

平成 23 年 8 月 12 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室 長 黒澤 朗

室長補佐 村上 修司(内線 7133)

(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

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、一ヶ月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。

今回から件数は本省受付分のみを集計し、地方受付分につきましては、代表的なご意見等を掲載しております。

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（平成 23 年 8 月 12 日）

（本省受付分：平成 23 年 7 月 1 日から平成 23 年 7 月 29 日受付分）

（地方受付分：平成 23 年 7 月 1 日から平成 23 年 7 月 25 日受付分）

別紙

平成23年8月12日
大臣官房総務課情報公開文書室

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告

平成23年7月1日～7月29日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
行政相談室 (各部署に属さないもの)	10	542	3	11	3,121	3,687
大臣官房	0	0	0	0	3	3
統計情報部	0	41	0	0	16	57
医政局	0	411	14	4	134	563
健康局	0	0	0	0	282	282
医薬食品局	0	286	3	0	32	321
食品安全部	0	110	0	0	3	113
労働基準局	0	698	3	0	366	1,067
職業安定局	0	57	4	0	301	362
職業能力開発局	1	60	0	0	25	86
雇用均等・児童家庭局	0	226	3	0	337	566
社会・援護局	0	362	15	0	127	504
障害保健福祉部	0	16	0	0	35	51
老健局	0	150	1	11	3	165
保険局	0	279	0	0	35	314
年金局	0	111	0	0	6	117
政策統括官	0	10	0	0	2	12
日本年金機構	179	1,183	40	4	228	1,634
合計	190	4,542	86	30	5,056	9,904

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	1,150
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,750
法令遵守違反に関するもの	156
その他	6,848

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。

件数は本省受付分のみとなります。

地方受付分につきましては、内容欄の末尾に「地方受付分」と記載しています。

地方受付分につきましては、7月1日～7月25日までを対象とし、代表的なご意見等を記載しています。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	行政相談室
照会先	相談係長 松浦 洋平(内線7134) (03)5253-1111(代表)

平成23年7月1日～7月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	10 件	542 件	3 件	11 件	3121 件	3687 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)	0 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	3687 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	消費税が10%になるかもしれない、国民の生活は大変になるばかりである。こういう状況下で公務員は優遇された生活をしている。公務員宿舎は本当に必要なのか。公務員の給与や待遇について不満がある。どこに連絡をしたら良いか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、人事院にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	年金暮らしで1日500円で生活している。まもなく地デジになるが、どうしてそんなことをするのか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、総務省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	軍人恩給を受けていた者が亡くなった。恩給証書があるが、どこで手続きをしたら良いか教えてほしい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、総務省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
4	水道水は放射線量を測定しているが、地下水も測定しているのか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、環境省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
5	牛が放射能汚染され、11頭が殺処分されたとのニュースを見た。今後大量に殺処分するようになれば、酪農が衰退してしまう。安易な殺処分はやめてほしい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、農林水産省にご要望いただくようご案内いたしました。
6	【ご要望：扶養者所得制限に関して】 国は子供の数を増やしたいとのことですが、子供の将来を考えると進学等成長するほどお金がかかります。ちなみに、我が家は子供が4人ですが、主人の扶養に入って103万円の所得制限ですと生活が苦しい状態です。1人の子供と4人の子供のいる世帯で同じ制限なんてありえません。本当に子供を増やしたいとお考えなら、子供の人数に応じて扶養者の所得制限枠を広げるべきだと思います。もっと国民目線で考えてほしいです。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		103万円の所得制限は税金の控除に関するものですので、厚生労働省の所管ではなく、財務省にご要望いただくようご案内いたしました。
7	厚生労働大臣と直接会話をして意見を言いたいので大臣にかわってほしい。意見の内容はその時に申し上げる。(同様の電話がありました。)		ご意見等の内容に応じて、所管部局が組織として責任をもってご意見等を承る旨をご説明し、了承を得ました。
8	その他、人権擁護法案や被災地の動物救済等の厚労省施策以外のご意見メールが多数ありました。		

「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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	大臣官房地方課
照会先	課長補佐 澤口浩司(内線:7254) 企画第二係長 伊藤博紀(内線:7250)

平成23年7月1日～7月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	- 件	- 件	- 件	- 件	- 件	- 件

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	個別労働紛争解決制度について、被申請人の出席等の強制力が伴わないような制度では、紛争解決を進める上で、意味がない制度と思われる。(同様の御意見 2件) 地方受付分		個別労働紛争解決制度についてご説明し、当該制度において解決が困難な場合には、関係機関への取り次ぎや情報提供を行っていることをご説明し、ご理解をいただきました。
2	本社から4～5年前に 営業所に異動した。 営業所では、営業所長が従業員に取引先の商品を購入するように言う。また購入しない場合、上司から「賞与の査定に影響がある。」などと言われる。本社に相談窓口もなく、取り合ってくれない。また労働組合に話しても、はぐらかされるばかりで落ちがけない。 このような問題に対して、労働基準監督署や労働局が強制力のある行政指導の役割を果たさなければ、労働者はどこに解決を求めればよいのか。 地方受付分		個別労働紛争解決制度についてご説明し、当該制度において解決が困難な場合には、関係機関への取り次ぎや情報提供を行っていることをご説明しました。 強制力を持った解決方法がないか尋ねられたため、他の紛争を解決する手段の窓口として民事上のトラブルの解決は裁判所が行うので、法テラスを紹介しました。
3	監督署の事務室が暑い。国民サービスのため空調温度を下げたい。(同様の御意見 4件) 地方受付分		電力節減をはじめとする省エネのため、事務室内の室温を28 にしていることを説明し、了承されました。
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、 その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	大臣官房統計情報部
照会先	企画課庶務係 村田、土屋(内線7334)

平成23年7月1日～7月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	41件	0件	0件	16件	57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)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	51件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>賃金構造基本統計調査についてですが、ここ5年、毎年調査が当たっています。</p> <p>文書を拝見しますと、「本年は貴事業所が調査対象に選定されました。」と書かれており、ランダムに選定しているように読み取れますが、実際は調査に協力しているところには毎年送っているのではないのでしょうか？</p> <p>監督署に話をすると、「本省で選定しているのでわかりません。」「調査協力は義務ですので、遅れてもいいから必ず出して下さい。」みたいなことを言われます。</p> <p>調査対象のすべての事業所が平等に当たるようご指導いただきたいと思ひますし、来年以降は何年も連続して選定されることのないよう改善を望みます。</p> <p>(その他調査(賃講調査以外の調査含む)の実施方法、調査事項への質問等が多数)</p>		<p>本調査では、母集団を都道府県、産業、事業所規模を基準として層化し、無作為抽出により調査対象事業所を選定しております。</p> <p>基本的には、3年連続で調査対象とならないようにしておりますが、事業所規模500人以上の事業所や鉱業、採石業、砂利採取業を営んでいる事業所のように、その層の母集団数が少なく、抽出率が1分の1となる場合には、連続して調査対象となってしまいます。</p> <p>貴事業所におかれましては、5年連続で調査が当たっているとのことですので、おそらく、抽出率が1/1の層に属していると思われます。</p> <p>抽出率については、調査結果の精度を維持するための必要数を確保する観点から定めておりますので、ご多忙の折、お手数をお掛けいたしまして誠に恐縮ですが、当調査の重要性をご理解いただき、調査結果の正確性を確保するために、何卒調査にご協力下さいませようお願いいたします。</p>
2	<p>第6回21世紀成年人縦断調査結果の概要について、対象は全国の男女であるが、客体は第4回または第5回調査において協力を得られた人ということがよく分かりません。結局後者のデータをもとにしたのですか。</p> <p>第4回、第5回の調査に協力しなくて第6回の調査に回答した人のデータは調査結果に反映されていますか。</p> <p>また、第一回から第6回までで調査客体数にばらつきがあるのはどうしてですか。</p> <p>第6回21世紀成年人縦断調査は誰が対象なのかははっきりと理解できなかったため、質問いたしました。回答をどうぞよろしくお願い致します。</p> <p>(その他調査結果(縦断調査以外の調査を含む)に対する問い合わせ多数)</p>		<p>21世紀成年人縦断調査は、平成14年10月末時点で20～34歳であった全国の男女から無作為に抽出して第1回調査を行った方(約3万4千人)について、継続的に調査をお願いしておりますが、統計の継続性の観点から2回連続でご協力を得られなかった場合は、それ以降は調査しないこととしております。</p> <p>つまり、第4回と第5回のいずれの調査においてもご協力を得られなかった方については、第6回以降の調査は行わず、調査結果にも反映されないこととなります。</p> <p>以上のことから、第6回の客体は「第4回または第5回調査において協力を得られた者」という表現になっております。</p> <p>また、調査客体数にばらつきがあるのは、2回連続で調査にご協力いただけなかった方が減る一方、前回は何らかの都合で調査にご協力いただけなかったが今回はご協力いただいた方が増えること等から、客体数は変化することとなります。</p>

