

平成 23 年 3 月 7 日
【照会先】
大臣官房総務課情報公開文書室
室長 平嶋 壮州
室長補佐 大村 良平(内線 7321)
(代表電話) 03(5253)1111

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 2 月 18 日から平成 23 年 2 月 24 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)(11/3/7)

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2月18日～平成23年2月24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	1	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0
労働基準局	25	11	0	0	0	36
職業安定局	140	31	22	0	0	193
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	2	4	0	0	0	6
社会・援護局	0	1	0	0	0	1
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	1	1	4
年金局	0	0	0	0	0	0
政策統括官	0	0	0	0	0	0
合 計	168	49	22	1	1	241

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	43
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	143
法令遵守違反に関するもの	0
その他	55

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2月18日～2月24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	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	1件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	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	労働局が行う個別労働紛争解決制度のあっせんに被申請人の参加を義務づけるべき。また、申請内容によっては、あっせんを開始しないといったような厳格なものとするべき。		個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律の主旨、あっせんの制度及び申請内容によっては対象とならない事案もあることを説明しご理解を得ました。
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)

平成23年2月18日～2月24日受付分

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)

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
	25件	11件	0件	0件	0件	36件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	14件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	16件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	6件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	監督指導で事業場を調査する場合、給与明細やタイムカードなどの書類を確認するだけではなく、労働者から事情を聞いてほしい。		監督指導においては賃金台帳やタイムカードなどの関係資料を確認するほか、労使双方からも話を伺う等により、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	賃金や解雇予告手当の不払に関して、事業主が支払に応じない場合は、まずは監督署が厳しく指導して解決させるべきだ。		監督署では、賃金不払等の労働基準法等の違反の事実が認められた場合には、事業主に指導するほか、悪質な場合は司法処分を行っていることなどを説明し、御理解を求めました。
3	労働基準監督官は、いじめなどの職場内で起こるすべてのトラブルについて相談の受付、指導をして欲しい。		法令により労働基準監督官の職務権限は定まっており、職場内でのいじめ等の問題について事業主等を指導することはできないが、労働局及び監督署に設置されている総合労働相談コーナーにおいて相談対応をしている旨説明し、御理解をいただきました。
4	最低賃金が安すぎる。この程度の収入では生活できず納得がいかない。最低賃金の額はどのような手続で決めているのか。		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などを御説明し、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	最低賃金が引き上がったが、中小零細企業は利益は少なく、労働者に支払える限度の賃金額をすでに超えている。中小企業にもっと配慮してもらいたい。		政府として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	受動喫煙防止対策は重要だと思うが、建設現場の事務所等を完全分煙することにはコスト面からしてなかなか難しい。対策を進める上では、この点も踏まえて対応してもらいたい。		貴重なご意見として承った上で、現在の受動喫煙防止対策の検討状況についてご説明しました。
7	先日、監督署から安全衛生について指導を受けたが、この指導内容は、当社が労働安全衛生法改正の内容について把握していなかったために起こったことが分かった。このようなことが起こらないよう、法改正等があった場合は、我々ができるだけ理解しやすいような形で周知してほしい。		安全衛生法改正内容(平成18年度)の周知については、集団指導や労働局のホームページなど、あらゆる機会をとらえて行っていること、今後とも積極的な周知広報に努める旨説明し、御理解いただきました。
8	労災保険率について、民間保険会社の損害保険の保険料と比べて非常に高いにもかかわらず、給付水準は民間より高いとは思えない。もっと保険率を下げるべきである。		労災保険率については、原則として過去3年間の保険給付実績等に基づいて、おおむね3年ごとに改定していることなどについて御説明いたしました。
9	当社は数年前に続き、今年度、労働保険料算定基礎調査を受けた。このような調査対象になることについて特段の理由があるのか。		本調査は、労働保険について適正な申告がなされているか調査を行っているものであること、調査対象については制度改正が行われたことにより影響を受ける業種を主に選定するなど、その時々状況を踏まえて選定していることなどを説明し、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 高崎 雅之(内線5653) (直通:03-3502-6768)

平成22年2月18日～2月24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
	140件	31件	22件	0件	0件	193件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	23件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	121件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	49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	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。
3	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。
4	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。
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。

