

平成22年3月23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

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3月12日から平成22年3月18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(10/03/23)

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告

平成22年3月12日～3月18日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	計
行政相談室 (各部局に属さないもの)	3	30	2	0	742	0	777
大臣官房	1	0	0	0	0	0	1
統計情報部	0	0	0	0	0	0	0
医政局	1	9	0	0	14	0	24
健康局	0	101	1	0	67	0	169
医薬食品局	1	69	0	0	7	0	77
食品安全部	1	3	0	0	1	0	5
労働基準局	1	271	0	1	48	0	321
職業安定局	0	34	0	0	205	0	239
職業能力開発局	0	11	0	0	21	2	34
雇用均等・児童家庭局	1	175	84	0	1,437	0	1,697
社会・援護局	0	76	2	0	38	0	116
障害保健福祉部	0	7	1	0	5	0	13
老健局	0	30	1	0	12	11	54
保険局	0	80	0	0	0	0	80
年金局	0	15	14	0	38	0	67
政策統括官	0	12	0	0	0	0	12
日本年金機構	7	409	3	0	44	2	465
合計	16	1,332	108	1	2,679	15	4,151

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	1,969
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	551
法令遵守違反に関するもの	21
その他	1,610

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。

国民の皆様の声・集計報告票

平成22年3月12日～3月18日受付分

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)