「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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	医政局
照会先	項番1、2 総務課総務係(内線2517) 項番3 指導課総務係(内線2549) 項番4～6 医事課総務係(内線2566) 項番7 看護課総務係(内線2596) 項番8 経済課総務係(内線2525)

平成23年7月1日～7月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	411件	14件	4件	134件	563件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	219件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	113件
	法令遵守違反に関するもの	102件
	その他	129件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	入院していた病院の看護師の対応が悪く、不愉快な思いをした。病院に指導をできないのか。		組織内で情報共有し、都道府県の担当者へも情報提供しました。
2	早急に医療事故の第三者委員会を設置してほしい。		組織内で情報共有いたしました。
3	今回の国会で高齢者の居住の安定確保に関する法律が一部改正されたが、改正法施行後は、高齢者専用賃貸住宅等の登録制度が廃止されることから、附帯業務で高齢者専用賃貸住宅等を設置している医療法人は、継続して運営していくことができるのか。		登録制度の廃止後、高齢者専用賃貸住宅等の運営を直ちに止めることとならないよう検討中であることをご説明致しました。
4	小児科医を目指しているが、医師になるためには他診療科を目指す方々とも同じ国家試験を受けなければならないのが現状。目指している診療科がある人にとっては、その診療科専門の勉強をした方が良いのではないのか。その方が誤診も減るし、医師になりやすくなるのではないのか。		小児科として診療する際も他診療科の知識が必要となることもあり、個別診療科の専門知識のみでは状況によって対応しきれない場合も多々ある。よって、医師として最低限必要な知識については最低限どの医師も所持すべきであると考えます。
5	「治す」或いは「治った」と表現することについては、医師法或いは何らかの法律等に抵触するのか。		「治った」や「治療した」という表現を使用することについては、当該表現を使用したことのみを持って医師法に抵触するものではないが、場合によっては診断とされるおそれもあるものと考えます。

「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、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	医師であり今後入籍予定をしているが、医師免許の姓を旧姓のままとし、業務も旧姓のまま続けていきたい。 医籍のみの変更で医師免許の書き換えをしない方法があると聞いたが、詳細について教えてもらいたい。		まず、医籍の登録事項に変更が生じた場合には30日以内にその訂正の申請をしなければならない。氏名も登録事項とされている。 しかし、免許証の記載事項に変更が生じた場合には、その書換については義務はないので免許の書換交付の申請をしないことで、従前の免許をそのまま使用することは可能である。
7	特定看護師(仮称)の法制化が検討されているが、医療行為を行うのであれば6年生大学医学部を卒業し医師国家試験に合格後、臨床研修を終了後一定の臨床経験を上級医とともに経験することが望ましいことをを条文に入れる、看護師についての研修ではなく医師についての研修を2年以上納めること等が議論されるべきと考える。		制度検討にあたっての貴重なご意見として承りました。
8	レナジェルの製造再開の見込みはいつごろの予定か。現段階での見込みでよいので、目安として教えていただきたい。		レナジェル錠250mgの出荷再開予定時期を回答。また、同一成分であるセベラマー塩酸塩錠800mg「G」及びセベラマー塩酸塩錠400mg「G」について説明した。

「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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	健康局
照会先	健康局総務課 小野俊樹(内線2313) (ダイヤルイン03-3565-2077)

平成23年7月1日～7月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	0件	0件	0件	282件	282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	282件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	B型肝炎訴訟の和解金を増税して賄う案が提案されたが、増税されることについて納得できない。		貴重なご意見として承りました。
2	原発事故に伴う水道水の放射能汚染について、安全性に関するご照会等。		ご照会のあった内容について回答いたしました。
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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 嶋田 勝晃(内線2704)

平成23年7月1日～7月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	286 件	3 件	0 件	32 件	321 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)	7 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	312 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医療用麻薬を服用中ですが、海外旅行へ麻薬を持って行く場合に 必要な手続きを教えて欲しい。		最寄りの地方厚生局麻薬取締部にお問 い合わせいただくようご案内いたしまし た。
2	毒劇法施行規則第13条の11に掲げるMSDS交付対象物質の範囲 及びMSDSの様式について		交付対象物質の範囲及びMSDSの様式 について、その経緯と現状をご説明し、ま た化学物質安全対策室作成のパンフレッ トを掲載したHPをご紹介いたしました。
3	C型肝炎に関して、フィブリノゲン納入について問い合わせたいの でミドリ十字の電話番号を知りたい。		現在、ミドリ十字は存在しておらず、その 対応を引き継いでいるのが田辺三菱製 薬であることをご説明し、電話番号をご案 内いたしました。
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、 その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	食品安全部
照会先	総務係長 谷口 哲也(内線2450) 調整係長 中田 舞(内線2452) (直通 03-3595-2326)

平成23年7月1日～7月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	110件	0件	0件	3件	113件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	95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	13件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	食品の放射性物質の規制値(暫定規制値)について意見を述べたい。(暫定規制値を厳しくすべき、緩くすべき)		規制値の見直しに向けて、食品安全委員会が放射性物質の健康影響の評価中であり、これにかかる国民の皆様からのご意見については、食品安全委員会がパブリックコメント中なので、そちらへお寄せいただきたい旨をご説明いたしました。
2	策定を検討している生食用食肉の規格基準の内容について教えてもらいたい。		成分規格、加工基準、調理基準等を規定する予定にしており、加工基準では表面から1cm以上の深さを60℃で2分間以上加熱する案としています。今後、食品安全委員会における評価結果を踏まえて引き続き検討する旨をご説明しました。
3	生食用の牛レバーの取扱いはどのようになるのか。		レバー中部の腸管出血性大腸菌の汚染状況に関する知見が不足していることから、調査を実施した後、年内を目途に検討を行う予定である旨をご説明しました。
4	一般の方から投書がありました。「スーパーで焼肉用の肉を購入し食べたところ、嘔吐、下痢といった症状がでた。店に連絡すると、返金と謝罪をされたが、他に症状がでた人はなく、食中毒として対応はできないと言われた。消費者センターに問い合わせたところ、1人では食中毒として対応するのは難しい、百貨店であればなおさらであるということであった。人数に限らず、食中毒は起こってはならないことではないのか。」<地方受付分>		本件について、食中毒であれば保健所が所管する内容であるため、所管の保健所へ情報提供いたしました。また、貴重な意見として情報を共有させていただきました。
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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

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 高田 正樹(内線5582)