「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
6	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。
7	ハローワークの駐車場が混んでいる。改善して欲しい。		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、ご理解いただきました。
8	ハローワーク経由で求職者を募集しているが、約束した面接日時になっても連絡もなしに、キャンセルされる方がいるので、指導してほしい。		ハローワークでは、職業紹介の際、求職者に対して、事業主と約束した面接日時を守り、都合により面接に行けなくなった場合等には必ず事業主に連絡するよう指導するとともに、できる限り時間に余裕をもって到着するよう助言しておりますが、引き続き、指導助言の徹底に努めてまいります。
9	求人票に記載されている以上のより多くの情報を得たい。		ハローワークでは、求職者の方が求人により的確に選択できるよう、求人票に表記される情報以上の情報についても収集に努めておりますが、個々の求職者の方々のニーズに対応した情報の把握についても努めていく旨ご説明し、ご理解いただきました。
10	労働局のホームページでハローワークの所在地図を見たが、庁舎付近の目印となる施設等が省略されており、場所がわかりにくい。改善してほしい。		いただいたご意見を踏まえ、目印となる施設等を追加した上で、ホームページの所在地図をわかりやすく改修いたしました。

「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23年2月18日～2月24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
	2件	4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(職員等の接遇問題を含む)	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	育児・介護休業法には、罰則規定がないので実効性が確保できていない。働く者が育児休業を確実に取得でき、職場復職できるようにするためには、法違反者に司法処分もある労働基準法に規定すべきではないか。		労基法と育介法では、法体系が異なることなどについて説明し、貴重なご意見として承りました。
2	育児・介護休業法には罰則がないそうであるが、「男性も育児休業を取りましょう」などと言われても、年次有給休暇すら取り難い状況で、育児休業の取得までは難しいのが実情。「子が生まれてから 日以上は休まねばならない」等の法律がないと、実際には男性の育休取得は進まないと思う。		現在の法律に基づく制度と罰則の有無等について説明した上で、貴重なご意見として承りました。
3	求人情報誌を通じて、飲食店のホール系の求人に応じ、履歴書も送付したが、女性を採用したいとの理由で断られた。均等法で男女別の求人ができないことはわかるが、履歴書を送るのにもお金がかかっており、無駄になるので、初めから女性を優先したいことがわかるようにしてもらいたい。		均等法第5条及び法違反については指導できることを説明しましたが、会社名は明らかにできないと言われたため、情報として承りました。
4	均等法に基づく紛争解決援助制度と個紛法に基づく個別紛争解決援助制度が酷似しており、わかりづらい。また、事業主の負担が大きい。		両制度の根拠法令、差異について説明し、ご納得いただきました。
5	一般事業主行動計画策定届を届け出にきたのに、すぐ誰も対応しないとはおかしい。		電話相談対応中であったことをお詫びし、体制を見直すことといたしました。

「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	コンサルタント業を営んでいるが、雇用均等室や21世紀職業財団地方事務所での対応について、都道府県ごとにばらつきがあるようである。均一な対応を行うようにしていただきたい。		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。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分・社会・援護局(社会))

課(事務所等)名	四国厚生支局企画調整課
照会先	課長 武部 美代志 課長補佐 山崎 剛 (ダイヤルイン 087-851-9565)

平成23年2月18日～2月24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	民生委員への連絡先について住所がわからなく、住所を自治体に聞いても教えてくれない。これでは、相談したいことがあっても相談できない。国から地区住民に対して住所を教えるよう通知できないのか。		制度を説明し、関係すると思われる自治体へ報告させて頂きました。ご意見については拝聴し、貴重な意見として上部機関にも報告させて頂く旨お伝えしました。
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2月18日～2月24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	1件	1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	医療保険財政が非常に厳しい中で、それを食い物にするような業者が存在している。在宅医療に関し、患者を斡旋し手数料的なものを取るといった方法である。こういうものが横行すれば、国民の大切な保険料が無駄に使われてしまうことになる。このような業者を取り締まることは出来ないのか。		要望意見について、上級官庁に報告する旨、お伝え致しました。
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。