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
	3件	30件	2件	0件	742件	0件	777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	777件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	厚生労働大臣の指示が細かくて職員から不満がでているというニュースを見た。トップの指示が細かいのは民間では当たり前だ。嫌なら辞めべきだ。幹部からも不満がでているとはどういうことだ。もっと一生懸命仕事をしろ。今後は「大臣の指示が甘すぎる」という意見が職員から出るくらいになってほしい。(電話)		貴重なご意見として拝聴し、政務三役及び省内においても情報を共有しました。
2	【ご要望:長妻無能大臣、お辞め下さい】 後任は舩添大臣にお願いして、お辞めになったらいかがでしょう? 厚生労働省で働く、全ての方々(除 長妻、及びその一味)にご同情申し上げます。 (厚生労働省 国民の声メール)		貴重なご意見として拝聴し、政務三役及び省内においても情報を共有しました。
3	子供手当で長妻大臣の発言で外国人=難民の発言には怒りがこみ上げました。謝罪を要求します。 (電子政府 各府省への政策に関する意見・要望への意見メール)		電子政府へのご意見の中に子供手当の観点も含まれていましたので、ご本人様が厚生労働省を指定されメールが届きました。厚生労働省としては、貴重なご意見として政務三役及び省内においても情報を共有しました。
4	【高校無償化】 高校無償化を外国人学校にまで適用すること。日本の財政事情も考えずバラマキをするのはとんでもない。まず国民のために有効活用してほしい。外国人学校まで適用する余裕があるなら、フリーター等の無職の方の職業斡旋に使うべきである。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚生労働省、内閣府、文科省、財務省へ転送)		政府へのご意見の中に雇用対策の観点も含まれていましたので、官邸から厚生労働省にメールが転送されました。厚生労働省としては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内において情報を共有しました。
5	【事業仕分け及び年金一元化について】 事業仕分けは党派を超えて参加させるべきである。自民党の河野議員やみんなの党の渡辺議員は、以前から積極的に取り組み、思い半ばで戦線離脱した方々ですから、力強く積極的にやってくれるでしょう。また、年金一元化ですが、議員年金が話題がありませんが、以前盛り上げていた取り組みはどうしたんでしょうか。廃止一元化の方向へ向けられないでしょうか。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚生労働省、内閣府、総務省へ転送)		政府へのご意見の中に年金政策の観点も含まれていましたので、官邸から厚生労働省にメールが転送されました。厚生労働省としては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内において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、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	<p>【朝鮮学校無償化】 朝鮮学校を無償化するなら、日本の私立高校も無償化にしますよね？子供手当のために扶養控除や配偶者控除廃止するくらい財源がないのに、朝鮮学校無償化の費用は皆さんの給料や資産から出してくださいのですか？日本国民の税金から出さないでくださいね！また、人権擁護法案などマニフェストに書いてない法案を勝手に決めないでください！ (官邸に寄せられた国政への意見メール：厚労省、外務省、内閣府、文科省、財務省、総務省、法務省へ転送)</p>		<p>政府へのご意見の中に子供手当の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としましては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として政務三役及び省内においても情報を共有しました。</p>
7	<p>【公務員の対応について】 公務員の対応について意見があります。私は厚生労働省に電話をして意見を言いました。しかしまったく関係のない極論ばかり持ち出して私の意見をすべて否定することが目的のようでした。私は働けない人が働けるようになるにはどうしたらいいのかという意見を言いたくて電話したのです。これは国にとってプラスの意見であり極論を持ち出して否定するなんて公務員はみんながニートになることが国のためになると思っているのかと思ってしまう対応でした。公務員の対応を教育指導している機関があるならいったいどんな教育しているのか聞いてみたいものです。この意見は厚生労働省ではなく教育指導している省または機関に送ってください。よろしくをお願いします。 (官邸に寄せられた国政への意見メール：厚労省へ転送)</p>		<p>メールの内容では、部局が特定できず、また、本省、地方庁のどちらかの対応なのかについても不明でしたので、貴重なご意見として拝聴し、省内においても情報を共有しました。 連絡先が不明確でしたので、お問い合わせができませんでした。</p>
8	<p>【農業政策】 失業者を集めて農業に従事させたらいいと思います。これからは農業という就職の場所を切り開く必要があります。今後世界で農業戦争が発生するかもしれませんので、とにかく今は自給率を上げることが必要です。批判もあるでしょうが、有益なのでこの政策をぜひ実行してほしいです。 (官邸に寄せられた国政への意見メール：厚労省、内閣府、農水省へ転送)</p>		<p>政府へのご意見の中に雇用対策の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としましては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有しました。</p>
9	<p>【消費税】 子供手当や年金のために、消費税が充てられるという話があるそうですが、消費税を区分化して、生活必需品や低額の賃貸住宅の家賃などは非課税もしくは据え置きに、それ以外をアップするとか、困っている人に優しい政策をお願いします。 (官邸に寄せられた国政への意見メール：厚労省、国交省、内閣府、財務省へ転送)</p>		<p>政府へのご意見の中に子供手当及び年金の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としましては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有しました。</p>
10	<p>【景気回復について】 景気が悪く、少ない年金の補てんのための投資も減少し、少ない貯蓄の利子もないに等しく、困っています。子供手当も結構だけど、どの程度効果があるのか疑問です。それより、国内の景気を早く良くし、高齢者やサラリーマンなど、中間以下の生活者が少しは楽になるように、抜本的な施策を講じてください。早くしてくれないと死んじやいますよ。 (官邸に寄せられた国政への意見メール：厚労省、内閣府、財務省、経産省、金融庁へ転送)</p>		<p>政府へのご意見の中に子供手当の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としましては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として政務三役及び省内においても情報を共有しました。</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、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	大臣官房国際課
照会先	庶務班長 風間 和則(7283) 庶務係長 吉田 豊(7286)

平成22年1月22日～1月28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	地方自治体	合計
	1件	0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	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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	厚労省の地下1階受付で30分も立たせたまま、待たせるというのはどういふことか。待たせるのなら、椅子ぐらい用意すべき。北欧が日本に比べどのような点で高福祉なのか聞くだけで、どうして30分も立って待たされなければならないのか。厚労省は国民を立たせて待たせておいて、国民が諦めて帰るような対応を取っているのか。		当課に連絡が入った時点で速やかに地下1階受付に行き、1階談話室内のスペースにご案内した上、該当の部署から資料を入手次第、速やかに連絡する旨をご説明しました。 翌日、該当する資料が掲載されているURLをお知らせしました。 また、来訪時のご対応に時間をいただく場合は待合スペースにご案内することを省内で共有しました。
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、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	医政局
照会先	看護課総務係(内線2596) 歯科保健課総務係(内線2583) 医事課総務係(内線2566) 医事課試験免許室免許登録係(内線2577)

