

平成22年7月12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6月25日から平成22年7月1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)(10/07/12)

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6月25日～7月1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	2	1	0	0	0	3
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	43	49	5	1	0	98
職業安定局	180	44	32	0	0	256
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	5	7	0	0	0	12
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	3	0	0	0	3
年金局	0	0	0	0	0	0
政策統括官	0	0	0	0	0	0
合 計	230	104	37	1	0	372

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)	211
法令遵守違反に関するもの	1
その他	117

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	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6月25日～7月1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	1件	0件	0件	0件	3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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	平成19年頃在職中にパワーハラスメント・モラルハラスメントを受けていた。世の中の数知れない職場でのハラスメントがなくなるものか、もっと多くの人に救済機関を利用してもらいたい。もっと広く周知してほしい。		個別労働紛争解決制度(労働局長の助言・指導、あっせん制度)により、パワーハラスメント等個別労働関係紛争の解決の促進を図っています。現在、各労働基準監督署の窓口には総合労働相談コーナーを設置しており、更に当制度を広く周知し利用の促進を図っていきたいと考えている旨説明しました。
2	あっせん制度は強制力がなく意味がない。そもそも国は弱者でも裁判を実施できるよう、専属の弁護士を雇い、労働者が無料で利用できるようにすべきだ。		相談者のご意見について承った上で、現行そのような制度はなく、労働局として実施するのは困難である旨説明しました。また、あっせん制度の特徴についても説明しました。
3	労働行政に関する配付用のパンフレット等は、所轄事項によって、労働基準監督署、公共職業安定所別に備えているが、労働行政に係るものは所轄の別なく備付けるべきである。また、市役所等の公共機関にも備付けを依頼するべきである。		労働行政全般に関するパンフレットについては所轄に関わりなく備え付けており、県や市役所等にも備え付けを依頼していることを説明しました。
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 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6月25日～7月1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
	43件	49件	5件	1件	0件	98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)	52件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	31件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労働条件のことで監督署に相談したが、とても困っているので、すぐに対応してほしい。		可能な限り迅速処理に取り組んでいることをお伝えした上で、事業場に対する監督指導は、他の申告、相談と調整しながら計画的に行っていることを説明し、ご理解を求めました。
2	会社で労働者が退職直前に年次有給休暇を連続して取得したため、事業主が非常に困ったという話を聞いたが、このような取得の仕方はおかしいのではないか。		原則として使用者は労働者の請求する時季に休暇を与えなければならない等の年次有給休暇制度について説明し、ご理解を求めました。
3	労働基準法に、労働者としての義務を果たさなかった場合の規定がないのはおかしいのではないか。		労働基準法においては、使用者だけでなく労働者においても、労働協約、就業規則及び労働契約を遵守し、その義務を履行すべき規定が設けられていることを説明し、ご理解を求めました。
4	労働基準監督官による臨検監督は予告して行うべきである。 急に来られると資料をそろえるのに時間を要して、余計に時間が掛かる。 日々、労働条件の改善に努力しているのに、抜き打ちで来るのは当方を信用していないということか。		事業場の臨検監督については、法定労働条件の履行確保のために事業場のありのままの姿を確認させていただくこと必要があることを説明し、ご理解を求めました。
5	労働保険年度更新申告書をどのように記載したらいいかわからない。		ご不明な点については、労働局、労働基準監督署、コールセンターにご相談していただきたい旨説明しました。 また、労働局、監督署に係る書類を持参いただければ、職員が書き方等について説明を行うことについてご案内いたしました。