平成23年7月1日～7月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	698 件	3 件	0 件	366 件	1067 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	7 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	24 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1036 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	9時間連続で働かされ、休憩がとれない。普通ならば昼休みくらいあっていいと思うが、法律ではどうなっているのか。		労働基準法では、労働時間が6時間を超える場合においては少なくとも45分、8時間を超える場合においては少なくとも1時間の休憩時間を労働時間の途中に与えなければならないと規定されていることを説明し、御理解いただきました。
2	知人の勤めている会社では最近2か月ほど給料の支払が遅れていると言っていた。知人は生活に困っているようなので、賃金を支払うよう事業主に指導してほしい。		労働基準法では、賃金は毎月1回以上、一定の期日を定めて支払わなければならないと規定されており、これに反する場合は、労働基準監督署で事業主に対し、指導を行うことができるので、勤務先を管轄している労働基準監督署に相談いただくよう御案内しました。
3	15人くらいの方が働いている会社に、アルバイトとして入社したが、就業規則を見せてもらったことがない。また、事務所にも就業規則を置いてある様子がない。事業主に就業規則を労働者に見せるよう指導してもらえないか。		使用者は労働者に就業規則を周知すべき義務を負っていることから、会社に閲覧等を求めることができること、また、閲覧を求めなくてもいいなど、使用者が周知義務を履行しない場合は、必要な指示を行うことができることなどを説明し、御理解いただきました。
4	残業時間の制限を撤廃して欲しい。		労働基準法は、労働者が人たるに値する生活を営む上で満たすべき最低限の労働条件を定めたものであり、労働時間の規制は長時間にわたる労働が労働者の健康に悪影響を及ぼすことを排除するために必要であることなどを説明し、御理解いただきました。
5	年次有給休暇を職場で取得できる環境にないが、厚生労働省として、労働者のことを考えた政策立案を行っているのか。		年次有給休暇の取得については、新成長戦略において、2020年までに取得率を70%とする目標が掲げられており、厚生労働省としても、労働時間等見直しガイドラインの周知等による年次有給休暇の取得促進の取組を行っていることを説明し、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、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	職場内でタバコを吸う人もいたり、分煙されていない所(特に車の中でタバコを吸われると困る。)があったりすることから、分煙を徹底してほしい。 自分はタバコを吸わず、煙が嫌で仕事を変えたこともある。タバコを吸う人がいると仕事ができないし、持病で喉が悪い人もいるだろう。 すごく困っているのでもっと早く分煙を進めていただきたい。		貴重な御意見として承った上で、現在の受動喫煙防止対策に関する事、厚生労働省ホームページ上に掲載されている受動喫煙防止に関する検討会の報告書や労働政策審議会での議論など、今後の動きについて説明しました。
7	労働保険の年度更新の手続を行ったが、担当者の態度が悪かった。		相談者の方に対する言葉遣いについて、担当者に対して指導すること、今後は職員等の接遇についての研修や会議等を通じて改善を図っていくことをお伝えし、御理解を求めました。 また、労働局へ連絡し、問い合わせ等について懇切丁寧に応対するよう指示しました。
8	労働基準監督署の職員が突然やってきて書類を見せると言うのは常識に反している。予告しないのが原則だと言うがその根拠(法律)を示して貰いたい。法律に基づかない公権力の行使は違法である。地方受付分		労働基準監督官の立入等の権限は労働基準法に規定されていること、また、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必要があるため、予告なく実施していることを説明し、御理解を求めました。
9	労働保険料を労働基準監督署で納付しようとしたところ、職員から、「労働保険料の納付は労働基準監督署では行えない」と言われたが本当なのか。地方受付分		労働保険料は、労働基準監督署でも納付できることを説明しお詫びした上で、今後、研修や会議等を通じて職員の説明能力の向上を図っていくことを説明し、御理解いただきました。
10	「厚生労働省が、職場での上司のパワーハラスメントや同僚によるいじめ対策について話し合う円卓会議を7月に立ち上げ、2011年度内を目途に提言をまとめる方針を明らかにした」という新聞記事を読んだ。 提言の取りまとめ時期を例えば本年10月までとする等、可能な限り早期に取りまとめて欲しい。地方受付分		貴重な御意見として承った上で、今般、円卓会議において議論いただくテーマは重要な課題であることから、提言の取りまとめには一定の時間を要することなどを説明しました。

「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、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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	職業安定局
照会先	公共職業安定所運営企画室 広報担当官 和田史絵(内線5682) 広報係長 比田井徹也(内線5739) (直通03 - 3593 - 6241)

平成23年7月1日～7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
	0 件	57 件	4 件	0	301 件	362 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	52 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	166 件
	法令遵守違反に関するもの	37 件
	その他	107 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	求人票の記載事項は求職者にとって重要な情報なので、ハローワークで受け付ける際にしっかりと確認してほしい。		ハローワークでは、求人受理時に求人内容の詳細について事業主に確認しております。また、求人票の記載内容と実際に提示される労働条件が異なる求人を把握した場合は、直ちにハローワークでの公開を中止し、事実関係を確認した上で、求人者に対して是正指導しています。
2	ハローワークの求人に応募したが、求人票に記載されている採否決定日が経過しても、求人先から連絡が全くない。不誠実ではないか。指導してほしい。		ハローワークでは、求人を受理する際、事業主に対して、求職者から応募があった場合は、理由の如何にかかわらず、全員にきちんと連絡するよう指導しております。なお、いただいた情報については、該当労働局に伝え、事実関係を確認した上で、適切に対応いたします。
3	ハローワークが社会保険に加入していない企業からの求人を受け付けないのは、厳しすぎる対応ではないか。社会保険に加入することができるのであれば、既に加入している。		社会保険の加入は法令上義務付けられている事項であり、従業員を雇用する上で最低限守られるべき労働条件です。このため、加入手続きを行っていない事業所からの求人は、原則として受理していないことをご説明し、ご理解を求めました。
4	ハローワークの担当が企業に対して積極的に求人へのアプローチをするなどして、ハローワークの求人情報を増やしてほしい。		現在ハローワークでは求人開拓推進員を増員し、企業訪問回数を大幅に増やしています。また、各ハローワークの所長を先頭に企業、事業主団体への求人要請も行っているところです。引き続き求人確保のため努力してまいります。
5	同一の求人が有効期間満了後も繰り返し更新されている。ハローワークは、求人者と求職者のマッチングにしっかり取り組むべきだ。		ハローワークが受け付けた求人を未充足のまま更新する際には、要因を分析し、採用基準を具体化する等により、求人者が想定している人材の応募につながるよう取り組んでおります。また、一部の求人については、求人条件の引き上げを提案し、応募者の増加に結びつくよう取り組んでいる旨ご説明し、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。