平成22年3月12日～3月18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	地方自治体	合計
	1件	9件	0件	0件	14件	0件	24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)	11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	看護師等養成所に通いたいが、生活が苦しいため学費を支払うことができない。どこか修学支援を行っているところはあれば教えて欲しい。		都道府県によっては、地域内の看護職員の確保を図るために修学資金の貸与等の支援を行っているところもあるため、まずはお住まいの都道府県へお問い合わせいただくようにご説明しました。
2	歯科医師臨床研修の実施に際し、国からはどのような支援を受けられるのか、また、臨床研修歯科医の給料等を補助するような補助金は交付しているのかを教えて欲しい。		歯科医師臨床研修の実施に際しては、臨床研修制度を実施している病院に対して、臨床研修に係る運営費の一部を補助している旨をご説明しました。また、臨床研修歯科医の給料等は補助していない旨をご説明しました。
3	医療に関する相談をしたいが、行政機関で対応してくれるところを教えて欲しい。		都道府県に設置されている医療安全支援センターにてご相談を受け付けている旨をご説明しました。
4	定住外国人が看護師国家試験を受験するにあたり、必要な事項を教えて欲しい。		メールにて、厚生労働省ホームページの看護師国家試験の施行のページを示し、そこに書かれている受験資格を満たしていれば受験は可能である旨をご説明しました。
5	身体に障害を持っているが、免許を取得することができるか。(医師法第4条第1号等の内容に関する問い合わせ)		国家試験合格後、免許申請時において免許を与えるか与えないかの判断となるので、現段階では取得の可否はお答えできない旨回答。

「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	健康局
照会先	健康局総務課 榎本 芳人(内線2313) (ダイヤルイン03-3565-2077)

平成22年3月12日～3月18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	地方自治体	合計
	0件	101件	1件	0件	67件	0件	169件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	78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	67件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	新型インフルエンザワクチンはどういった効果があるのでしょうか。		新型インフルエンザワクチンの接種を行うことで、新型インフルエンザによる重い合併症や死亡を予防することが期待できます。また、厚生労働省「新型インフルエンザワクチンQ&A」などもご参照いただく旨説明いたしました。
2	新型インフルエンザワクチンを接種していないのですが、春以降に接種する場合でも助成を受けることができますか。		今シーズンの新型インフルエンザワクチンの接種に当たっては、所得の少ない世帯の方などについては、費用負担の減免措置が市町村によって行われます。4月以降に接種される方についても同様の対応を市町村にお願いしておりますが、具体的な費用負担額軽減措置の内容については各市町村で異なりますので、お住まいの市町村におたずねいただく旨説明いたしました。
3	妊婦に新型インフルエンザワクチンの接種はできますか。		現在までのところ、妊娠中にインフルエンザワクチンの接種を受けたことにより流産や先天異常の発生頻度が高くなったという報告はありません。妊娠されている方々には、保存剤の添加されていないワクチン接種を希望することもできます。接種に際してご心配な点があれば、主治医にご相談いただくよう説明いたしました。
4	タクシー・ハイヤー内も全面禁煙にしてほしい、また、たばこだけでなくお酒も増税すべき等受動喫煙対策、たばこ税増税へ反対の意見。		今後のたばこ対策等の検討の際に参考にさせていただくため貴重なご意見として拝聴いたしました。
5	JTが発売する予定の無煙たばこは本当に無害なのですか。		煙が出ないとしても、吐く息にもニコチンが含まれるのであれば禁煙スペースで吸うことには問題があると考えている旨回答いたしました。
6	原爆症認定の審査について、申請しているが認定状況はどうなっているか。		随時審査を行っているところであり、審査には時間を要しているが審査基準の見直しや審議会開催回数が増などにより対応している旨説明いたしました。