「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
6	労働保険年度更新申告書用紙が送付されたが、毎年同封されている下書き用書類や下敷き(業種別の労働保険料率が記載されているもの)等が入っていなかった。		お問い合わせの資料等については、封入漏れしていたものであり、早急に関係書類を送付させていただくことを説明し、ご理解いただきました。 なお、資料等の封入については業務委託をしており、この委託している業者に対し、封入漏れとなった原因の調査と再発防止を図るよう申し入れました。
7	当事業場は常時使用する労働者が今まで50人未満であったが、最近52人となった。50人以上であれば産業医選任等の義務があるが、50人をぎりぎり超えた程度であるので、猶予されてもよいのではないかと。		法令上、常時使用する労働者が50人以上となると、産業医の選任等の義務がある旨説明し、ご理解をいただきました。
8	フォークリフト検査に関し、月々の点検を実施しているが、年に1回の特定自主検査を実施しなかったからといって、本当に事故が起こるものなのか判然としない。 しかも特定自主検査については費用も高い。		フォークリフトの特定自主検査は労働安全衛生法等により年に1回定期自主検査が義務づけられていること、特定自主検査の料金は、検査業者ごとに料金設定が異なることを説明し、ご理解をいただきました。
9	業務上災害で死亡した労働者の労災請求について、監督署に電話で相談したところ、職員が一方的に説明し、聞きたいこと(給付内容や請求方法)についての詳しい説明がなかった。		署の管理者から、相談者の方へ遺族補償・葬祭料の給付内容及び請求方法等の聞きたいことについて説明を行うとともに、対応した職員に丁寧な説明を行うよう指導する旨を伝え、ご理解をいただきました。
10	最低賃金に関する実態調査について回答したくない。回答すると何らかの手当を支払ってもらえるのか。		最低賃金に関する実態調査に回答いただいても手当等の支払はできないこと、また、本調査の趣旨を丁寧に説明し、ご協力をお願いしました。

「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)

部局(課室)名	職業安定局
照会先	副主任中央職業安定監察官 笠井 勉(内線5838) (直通:03-3502-5352)

平成22年6月25日～7月1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
	180件	44件	32件	0件	0件	256件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	22件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	152件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	82件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	自己都合で離職した場合、失業保険の給付に3ヶ月間の給付制限がかかるが、この制度を見直すべきだ。		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の促進のために、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。
2	求人票は、年齢欄が「不問」になってはいるが、実態に即してはいないので、改善をお願いしたい。		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、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。
3	公開期限が切れた求人票が掲示してあった。		いただいたご意見を踏まえ、すみやかに掲示板から取り外すとともに、こうした事態が再発しないよう、該当ハローワーク所長から職員全員に対して注意喚起を図りました。
4	2週間にわたり丁寧に相談していただき、就職することができました。これからも求職者の良きアドバイザーとしてご支援ください。		今後も、お仕事を探している皆様のお役に立てるように、そして、一人でも多くの方が早く就職できるよう、頑張っています。
5	ハローワークの職業相談窓口が混んでいるので改善してほしい。		依然として雇用失業情勢が厳しいことから、ハローワークの職業相談窓口等が求職者で混雑していることをご説明しました。併せて、他部門の職員を応援要員として配置する等、利用者の方々の待ち時間の短縮につながる取り組みを行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、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	高年齢雇用継続給付に係る受給手続きの際、対象労働者の生年月日を確認できる公的な書類の提出を求められた。個人情報の取り扱いをきちんとしなければならないご時世に、対象労働者本人から確認資料を取得しなければならない取り扱いはいかがなものか。		高年齢雇用継続給付については、対象労働者の生年月日によって支給開始時期が変わることから、運転免許証の写しなどの公的な書類で確認する必要がある旨ご説明し、ご理解を求めました。
7	求人票には「経験不問」と記載されていたにもかかわらず、面接時に経験の有無について執拗に問われた。こうした事業所に対して指導してほしい。		当該事業所について、未経験の求職者を採用した実績がある旨確認し、ご本人に対して説明し、ご理解いただきました。
8	ハローワークにおける名刺配布の件については、経費の無駄である。		ハローワークにおける名刺配布は、職業相談等において、利用者の方から一層の安心と信頼を得られるようにするとともに、相談内容に不明な点等があった場合に円滑に問い合わせすることができるよう、サービス改善の一環として、実施することとしたものです。
9	ハローワーク職員が名刺を配るのは良いことである。		国民の皆様からの貴重なご意見として、組織内で情報共有を図りました。
10	市町村合併に伴い、求人票の会社所在地がわかりにくくなっているため、求人票の周辺地図をわかりやすく記載してほしい。		ハローワークでは、求人票に記載された周辺地図ができるだけわかりやすいものとなるよう、事業主への確認に努めております。求人票に記載された周辺地図がわかりにくい場合には、事業主に確認したり、地図でお調べする旨ご説明し、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、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	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