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	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る。年齢制限を禁止すべきだ。		雇用対策法の年齢制限禁止規定は、年齢に関わりなく、意欲と能力がある限り働くことができる社会を実現するために設けられているものです。このため、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、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。
7	ハローワークで、教育訓練の支給申請に必要な書類として、預金通帳のコピーが必要と言われた。ハローワークインターネットサービスに記載されていないので改善してほしい。		ハローワークインターネットサービスでも、「教育訓練給付の申請手続きについて」のリーフレットにおいて、払渡希望金融機関の通帳が必要である旨、ご案内しているところですが、いただいたご意見を踏まえ、1つ上の階層に当たる、教育訓練給付のページにも記載するように改善いたします。
8	業務請負に係る求人募集をハローワークに提出したら、請負契約書の原本を提出してほしいと言われた。求人募集をする度に提出するのは手間なので、簡素化してほしい。		請負求人の中には、請負登録者の募集を目的としているものや、求人票の記載内容と実際の労働条件が異なる等、トラブルにつながる可能性のあるものが見受けられました。このため、ハローワークでは、請負求人を受理する際に、求人票の記載内容の信頼性を確保するために、請負契約書等の提出をお願いしています。ご理解とご協力をお願いいたします。
9	派遣という仕事の形態はなくすべきである。		派遣という雇用形態をなくすべきというご意見もあれば、派遣労働者を使用する派遣先事業主はもちろんのこと、派遣という雇用形態で働くことを希望して働かれている方もおられます。いただいたご意見については、今後の施策の企画・立案を行うための参考とさせていただきます。
10	私は就職活動中の学生です。今日、面接に行きましたが、背広とネクタイを着用し、暑さで大変でした。軽装でいいようにしていただきたいです。		厚生労働省は、7月8日、関係省庁連名で、主要経済団体および業界団体計257団体に対し、「就職活動中の学生などに対するクールビズ(面接試験の際の軽装など)の促進を求める」などを要請しました。ご不明な点がございましたら、最寄りのハローワーク又は新卒応援ハローワークにご相談ください。
11	ハローワークの庁舎内が暑いので、設定温度を低くしてほしい 地方受付分。		ハローワークを含む公共施設では、国をあげて節電に取り組んでいるところであり、空調設備の設定温度を28度程度にすることとしています。該当ハローワーク庁舎においても同様の対応が取られているところであり、ご要望に沿った対応は困難である旨ご説明し、ご理解をいただきました。
12	高年齢者・障害者の雇用状況報告の提出が負担である 地方受付分。		ご提出いただいた報告は、 ・「高年齢者雇用確保措置」の導入状況や先進的な取り組み状況などについて正確に把握し、高年齢者雇用対策を推進するため ・障害者の雇用状況を正確に把握し、障害者雇用率制度の適切な運用を図るために、それぞれ活用させていただく旨ご説明し、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。

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
13	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欲しい 地方受付分。		雇用保険制度の趣旨は、労働者の生活およ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などに対して、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。
14	中小企業緊急雇用安定助成金の申請様式が度々変更になるため対応が大変である 地方受付分。		雇用失業情勢などの変化に機動的に対応した施策を実施するとともに、対象事業主の方々へのサービスを向上するため、支給要件の緩和や様式の簡素化を行っているものである旨をご説明し、ご理解を求めました。

「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、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

部局(課室)名	職業能力開発局
照会先	総務課 課長補佐 松下 和生(内線5907) 総務係長 安井 雄一(内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成23年7月1日～7月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	1件	60件	0件	0件	25件	86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	85件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	基金訓練の受講生は、訓練・生活支援給付を受給したいがために、訓練を受講しているのではないか。		ハローワークの相談時に受講希望者等に応じた適切な訓練コースへの誘導を徹底していく旨を説明しました。
2	現在、基金訓練を受講しているが、これから訓練・生活支援給付の受給手続きを行うことはできるのか。		基金訓練の開講日以降も訓練・生活支援給付の受給資格認定手続きすることが可能であることを説明し、受給には一定の支給要件があることを説明し、ハローワークへご相談いただくよう説明しました。
3	基金訓練を廃止して、その分の予算を東日本大震災の復興事業に充てるべきである。(同様のご意見他1件)		被災地の方、そうでない方も、求職者の方の再就職のご支援には職業能力の底上げが有効である旨を説明しました。
4	基金訓練が終わると聞いたが本当か。今後は職業訓練を受講することはできないのか。(同様のご照会他11件)		基金訓練は本年9月開講コースで修了すること、10月以降は求職者支援制度が開始することを説明しました。
5	現行の基金訓練を実施したいが、どうすればよいか。(同様のご照会他6件)		現行の基金訓練については、7月末まで訓練計画の認定申請を受け付けている被災地等を除き、6月末で申請の受け付けは終了している旨を説明しました。

「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、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、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	委託訓練(保育士養成コース)について、保育士資格を取得する気のない生徒があり、そういった生徒が訓練を受講しているのは目的から外れているのではないか。対応をお願いします。		実施主体である都道府県職業能力開発校を通して委託先等に対して事実確認を行い、適切に対応してまいります。
7	厚生労働省ホームページにおいて公表されている「ジョブ・カード普及サポーター企業」全国ブロック一覧について、各企業の「ホームページアドレス」にリンクを張り、企業の各ホームページへ移行できるようにしていただきたい。		現時点でもクリックをしていただければ、各企業のホームページにリンクをされていることをご案内しました。リンクされていることをより分かりやすくするための措置として、各アドレスをクリックすると各企業のホームページへ繋がる旨の説明をホームページへ掲載しました。

「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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

平成23年7月1日～7月29日受付分

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照会先	・ 項番1～12 総務課 課長補佐 岡本利久(内線7817) ・ 項番13～17 雇用均等政策課 企画係長 加藤明子(内線7835)

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0	226	3	0	337	566 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	322 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	24 件
	法令遵守違反に関するもの	17 件
	その他	203 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	資格を何も持たないが子育て経験はあるという母親について短期里親でもいいので、子どもを預けてはどうか。幼児・子どもは自分一人に受ける愛情が必要。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	里親制度を見直してほしい。18歳になったら、放り出されるような制度は必要なのか。特別養子縁組や実親との関係修復など、まずやるべきことは山ほどあるはず。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	養育者として児童扶養手当を申請したところ、公的年金を受給しているため受給できないとのことだった。年金をもらっていても子どもを育てるというのは大変なことなので、公的年金の併給について見直してほしい。		児童扶養手当と公的年金が、ともに所得保障という同一の性格を有する給付であることから二重給付になってしまうため、公的年金との併給はできないこととなっている趣旨を説明し、公的年金との併給調整の見直しについては、ひとり親家庭に対する支援施策のあり方を検討する中で引き続き検討していく旨、お伝えしました。
4	東京電力の範囲では、節電のために週末に操業する工場が増えている。政府は東京電力地区を特区的に考えて、保育士などの確保に多少の欠陥があっても、週末の保育を直ちに実施してほしい。		今夏の政府の電力需給対策実施に伴い、厚生労働省としては、地方自治体に休日保育や延長保育の実施についてお願いするとともに、事業を実施(7月～9月の間)する場合には、安心こども基金からの財政支援を行う旨、回答いたしました。
5	福島県郡山市から新潟市に妻と子供を避難させています。住民票を移さずに保育園に入れるようにしてほしい。		今般の東日本大震災の被災地からの避難者が、避難先で保育を希望した場合、住所変更を伴わない場合であっても保育所を利用することができます(保育に欠ける状態にない、選考に漏れる場合を除く)が、詳しくは新潟市役所の担当部署へご相談いただきたい旨、回答いたしました。

「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、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	台風で保育所が休園した場合に、日数分の保育料の返還の規定はあるのでしょうか。		自然災害等での一時的なやむを得ぬ休園の場合などの保育料の返還に関する国の規定はないが、保育料の徴収等の具体的な基準等については、各市町村ごとに定められており、市町村によっては返還の規定がある場合もございますので市町村へお尋ねいただきたい旨回答いたしました。
7	保育所の3歳以上児の主食代の実費徴収額について、子を通わせている保育所の徴収額が高額だと思うが、厚生労働省の見解を教えてください。 (市町村に照会したが、金額は妥当と考えているとしか回答がなかった。)		主食代に関する費用の徴収に関しては、特段の定めはなく、実際に要した費用等を元に市町村又は保育所において定めているので、具体的な経費の内容については、市町村へお尋ねいただきたい旨、回答いたしました。
8	「子ども・子育て新システム」は、誰のための制度か？ もし、乳飲み子を抱え、この激務の中で自ら、保育園に足を運び、入所の申し込みをすることなどできない。また、保育園に通い始めたとして、園に対して不満がある場合、直接契約制度の中でお互いに話し合いが現在のようにはできるとは思わない。そして、残業のたびに、自己負担なんて、なんのために働いているのか分からない。きちんとした社会作りができないことを子どもと保護者に押し付けないでほしい。この制度には大反対。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
9	現在、求職中であり企業等の説明会に行きたいが、その間子どもを預けるところがない。 認可保育所の一時預かりに空きがなく、認証保育所を利用する場合は、入園料がかかってしまう。 保育所が足りないことが原因だと考えるので、保育所を増やして欲しい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
10	「妊娠中の方、小さなお子さんをもつお母さんの放射線へのご心配にお答えします。～水と空気と食べものの安心のために～」のパンフレットは、安心、安心とばかり言うがその根拠がない。直ちに回収などをするべき。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
11	マタニティマークを付けて、電車の優先席に座っていたところ、周りの方に怒られた経験から、妊婦への理解が得られていない。マタニティマークの周知をしてほしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
12	妊婦健康診査の公費負担の中身(検査内容)が市町村によって違うことから全国一律の検査項目としてほしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。