「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

部局(課室)名	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成22年3月12日～3月18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	地方自治体	合計
	1件	69件	0件	0件	7件	0件	77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	77件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<ul style="list-style-type: none"> ・体調が良くなると聞いて、体調の悪い妻のために電位治療器(第三者認証制度による認証品目)を購入した。しかし、その頃を境に妻の体調は逆に悪くなり、今は入院している。 ・販売店やメーカーにも話はしているが、対応態度が悪い。そもそもこんな治療器にどうして認証を与えたのか。他にこんな苦情はないのか。 		<ul style="list-style-type: none"> ・第三者認証制度についてご説明しました。 ・(独)医薬品医療機器総合機構の「医薬品医療機器情報提供ホームページ」及び家庭用医療機器を扱う業界団体に確認し、同様の苦情は聞いていない旨をお伝えしました。 ・また、製造販売業者に連絡し、適切に対応するよう担当者に依頼するとともに、先方にもその旨をお伝えしました。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・(独)医薬品医療機器総合機構での医療機器承認審査が遅い。特に、整形外科分野。 ・約2年前に申請した品目についても未だ承認されない。後発医療機器の審査期間は7ヶ月といわれているが、守られていない。 ・確認の連絡をしても、「間もなく」との対応しかない。 		<ul style="list-style-type: none"> ・(独)医薬品医療機器総合機構に対して、ご意見が寄せられている旨、連絡しました。 ・引き続き審査の迅速化に取り組むとともに、申請者に対し、適切に対応するよう指示しました。
3	<p>歯科用レジンを白歯に使用することで、特に小児では噛み合わせが悪くなり、発育障害、自閉症、体力低下等の原因は、全てこれによるものである。早急に、現場の実状を調査し歯科用レジンの使用を禁止し、噛み合わせ治療の保険適用をすべき。 (従来から同様のご意見)</p>		<p>歯科医学会や精神医学会等から、自閉症等の原因等の報告もなく、歯科用レジンの摩耗は臨床上、許容されており、すぐに禁止することはできない旨をお伝えいたしました。</p>
4	<p>厚生労働省のホームページに「平成22年度予算案における肝炎治療特別促進事業(変更点)」「重要なお知らせ」「新しい肝炎総合対策の推進」の中に掲載されていますというのが掲載されているが、ここに記載のある「上位所得階層」の課税額には同世帯でも扶養関係のない人の分は合算されずに済むのだろうか。</p>		<p>所管課に確認した上で、ご指摘の通りである旨お伝えしました。</p>
5	<p>現在C型肝炎患者である。「特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固因子製剤によるC型肝炎感染被害者を救済するための給付金の支給に関する特別措置法」の認定を受けるため、病院にカルテの有無について問い合わせたら、ないとのことだった。今後どうしたらいいだろうか。</p>		<p>製剤投与の事実については、裁判手続の中で判断されることとなりますが、製剤が投与された当時の診療録(カルテ)あるいはこれに代わる証拠により、判断がなされるものと考えられます。そのため、個別の事例については、弁護士等にご相談いただくようにご説明いたしました。</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、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	食品安全部企画情報課
照会先	総務係長 嶋田敏志(内線2450) 調整係長 瀬戸裕之(内線2452) (ダイヤルイン 03-3595-2326)