平成22年6月25日～7月1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
	5件	7件	0件	0件	0件	12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)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	3件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	当方は男性だが、介護職への就職を希望しハローワークで職業紹介を受けようとしたが、事業所側は女性を希望していると伝えられ、応募すらできないことが複数回あった。無駄足を踏まないためにも、女性のみ求人と求人票に記載できるような法を改正してもらいたい。		男女雇用機会均等法の趣旨・内容についてご説明いたしました。
2	パートタイム労働法第12条では、事業主は、パートタイム労働者に対し、通常の労働者への転換を推進するための措置を講じることが義務付けられている。しかし、パートタイム労働者が数人しかいない小規模な企業では、転換措置として、事業所内のパートと外部の双方から募集し、仮に外部の者が採用された場合には、不採用になったパートタイム労働者の精神面への影響等が懸念される。仮に、不採用になったパートタイム労働者が、同僚との人間関係を懸念して退職した場合には、行政としてどのような対応をするのか。		法律の趣旨をご説明し、ご理解いただきました。
3	中小企業子育て支援助成金は、なぜ平成18年4月1日以前に育児休業取得者が生じている事業主には支給されないのか。早くから法令を遵守している企業が不利になるのは納得いかない。		制度の趣旨をご説明するとともに、貴重なご意見として承りました。
4	零細企業で多忙の中、中小企業子育て支援助成金の期限を過ぎてしまった。役所はなぜ、申請期限が過ぎる旨の告知をしないのか、零細企業の実態をわかっていない。		貴重なご意見として承りました。
5	一般事業主行動計画策定・届出用紙が6/29になっても育児・介護休業法の改正に対応した様式になっていないのはおかしい。平成23年4月1日から従業員101人以上の企業も届出が義務だと周知する以上、速やかに新様式を配付すべきではないか。		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	法改正に係る広報用資料の作成については、該当の法律のみならず、関係の制度の改正や関係の助成金、給付金制度等についても1冊の資料として提供するべきである。		貴重なご意見として承りました。
7	育児・介護休業法は改正の度に内容が細かくなり、法律自体がわかりにくくなっている。もっと平易な表現で簡潔な条文にすべきだ。		法についてわかりやすい説明を心がけることについてご説明し、ご理解を得ました。
8	「育児・介護休業法が改正されました！」パンフレットの「パパ・ママ育休プラス」の説明がわからない。これでは従業員に説明できない。もっとわかりやすくできないのか。		制度についてご説明し、ご理解を得ました。
9	改正育児・介護休業法に対応した就業規則案の点検を6月9日に依頼したが、6月28日にまだ確認が終わっていないと言われた。6月30日の改正法施行までに点検が間に合わないのに点検依頼を受け付けるのはいかなものか。		法改正直前のため就業規則の点検希望者が多く、ご連絡が遅くなっていることをお詫びしました。早急に対応することをご説明し、ご理解を得ました。
10	中小企業は労働者が少ないので社員が育児休業を取ると業務に支障が出る。中小企業については、一定の猶予措置が必要なのではないか。		育児休業制度についてご説明しご理解を得ました。

「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。

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6月25日～7月1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	3件	0件	0件	0件	3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)	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	爪水虫で医療機関を受診し、内服薬で3ヵ月様子をみたところ回復の前兆があったが、一旦服用を止め3週間様子をみてから再度服用するか判断すると医師から説明があった。服用について血液検査等で問題がなければ続けて使用出来るようにしてほしい。		薬剤によって服用方法に制限があるものもあることを説明し、ご意見は本省へ報告する旨お伝えしました。
2	薬局に処方せんを持って行った際、後発医薬品にするかどうか尋ねられた。パンフレットを見て後発医薬品を選んだが、高齢者には分かりづらい。いっそのこと、先発品の薬価を後発品の薬価に下げた同じにすれば、患者に尋ねる必要もないし、医療費も下がるのではないかと。		薬価基準については、別に中央社会保険医療協議会にて協議されている旨御説明し、貴重なご意見として本省に伝える旨を回答いたしました。
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。