に関するもの	2
その他	68

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	大臣官房地方課労働紛争処理業務室
照会先	室長補佐 橋本 和隆 (内線:7737) 労働紛争係長 本田 真由美 (内線:7738)

平成23年1月14日～1月20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	1件	1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(職員等の接遇問題を含む)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	一度のあっせんでは、時間が足りない。双方が一旦持ち帰り、再度、あっせんの機会を設けていただきたい。		あっせん制度は簡易迅速に解決を目指す制度であり、原則1回の開催で一定の結論を出すものであることを説明しました。併せて、あっせん委員には事案に応じてできる限り必要な時間を確保するよう心がけていただいておりますが、ご意見については、今後のあっせん制度の運営に活かしてまいりたいとご説明し、ご理解いただきました。
2	原則、1度のあっせんの開催ということで、時間が少なく、考える時間がもう少し長く欲しかった。 また、今回、あっせんがあることを初めて知った。もっと多くの方が知ることができるような活動をして欲しい。		あっせん制度は簡易迅速に解決を目指す制度であり、原則1回の開催で一定の結論を出すものであることを説明しました。併せて、あっせん委員には事案に応じてできる限り必要な時間を確保するよう心がけていただいておりますが、ご意見については、今後のあっせん制度の運営に活かしてまいりたいとご説明し、ご理解いただきました。 また、今後、さらなる積極的な広報等を実施していきます。
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1月14日～1月20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	23 件	0 件	0 件	0 件	38 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	11 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	17 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	政府による「事業仕分け」において、労災保険の社会復帰促進事業の原則廃止という方針が打ち出されたが、これにより「未払賃金立替払制度」が廃止されると、労働者への影響は計り知れないので、廃止することなく、むしろ制度の拡充を図ってほしい。		行政刷新会議の指摘の趣旨を踏まえ、見直しを行った上で、セーフティネットとして重要な役割を果たしている未払賃金立替払事業などについては、今後とも実施することとした旨説明し、御理解いただきました。
2	臨検監督を受けることにより、当社の労働者が安心して仕事ができている。今後も継続して臨検監督に来て欲しい。		臨検監督は法違反状態の解消及び、法遵守水準の向上のため行っているものであること、労働局や監督署では、申告、相談等を含む様々な情報を精査し、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、今後も引き続き適切な監督指導に努めていくことなどを説明し、御理解いただきました。
3	会社が倒産したが、監督署に行けばすぐに未払賃金を立替払してくれると聞いたのですぐに払って欲しい。すぐに立替払をしてもらえないと生活に困る。		未払賃金立替払制度の内容手続き等について案内した上で、迅速な処理に努めているが所要の調査で時間がかかる場合があることなどを説明し、御理解いただきました。
4	民間企業では、年次有給休暇を取りにくい雰囲気があり、結果、取得できず消滅することが多い状況にある。取得できず、消滅した場合、その分について労働者に金銭を支払う等の措置を罰則付きで強制するよう法改正を行えば、有給休暇の取得率が上がるのではないかと。		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、未消化の年休であっても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
5	当社の有給休暇の付与日は1月1日であるが、ある社員が1月末で退職を申し出ており、年明けはすべて有給休暇を請求し出勤しないという。 有給休暇は心身をリフレッシュしてその後の業務を行ってもらうためのものであるから、このような場合は12分の1の日数の付与とすべきではないか。		労働基準法における年次有給休暇に関する規定などを説明し、御理解いただきました。
6	労働条件の調査ということで監督署が来たが、我が社だけ調査に来ている気がする。 同地域の同業者についても同じく監督指導をすべきではないか。		監督署では各種情報から、法定労働条件の履行確保上の問題があると考えられる事業場に対して、優先度などを勘案して監督指導を実施していること、また、御指摘のように個別事業場に対する監督の結果、同業種等に同様の法違反が認められるおそれがある場合には、こうした状況を考慮して監督指導を実施するよう努めている旨説明し、御理解いただきました。
7	臨検監督について問い合わせをしたところ、電話口で担当者が外しているのを待ってくれと言われた。 臨検監督の際は突然監督に来てこちらに対応を求めのだから、監督署も電話にすぐ出るべきだ。		お待たせしたことをお詫びした上で、適切な電話対応を指導すること、今後とも職員の接遇等については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。
8	現行の最低賃金を上回る賃金を支払うことは経営上非常に厳しい。また、今後さらに最低賃金が上がると、解雇も考えなければならない状況であるのでどうにかならないか。		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。
9	昔、保温材、断熱材の加工の仕事をしていた。今般、石綿胸膜ブランクと診断されたので、石綿健康管理手帳の交付を申請したいが、申請の際に事業主証明が必要だと言われた。 既に退職しているのでこれらを取り寄せるのが面倒なので、退職時の給与明細や社会保険の年金記録ではだめか。		事業者証明については、退職された事業場がまだ存続しているのであれば、事業場等に相談して提出いただきたい旨説明し、御理解いただきました。
10	労働保険に加入しているが、過去に労災事故を起こしていないのだから保険料を下げたい。		メリット制度及びその適用範囲などについて説明し、御理解いただきました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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	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1月14日～1月20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
	136件	39件	29件	1件	0件	205件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	18件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	127件
	法令遵守違反に関するもの	2件
	その他	58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	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。