平成22年3月12日～3月18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	地方自治体	合計
	1件	3件	0件	0件	1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	3件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	中国から輸入された冷凍フライのパン粉を分析したところ、国産品に比べクロムの濃度が高い結果が得られた(輸入品0.09ppm、国産0.02ppm、口頭のみ)。パン粉用のパンを製造するための電極式パン製造装置(生地に電極から直接電流を流してパンを焼く)に中国では日本で使用が認められていないステンレス製電極が使用されている疑いがあるのではないかと。		食品衛生法に基づき定められた規格基準では、電流を直接食品に通じる装置の器具に用いる電極は鉄、アルミニウム、白金及びチタン製のみで、ステンレス製電極については流れる電流が微弱ならば使用できるとされている。しかしながらこの規定は中国など海外における食品製造に用いる器具には適用されないこと、ご指摘のクロムの検出量は直ちに健康被害が生じるおそれがあるほどの量ではないと考えられることを説明しました。
2	2月25日に渡した「カカオ豆に係る農薬の残留基準の整備案への意見書」について、部会の各委員に配布したのか、また、意見書をどう扱ったのか。		カカオ豆の農薬残留基準の整備については、現時点でまだ薬事・食品衛生審議会への諮問を行っておらず、農薬・動物用医薬品部会における審議は諮問後に行われる予定になっていること、また、いただいたご意見については、審議の際に委員に報告したいと考えている旨回答しました。
3	家族4名(本人、夫、娘2名)、昭和43年から毎年カネミ油症の検診を受けているが、夫だけしか認定されていない。夫の両親から責められてつらい。病院の医師も認定されないことにびっくりしている。いろいろな人がいるので認定の一律基準は絶対ではないはず。基準外でも認定して欲しい。(同内容の電話が2回あり)		検診を受診してから認定されるまでの流れを説明しました。また、食中毒の原因になるものを食べても症状が出る人そうではない人がいることを説明しました。
4	最近、日本の食品の味が急激に薄くなりすぎている。国として何かできないのか。また、水道水に関しても浄化されすぎている。このままでは、日本人の免疫が落ちてしまうのではないかと。		味の濃さについては、国から指導することはできないことをご説明し、承ったご意見は、関係すると思われる課等に情報提供させていただきますと回答いたしました。

「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、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	労働基準局総務課
照会先	監察官 小城 英樹(内線5586) 広報係長 高木 洋司(内線5582)

平成22年3月12日～3月18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	地方自治体	合計
	1件	271件	0件	1件	48件	0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	4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	315件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	私の主人は飲食業で勤務しているが、過酷な長時間勤務を強いられている。労働基準法は、全ての業種に一律に適用されると思うが、業種によって事情が異なるので、その業種に適した独自の法律を新しく制定すべきではないか。		貴重なご意見としてお伺いしました。
2	私の妻が看護師をしているが、連日8:00～22:00までの長時間勤務を強いられており、残業代も全額払われていない。また、私の会社でもサービス残業を強いられている。労働基準監督署は企業を指導しないのか。		ご自身や奥様の労働条件については、労働基準監督署にご相談いただければ対応させていただくことをご回答し、管轄の労働基準監督署をご案内しました。
3	有給休暇の100%消化を法律で企業に義務づけるべき。達成できない企業には法人税を増税したり、刑罰を科すようにすべき。		貴重なご意見としてお伺いしました。(匿名メールのため、ご連絡できませんでした。)
4	タクシー業界は、全体的に異常な勤務体系である。生物としてのリズムを無視した20時間拘束隔日勤務というようなものは人権無視である。このような勤務形態は法律で禁止すべきである。		貴重なご意見としてお伺いしました。(匿名メールのため、ご連絡できませんでした。)

「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	労働保険料の延滞金にかかる納付書が送付されてきたが、なぜ送られて来たのか。どうしたらいいのか。		法律で定められた期日までに労働保険料を納付いただいていない場合は法令により延滞金が発生すること、お送りした納付書は延滞金を納付いただくべき事業主にお送りしていることをご説明し、ご理解を求めました。
6	労働基準監督署に労災の休業補償給付を請求したところ、時効で支払えないと言われた。 療養補償給付は労災で支払われているのに、休業補償給付が支払われないのはおかしい。		労災保険における時効の考え方をご説明し、ご了解いただきました。(休業補償給付の請求権は、療養のため労働することができないために賃金を受けない日ごとに発生し、その翌日から2年経過すると時効により消滅します。) また、所管部署に対して、相談者に対し労災保険制度について懇切・丁寧に説明するよう指示しました。
7	労働基準監督署へ労災保険の申請を行ったが、未だに支給・不支給決定の連絡が来ない。		労災保険の業務上外の決定には、事案により調査等に時間を要する場合もあることをご説明し、ご了解いただきました。 また、所管部署に対し、迅速・適正に処理を行うとともに、請求者の方に現在の処理状況を親切・丁寧にご説明するよう指示しました。