「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、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
13	求人広告に、求める人材の性別、年齢が記載できないため、そうした情報は記載されていないが、実際に応募すると性別、年齢を理由に断られることがある。均等法は建前だけで、実際の求職活動に不便が生じているので、見直しを検討して欲しい。地方受付分		均等法の趣旨について説明した後、頂いた御意見について組織で共有する旨回答。
14	県の関係団体(財団法人)からのご意見。労働局では法施行に伴う報告徴収業務(均等法、育児・介護休業法、パートタイム労働法)を個別事業主に対して行っているが、県の関係団体へは、県総務部とのコンセンサスを得てから県を通して行われたい。個々の団体ごとに行うのは非効率ではないか。地方受付分		法に基づく報告徴収の趣旨について説明し、ご理解いただきました。
15	中小企業子育て支援助成金について、平成18年3月31日以前に育児休業者がいると助成対象にならないとのことであるが、いままで育児休業者に対応していた事業主が助成対象にならず、取得させなかった事業主が助成対象になるという制度に納得がいかない。地方受付分		当助成金は、今まで育児休業者がいなかった企業において、育児休業が取得できるような環境整備を図ることを目的とする制度であることを説明し、ご理解いただきました。
16	最近出席したセミナーで、中小企業子育て支援助成金のことを初めて知った。周知が足りないのではないか。地方受付分		当助成金については、創設時より各種会合での説明や個別企業への文書送付等あらゆる機会を捉えて周知に努めていると説明し、ご理解いただきました。
17	両立支援レベルアップ助成金が平成23年9月1日から再編されることは昨年度時点で決まっていたにも関わらず、未だに新制度の詳細が確定しておらず、資料もないとは、怠慢なのではないか。地方受付分		支給要領等が明らかになり次第、情報提供する旨回答したが、納得を得られず、電話を切られました。

「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、 その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	社会・援護局(社会)
照会先	社会・援護局総務課 課長補佐 安藤 公一(内線2813) 社会・援護局書記室 管理係長 佐藤 清和(内線2803)

平成23年7月1日～7月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	362 件	15 件	0 件	127 件	504 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	7 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	90 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	407 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	被災者の方より義援金がなかなか配られないことについてのご意見をいただきました。	④ ⑤	ご意見としてお伺いしました。内容について情報共有するとともに、主たる義援金受入団体である日本赤十字社にもご意見の内容を伝えました。
2	応急仮設住宅としての民間賃貸住宅の借上げにかかる家賃について、都道府県補助の上限が6万円といわれ、これを超える金額の物件は認めてもらえなかった。6万円を超える場合も認めてほしい。	①	家賃の補助額(6万円)はあくまで厚生労働省が都道府県に示した参考金額であり、6万円を超える金額であっても、国から都道府県への補助の対象となり、最終的な家賃設定は都道府県の判断によることをご説明しました。
3	今年の5月に生活保護受給者が200万人を超えたとの報道があった。まず、外国人への生活保護適用は拡大解釈であり直ちに止めるべきである。外国人が日本に来てから仕事を失う、就労できない状況になった場合、まず帰国していただくべきです。外国人には母国があり、母国の社会保障を受けるべきです。	①	ご意見としてお伺いしました。生活保護法は、憲法25条に「すべての国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する」と規定されていることから、基本的には日本国民のみを対象としておりますが、適法に日本に滞在し、就労の制限を受けない永住、定住等の在留資格を有する外国人については、社会的・人道的観点から、日本人と同じ取扱としております。
4	最低賃金について、生活保護水準を下回る都道府県があるとの報道を拝見しました。生活保護の金額が高いということと、最低賃金を下回るということは違う問題ではありますが、関連している問題でもあります。最低賃金を下回らないようにするとともに、生活保護の水準についても見直す必要があると考えます。	④	ご意見としてお伺いいたしました。なお、生活保護基準のあり方につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会での議論も踏まえ、今後考え方を整理していく予定でございます。
5	生活保護制度改革を行うべきである。特に不正受給対策の強化を行うべきである。納税者を一番に考えて欲しい。生活保護費を現金給付でなく、現物給付も考えるべきではないだろうか。本当に必要な人に有効に活用されるものとなるよう、調査の徹底、不正受給への厳罰化を図るべきである。	④	生活保護制度における不正受給の防止につきましては、生活保護受給要件の厳格な審査を実施し、引き続き不正受給対策の徹底を図り、生活保護の適正な運営に努めてまいります。

※「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、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
6	生活福祉資金(総合支援資金)貸付の申請をしたが、借金が多額のため貸付できないと言われた。生活困窮者へのセーフティネットではないのか。	①	生活福祉資金は貸付制度であるため、個別の状況にもよりますが、債務がある場合は、償還の見込みが立たないとして貸付できない場合もございます。 なお、多重債務等過大な債務を負っている場合、法テラス等へ債務整理をご相談くださいと回答しました。
7	生活福祉資金の貸付申請をしたところ、不承認となったが、納得がいかない。	①	貸付の適否については、社会福祉協議会が決定しており、不承認の理由については社会福祉協議会に確認して頂くようお願いしました。
8	民生委員が(大家から依頼を受け)自分の家の台所の荷物を持ち出した。民生委員がこのようなことをして良いのか。市や都にも相談したが民生委員をやめさせることはないと言われたので国に電話した。	①	民生委員は、各地に設置されている推薦委員会からの推薦を受けて国から委嘱していることを説明し、再度市に相談するよう促しました。
9	消費生活協同組合において実施している共済事業の契約者より、当該組合と契約者との間での共済金支払いに対する苦情相談。	④ ⑤	室内でご相談内容について情報共有し、対応について検討しました。 検討後、当該組合に対して、契約者に対して真摯なご説明をするように伝え、ご相談内容を報告しました。
10	消費生活協同組合の組合員より、組合職員の対応についての苦情相談。	④ ⑤	室内でご相談内容について情報共有し、組合に対し、真摯に対応するよう伝えました。
11	介護福祉士の受験資格取得に係る実務経験ルートにおいて6月の養成課程の受講が必要となるのは何年度の試験からとなるか教えてほしい。また、できるだけ早く6月の養成課程が受講できるようにしてほしい。		実務経験ルートにおける6月の養成課程の義務付けについては、平成23年6月22日に公布された「介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律」において、平成27年4月1日に延期されることとなったため、平成27年度の試験からとなる旨、説明し、ご了解いただきました。 また、ご要望については、養成課程義務付けの施行日である平成27年4月以前であっても、受講できるよう検討中である旨を説明し、ご了解いただきました。
12	社会福祉法に基づく社会福祉主事任用資格の取得方法について教えてほしい。		社会福祉法に基づく資格取得方法について詳細を説明し、ご了解いただきました。
13	介護福祉士及び社会福祉士の資格取得方法について、どのような取得方法があるのか教えてほしい。		社会福祉士及び介護福祉士法に基づく各資格取得ルートについて詳細を説明し、ご了解いただきました。