「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	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。
8	労働者派遣事業に係る専門26業務についての解釈が難しい。特に、5号「事務用機器操作関係」、8号「ファイリング関係」についての解釈を明確にして欲しい。		厚生労働省が公表している「専門26業務派遣適正化プラン」()等の資料を用いてご説明し、ご理解をいただきました。 厚労省HPの掲載場所 http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000048f3-img/2r98520000048gl.pdf
9	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。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

平成23年1月14日～1月20日受付分

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

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
	3件	1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	均等法違反事業所に対して、行政指導を行うだけでは不十分である。営業停止などより強い措置をとれるよう、法改正すべきである。		均等法及び企業名公表を含めた行政指導について説明しました。
2	一般事業主行動計画の策定等義務企業の判定で「従業員」に「1年以上引き続き雇用されると見込まれる者」を含めることとされているが、見込みで数を把握するのは解りにくく、そのような要件は作るべきではない。		貴重なご意見として承りました。
3	一般事業主行動計画策定・変更届の様式に作成日がないため有効なものか古い様式かわからない。様式に作成日を入れてほしい。		貴重なご意見として承りました。
4	中小企業子育て支援助成金の支給申請の際、提出書類についての説明が不十分であり、かつ、対応した職員の態度について大変不快に感じた。		対応した職員の対応について謝罪しました。
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	老健局	
照会先	総務課企画官 総務課企画法令係	宮崎敦文(内線3911) 富永華子(内線3919)

平成23年1月14日～1月20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	介護保険料を支払っているから介護サービスを受けるのは国民の権利である。医療機関からサービス対象者である要介護者へのケアマネージャー・ヘルパーの紹介は義務づけられていないのか。県にも話をしたが話にならないとのご相談をいただきました。		県の担当者に確認し、医療機関には介護サービス紹介は義務づけられていない事を説明しました。
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	保険局
照会先	総務課 課長補佐 尾崎 (内線3216)

平成23年1月14日～1月20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	5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	2件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	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	平成22年12月10日に薬価収載された「レボレード」について、海外では効果が認められている、肝硬変での血小板減少への投薬は保険適応外となっているため、自由診療で投薬を受けようと考えている。1錠2,610円と高価なためできるだけ早く肝硬変への適応をお願いしたい。		臨床試験等で保険適応になるまでに時間がかかることが多いですが、海外での承認状況によっては、早期に保険適応となる制度も始まった等を説明し、ご理解をいただきました。 ご意見については、本省に報告する旨お伝えしました。
2	カイロプラクティックについて、保険適用となるように要望する。柔道整復師や理学療法士が保険適用されているにも関わらず、カイロプラクティックが保険適用されないことに納得できない。		ご意見について組織内で共有し、上級官庁に報告する旨、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。