※「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、⑤その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

平成23年7月1日～7月29日受付分

部局(課室)名	社会・援護局障害保健福祉部
照会先	【企画課】 課長補佐 梶野 友樹(内線3011) 主査 佐々木 忠信(内線3016) (ダイヤルイン 03-3595-2389)

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	16 件	0 件	0 件	35 件	51 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)	3 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	48 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	「統合失調症」、「性同一性障害」等の精神疾患への理解を広げてほしい。		統合失調症等の普及啓発に関する施策推進や政策立案において、御意見を踏まえて検討いたします。
2	精神障害者保健福祉手帳を所持していてもJR等の割引が適用しないため、優遇措置を充実してほしい。		3障害同等のサービスが受けられることが望ましく、各種の援助施策についてより一層の支援が得られるよう各自治体、事業者等に働きかけを続けていきます。
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、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

部局(課室)名	老健局
照会先	総務課 総務課企画法令係長 松本直樹 (内線3919) 総務課企画法令係 笠井南芳 (内線3919)

平成23年7月1日～7月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	150 件	1 件	11 件	3 件	165 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	7 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	2 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	156 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護サービスを利用していないのに、保険料を徴収されることについて説明してほしいとのご質問をいただきました。		介護保険制度は、加齢に伴う介護負担を社会全体で支え合うという考えのもとに創設され、将来使う可能性も含めて保険給付の対象となる被保険者の方から保険料をご負担いただいている旨説明しました。
2	介護保険料は低所得者に厳しいものであり、所得に応じて徴収して欲しいとのご要望をいただきました。		介護保険料の所得別段階について、国では6段階を基本として示しており、保険者である各市町村においても、地域の実情に応じて独自の段階を定めることができることから、所得段階に応じて徴収している旨説明しました。
3	年金から特別徴収されている介護保険料について、何かあった時の備えとして、年額分をまとめて支払っておくことはできないかのご質問をいただきました。		介護保険料は住民税課税・非課税に応じて段階を決めるものであり、均等割の課税根拠である合計所得金額を用いている旨説明しました。
4	介護保険はなぜ任意保険にしないのかとのご質問をいただきました。		介護保険は、社会保険制度として、社会全体で介護が必要な高齢者やその家族を支援する仕組みとなっている旨を説明しました。
5	介護保険を外国で利用可能にしてほしいとのご要望をいただきました。		介護保険は日本の社会保険制度として、日本にお住まいの被保険者の方々から保険料をお支払いいただき、サービスを給付する仕組みとなっている旨を説明しました。

「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、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、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	事業者の方から、特別養護老人ホームの栄養士について、約2か月間出勤できない状況になるが、減算の規定はあるかとのご質問をいただきました。		栄養士については減算の規定はないため、減算の対象にならないが、人員欠如で指導の対象となる旨回答しました。
7	特別養護老人ホームにおいて、食費を無料とし、利用者から徴収しない取扱いが可能であるか否かの御照会をいただきました。		食費の利用者負担の水準については、事業者と利用者の契約により定められるものと考えておりますが、食費について無料とした場合、在宅と施設の給付と負担の公平性からみて適当ではないと考えている旨回答いたしました。
8	特別養護老人ホームに勤務されている方から、介護職員が機能訓練を行うことは可能かとのご質問をいただきました。		基準省令解釈通知に基づき、入所者の日常生活やレクリエーション、行事等を通じて行う機能訓練指導については、介護職員が行っても差し支えないこと旨回答しました。
9	通所リハビリテーション事業所の「専用の部屋」と病院の機能訓練室は共用可能かご質問をいただきました。 地方自治体・本省受付分		可能である旨説明しました。
10	介護老人保健施設における栄養マネジメント加算は、調理業務の委託先にのみ管理栄養士を配置している場合にも算定可能かご質問をいただきました。 地方自治体・本省受付分		算定できない旨説明しました。

「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、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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 課長補佐 吉田(内線3216)

平成23年7月1日～7月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	279件	0件	0件	35件	314件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	63件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	48件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	203件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	救急車等で病院に搬送していただき、個室しか空いてない状態で個室に入院となった場合ですが、差額料金は請求されるのでしょうか。(搬送時に料金が高い個室は困るとは言えない状態かと思われる。)		特別の療養環境に係る特別の料金(いわゆる差額ベッド代)については、特別療養環境室への入院を希望する患者に対して、特別療養環境室の設備構造、料金等について明確かつ懇切に説明し、患者側の同意のうえ入院させることとなっておりますと説明しました。また、実質的に患者の選択によらない場合は室料差額を求めてはならないという旨をお伝えしました。
2	医者による薬の処方日数について医者によっては2週間分しか出せないということをよく聞きます。確かに、副作用とかの危険性からというのはわかりますが、長期服用するものは、半年とか許されないのでしょうか。薬の処方を2週間毎に受けに病院に行かなくてはならず、交通費もかかるのでどうかならないのでしょうか。		新医薬品ではない薬剤などについては、処方日数の規定がないことから、処方する医師の判断に委ねられているところと説明した上で、医薬品の処方日数につきましては、医師にご相談いただくようお願いしました。
3	原子力災害対策特別措置法第15条第3項の規定による、避難のための立退き又は屋内への避難に係る内閣総理大臣の指示が解除されている場合、一部負担金等の支払いを免除する取扱いとするのはいつまでか。		6月末日までです。
4	同月内に被保険者資格の取得と喪失がある場合でも、保険料が発生することが納得いかない。その後に国民健康保険に加入した場合、被用者保険と国民健康保険の保険料がそれぞれ発生するため、二重払いとなる。		例え被保険者資格を取得した月内で資格を喪失したとしても、被保険者資格を有していた期間は保険給付を受ける権利を有していたため、保険料をご負担いただくことが保険制度の原則であることを説明しました。
5	保険者算定の取扱いの一部変更に伴い、確定拠出年金の掛け金の変動が対象となるか電話及びメールにて照会。また、選択制の企業型確定拠出年金制度を利用している場合に4～6月の掛金額を変更することにより、標準報酬月額が年間の給与額と比べ著しい差が生じることが問題としている。		確定拠出年金の掛け金の変動は、固定的賃金の変動ではなく、業種や職種の特殊性から発生するものではないことから、今回通知した保険者算定の取扱いの一部変更には該当しない。また、問題提起のあった部分については、事務処理的には問題はないが、意見として伺っております。

「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、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	譲渡金額よりも購入額の方が高く、損失が出ている株式の取引についても、一部負担金の割合を判定する際に収入として含めるのか。		一部負担金の割合の判定に用いる収入は、所得税法第36条第1項に規定する「各種所得の金額の計算上収入金額とすべき金額及び総収入金額に算入すべき金額」としており、株式の取引においては、株式の購入額等の経費を差し引く前の譲渡金額が収入となることを説明しました。
7	保険料の賦課のベースとなる所得について、基礎控除しか引かれないのはおかしいのではないか(医療費控除などが引かれていない)。		後期高齢者医療制度の保険料の算定に当たっては、所得に応じて幅広い世帯にご負担頂くため、所得から基礎控除を引いた額(旧ただし書き方式)を用いている旨を説明しました。
8	一部負担金の割合の判定について、なぜ世帯単位で算出するのか。		生計が世帯単位で営まれている実態を考慮している旨を説明しました。
9	高齢者に対して窓口の負担割合を3割とするのはおかしいのではないか。		現役世代と高齢者世代の負担の公平性を確保するため、現役世代と同水準以上の所得のある方に対しては応分の負担を求めている旨を説明しました。
10	一部負担金の割合の判定について、基準収入額を単身ならば383万円、複数世帯であれば520万と設定している根拠を教えてください。		現役世代の平均的な収入額から諸控除を差し引いた、現役世代の平均的な課税所得に標準的なモデルの高齢者単身世帯又は夫婦二人世帯の諸控除を足して算出した額であることを説明しました。

「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、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、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
11	平成23年4月以降の出産育児一時金等の支給額については、いつまで暫定的な措置として続くのか		出産育児一時金の支給額の4万円引き上げは、平成23年4月以降も引続き、恒久的な措置として原則42万円を維持する旨回答いたしました。
12	受取代理制度とはどのような制度か。		受取代理制度は、出産を予定している医療機関等を受取の代理人として、出産育児一時金の申請を事前に行うことにより、出産育児一時金が直接医療機関等に支払われる制度。原則42万円までは、退院時に医療機関等の窓口で支払う必要がなくなる旨回答しました。
13	出産費用が42万円未満で収まった場合の差額は、どのように請求を行えばよいのか。		差額が生じた場合、被保険者等から保険者に請求して頂く。なお、差額請求の際には、医療機関等から交付された費用の内訳が記載された領収・明細書の写しの他に振込先等必要な事項を記載した書面の提出が必要な場合があるため、詳細は保険者に確認する必要がある旨回答しました。
14	海外で長期間生活しており、住民票を移さず一時的に日本に帰国する場合、日本滞在中に無保険なのは不安であるため、保険料を支払い国保に加入したいが可能か。		「国民健康保険制度においては、市町村又は特別区の区域内に住所を有する方を、当該市町村等が行う国民健康保険の被保険者とすることとされており、「住所を有する」とは原則として当該住所地に住民票があることを意味するため、住民票を移さず一時的に滞在する場合は加入することはできない旨を御説明し、理解を求めました。
15	70歳以上の被保険者の窓口負担割合の決定について。所得判定要件で現役並み所得者に該当しているため、窓口負担割合が1割ではなく3割となる。今年70歳になった時点で窓口負担割合が1割であったが、今年の8月から3割になるという通知が届いた。これについて、区役所に理由を聞くも、きちんとした回答が得られなかった。また、収入判定要件に該当すれば窓口負担割合が3割から1割になると聞いたが、この収入から必要経費等を除いたもので判定をしない理由は何か。		「税法上の控除の違いにより、実際には収入が少ないにもかかわらず、課税所得が145万円以上となり現役並み所得者と判定される場合があります。世帯収入520万円の判定基準は、こうしたケースを救済し、公平な判定を行うために再判定をする仕組みとなっております。この収入の定義は、医療を受ける日の属する年の前年における市町村民税の課税所得額の計算上収入金額とすべき収入としており、必要経費・各種控除を差し引く前の収入として捉えられる収入額としているところです。確定申告されている所得があれば、その収入も考慮されますので、御理解いただきたい。」と説明し、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、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
16	高額療養費制度について、入院をし、医療費を支払ったが、月をまたいだため、高額療養費の対象外となった。		高額療養費制度については、同一月にかかった医療費について、限度額を超えたものについて高額療養費として支給する制度となっていることを説明し理解を求めました。
17	非自発的失業者に対する国民健康保険料(税)の軽減について、対象者は雇用保険の特定受給資格者または特定理由離職者とされている。市町村窓口で申請する際に、これらのいずれかに該当することの確認書類として、雇用保険受給資格者証の提示が求められているが、他の書類ではなぜだめなのか。		「雇用保険受給資格者証を確認書類としているのは、その様式が全国で統一されており、離職コードによる対象者であるかの確認が容易で、現在求職活動を行っていることも併せて確認できるためである旨を御説明しました。
18	非自発的失業者への国民健康保険料(税)の軽減は、本年度のみの措置か。		軽減が認められた場合には、軽減される期間は離職の翌日から翌年度末までの間ですが、軽減の認定自体は本年度以降も引き続き行われる旨をお伝えしました。
19	東京23区において、昨年と所得がほとんど変わらないにもかかわらず今年から保険料が高くなったのはなぜか。		東京23区の保険料算定方式が、住民税方式から旧ただし書方式に変更されたことが原因の一つであると改めて御説明しました(区からも説明済み)。その上で、旧ただし書方式は、所得に応じて幅広い世帯に負担頂く方式であること、全国で9割以上の保険者が採用している算定方式であることなどを御説明し、保険料の納付が困難な場合には分割納付等を区役所に相談されるよう御案内しました。
20	国民健康保険料の納付書を見たが、内訳に「支援金」という項目があり、私も負担していることが判明した。内容については聞いて解ったが、個人的にはこんなお金を出す気はない。高齢者も助けてもらいながら、長生きするのではなく、自分のお金でなんとかするべきである。このような支援金の制度を即刻やめるよう、国(本省)に伝えて欲しい。 地方受付分		自治体の国民健康保険の窓口で説明を受けられたようで、制度については理解されており、北海道厚生局に対して内容の説明はお求めにならなかった。ご本人の主張は、制度そのものをやめるべきとのご意見を国(本省)にきちんと伝えてほしいとのことでしたので、一国民からのご意見としてお伝えすることを説明しました。

「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、 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、 その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

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

平成23年7月1日～7月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	111件	0件	0件	6件	117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)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	115件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	厚生年金関係書類 70歳以上被用者該当 不該当届 70歳以上被用者月額変更 賞与支払届 70歳以上被用者算定基礎届 70歳以上被用者不該当届 70歳以上被用者所属選択 二以上事業所勤務届 を、電子申請で届け出ができるようにしたい。いただきたい。		電子申請につきましては、利用者の事務手続きの負担軽減、利便性の向上を目的として推進しているところですが、新たな手続の追加などシステムの変更にあたっては、相当の経費と時間を要する可能性があることから、費用対効果等を考慮しつつ、実施を検討する必要があることについてご理解願います。 ご要望につきましては、一般の被保険者との関連性に十分考慮し、今後の電子申請の推進のための貴重なご意見として日本年金機構とともに情報を共有いたしました。
2	標準報酬月額が改定された場合、行ったその旨を年金事務所長が事業主に通知しているが、直接被保険者に通知するよう希望。 標準報酬が算定基礎届等で変更された場合には直接被保険者に通知がされれば、事業主が低く届けていれればすぐに判明することになる。自分は今まで何度か会社を変わっているが、標準報酬が変更になったと事業主から通知されたことは一度もない。		厚生年金等においては、被保険者の標準報酬等に関する届出について、事業主に届出義務を課していることから、日本年金機構が標準報酬の決定及び改定を行った際には事業主に通知することとしており、その結果を被保険者の方へ知らせるため、事業主は速やかに被保険者あてに通知しなければいけないとなっております。 また、被保険者の皆様ご自身で年金記録をご確認いただくため、毎年の誕生月に報酬月額を記載した、ねんきん定期便をお送りしているほか、本年2月からは、ねんきんネットのサービスを開始し、これによりインターネットにより逐次ご自身の年金加入期間や標準報酬月額などをご確認いただくことができますので、ご利用ください。

「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、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
3	受給資格期間を短縮するべきです。具体的には、受給資格期間を5年にするべきです。		政府・与党社会保障改革検討本部において6月30日に決定された、「社会保障・税一体改革成案」の中では、現行制度の改善における最低保障機能の強化の一つとして受給資格期間の短縮が示されたところです。受給資格期間を何年にするかといった具体的な制度設計については、今後審議会などの場で検討を進めていくこととしております。
4	年金の高額受給者の年金給付を削るべきです。		政府・与党社会保障改革検討本部において6月30日に決定された、「社会保障・税一体改革成案」の中で現行制度の改善における高所得者の年金給付の見直しが示されたところです。具体的な制度設計については、今後審議会などの場で検討を進めていくこととしております。
5	障害基礎年金だけで生活できるように障害基礎年金の増額をお願いします。一月約8万円の基礎年金のみで生活しています。これではテレビの買い換えもできません。もっと被災地障害者の生活を考えてください。		政府・与党社会保障改革検討本部において6月30日に決定された、「社会保障・税一体改革成案」の中で現行制度の改善における最低保障機能の強化の一つとして障害基礎年金への加算が示されたところです。具体的な制度設計については、今後審議会などの場で検討を進めていくこととしております。
6	障害年金2級をいただいていたのですが、この度の0.4%の年金額削減で、年金が低下しました。なぜこのようなことになったのでしょうか。		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。 こうした仕組みの中で、平成22年の物価が下落したことから平成23年度の年金額は引き下げられることとなりましたが、物価に応じた改定であり、年金の実質的な価値は維持されています。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在保険料負担を頂いている方とのバランスという観点からも適当でないことについてご理解をいただきたいと思っております。

「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、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
7	今回60歳になり年金請求をすることにして、窓口で相談に行き分かりました。35年間年金を掛け、私が亡くなっても夫へ遺族厚生年金は1円も出ないとのこと。これは不公平だと思います。奥さんには遺族年金が支給されますが、夫はありません。男女同権の世の中おかしいとは思いませんか？		遺族厚生年金は、残された遺族の方の稼働能力に着目して、一般的に夫より稼働能力が少ない妻には年齢制限を設けていない一方、夫には高齢によりある程度稼働能力が喪失すると考えられる55歳以上の年齢を受給資格要件としておりますが、この場合夫が60歳に達すれば支給がおこなわれる仕組みとなっております。一方で、就業構造や家族形態が大きく変化した中で、年金制度において男女間の取扱いの差が設けられていることについては問題意識を持っているところであり、頂いたご意見については今後の検討において参考とさせていただきます。
8	年金事務所職員の対応が悪い。		日本年金機構に、個別のケースについて事実確認をした上で必要な対応を行うよう指導いたしました。
9	ねんきんダイヤルの電話が繋がらない。		日本年金機構において通知書等を発送した場合、休日明け等は電話が大変混み合うことがあることを説明し、時間を置いてからかけ直ししていただくようお願いしました。

「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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

平成23年7月1日～7月29日受付分

部局(課室)名	政策統括官付(社会保障担当)
照会先	社会保障担当参事官室 経理係 櫻田(7709)

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	4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	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	4件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	社会保障審議会の構成員について		構成員の氏名、所属・役職が公表されているページをご案内いたしました。
2	厚生労働白書について		言葉の定義やデータの有無等についての照会に対して、ホームページ等を踏まえつつ対応いたしました。
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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	政策統括官(労働担当)
照会先	室長補佐 岡 英範(7725) 総務係長 若山 丈(7717)

平成23年7月1日～7月29日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	6件	0件	0件	2件	8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	7件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	不当労働行為制度について研究している。関係する資料を探しているのだが、見つからないものがあるので教えてほしい。		お探しの資料について、公表されているウェブサイトをご案内する等の対応を行いました。
2	会社の従業員が労働組合に加入し、当該組合が団体交渉を求めてきたことに関する諸問題について。		いただいた意見について、担当部署内で共有いたしました。
3	法人でない労働組合の役員と個々の組合員との法律上の関係はどのようなものであるか。		労組法の関連規定、行政解釈、裁判例等についてご説明しました。
4	ある労働組合が、会社の付近でのビラ配布等を禁止する仮処分を裁判所より受けた。労働者の団結権等は憲法で保障されていると思うが、このような仮処分は違憲でないのか。		仮処分の内容がわかりかねますが、一般に、裁判所の判決等の是非について、コメントすることはできない旨をご説明しました。
5	労働組合を組織するときに必要な人数を教えてほしい。		法令に規定はなく、2人以上であれば組織できると考えられることをご説明しました。

「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、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、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	「個人情報の適正な取扱いを確保するために労働組合が講ずべき措置に関する指針」がどのようなものか教えてほしい。		同指針の概要についてご説明しました。
7	労働組合法第12条の5の規定(利益相反行為)について教えてほしい。		該当条文についてご説明しました。
8	介護労働支援ガイドリーフレット(求職者向け)の更新頻度や、情報の更新時期の明示、関係行政機関への周知等について、ご意見をいただいた。		ホームページ「介護労働支援ガイド」の更新を行うことや、国民の皆様が利用しやすい形に改善することを検討中です。

「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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成23年7月1日～7月29日受付分

部局(課室)名	日本年金機構	
照会先	サービス推進部 お客様の声グループ長 高水 徹 海野 崇 (代表電話)03 - 5344 - 1100 (内線 3182)	

国民の皆様の声 把握方法別件数		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	本部分	1 件	1,009 件	18 件	1 件	224 件	2 件	1,255 件
	地方分	178 件	174 件	22 件	3 件	2 件	0 件	379 件
合計	179 件	1,183 件	40 件	4 件	226 件	2 件	1,634 件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	376 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,258 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23年度の年金額が物価スライドにより0.4%引き下げられた。光熱費などは上がる一方であるのに、年金額が下がるのは納得できない。一生懸命働いて年金を掛けたのに、生活保護の水準より低いのではないかと、年金額を下げないようにしてほしい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	現在、障害年金を受け取っている。症状の改善は全くみられないが、障害の状態を記載した診断書を数年おきに提出しなければならない。診断書の作成をお願いしたり、高額な証明料を支払うことは非常に負担が大きい。数年おきに診断書が必要になる基準を大幅に見直すなど負担が軽減するよう改善してほしい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3	おばが亡くなり、亡くなった月までのおばの年金を請求しようとしたが、生計を同じくしていても甥や姪は請求できる対象にならないと言われた。何故実際に面倒を見ていた者が受け取れないのか。請求できる者の範囲を広げてほしい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
4	国民年金第3号被保険者制度を見直してほしい。被用者年金加入者の配偶者と言うだけで、直接保険料を納めないで、年金を受け取るとは不公平である。年金財源が厳しい中であり、制度を改正して保険料を払うようにしてほしい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	厚生年金等の報酬の算定について、毎年4月から6月の支払額で決定されるが、今年は特別な事情で4～6月の収入が大幅に増えた。例年この時期のみ収入が増える場合は、1年間の通算で算定することもできるようになったが、そうでない場合は通算できない。単年度の特別な事情がある場合でも通算して算定できるよう制度を改正してほしい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。

「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、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、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	各種通知や案内について、内容がわかりづらいものがあるので、もっとわかりやすくしてほしい。		記載内容をわかりやすい言葉に置き換えを行うとともに、お客様向け文書モニター会議等において検討を行い、記載内容をわかりやすくするよう、引き続き取り組みを行っていることを説明しました。
7	年金事務所職員の説明が不十分、事務処理に時間がかかる、態度やマナーが悪く、不愉快な思いをした。(同様なご意見が72件ありました。)		事実確認を行った上で、必要な指導等を行ってまいります。お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
8	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い、保険料収納業務委託業者に対する不満等のご指摘をいただきました。		事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理できるように努力してまいります。また、適切な委託業者管理に努めてまいります。
9	ねんきんネットが利用しにくい。また、ホームページの内容等に関するご意見をいただきました。		今後もねんきんネット並びにホームページの充実に努めてまいります。
10	お母様の代理で年金相談に来られた娘様から、事務所職員の対応について、「何年か前におじゃました時とは、全体が変わっていて驚きました。仕事の内容ももちろん、どなたも親切で母が一人でお訪ねしたとしても、安心だと思い大変うれしいです。」等のお礼や激励をいただきました。		これらの声を糧として、今まで以上にサービス向上に努めてまいります。

「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、その他、に分類。