「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

部局(課室)名	職業安定局(公共職業安定所運営企画室)
照会先	室長 荒牧英雄(内線5735) 広報担当官 和田史絵(内線5682) (直通03-3593-6241)

平成22年3月12日～3月18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	地方自治体	合計
	0件	34件	0件	0件	205件	0件	239件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	102件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	81件
	法令遵守違反に関するもの	17件
	その他	39件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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。引き続き求人確保のため努力してまいります。
2	ハローワークインターネットサービスを使えば自宅で求人閲覧ができるのに、希望の求人に応募するため、紹介状をもらうにはハローワークに出向かなければいけない。インターネットで発行することはできないか。		ハローワークでは、求職者の方の適性等について相談し、適切な職業紹介を行うためには、ハローワークに来所して職業相談を行うことが必要であることをご説明いたしました。
3	ハローワークインターネットサービスで直接企業に応募できる応募票の運用が停止されたが、自宅がハローワークから遠く、ハローワークまで紹介状を受け取りに行けない場合にどうすればよいのか。		平成22年1月より応募票については運用を停止しましたが、これまで同様、事業主名等を公開している求人情報については、直接応募できることを説明しました。
4	履歴書や職務経歴書を返却してくれない会社、応募者に無断で処分してしまう会社があるので注意してほしい。		ハローワークでは、求人企業に対して、原則として応募書類は返却するよう要請していること、事情により返却できない場合には、あらかじめ求人票にその旨を記載するよう指導していることを説明しました。 また、応募書類の返却が遅れている場合に、求人企業に督促していることなども説明しました。
5	(企業経営者からのご指摘)ハローワークに求人申込みをしたところ、求人条件が週休二日制でないので受け付けられないと言われた。何とかならないか。		労働基準法に定められた週法定労働時間を超える条件の求人については法令に違反するため、求人を受け付けられないことをご説明しました。ただし、必ず完全週休二日制で実施することまでは求めていないとともに、就業時間に関する相談についてはハローワークでも応じていることをご案内しました。

「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
6	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、求人情報が正確なものとなるよう事業主への確認に努めています。求人票の内容と実際の採用条件とが異なっている場合は、ハローワークから事業主に対し確認し、求人内容の修正等の指導を行うこととしております。
7	ハローワークの求人票に年齢や性別が不問と書いてあるにもかかわらず、連絡してみると年齢や性別を理由に断る企業があるので、きちんと指導してほしい。(具体的な企業名の記載なし。)		ハローワークにおいては、事業主に対し、年齢や性別ではなく能力や適性に基づき公正に採用の判断を行うよう指導しています。年齢や性別を理由に不採用とする事業所を把握した場合には、その事業所に対し公正な採用となるよう引き続き指導を行っていく旨ご説明いたしました。
8	仕事をしているにもかかわらず、失業給付を受給している人がいるので、調査してほしい。(具体的な情報あり。)		いただいた情報を労働局に伝え、調査を指示しました。
9	専門26業務として派遣されているが、契約と全く別の業務であり、3年以上勤務しているので、本来は派遣先に直接雇用されるべきなのではないか。実態調査をお願いします。(具体的な企業名の記載あり。)		いただいた情報を労働局に伝え、調査を指示しました。
10	労働者派遣法の改正は、派遣労働者の保護、派遣労働者の雇用の安定等を実現するものとしてほしい。		派遣労働者の雇用の安定等を目的とした改正労働者派遣法案の国会提出に向け、現在作業中である旨ご説明いたしました。

「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

部局(課室)名	職業能力開発局総務課
照会先	総務課長補佐 尾田 進(内線5907) 総務係長 大原 竜太(内線5911) (ダイヤルイン03-3502-6783)

平成22年3月12日～3月18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	地方自治体	合計
	0件	11件	0件	0件	21件	2件	34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)	27件
	法令遵守違反に関するもの	4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	新聞記事において、独立行政法人雇用・能力開発機構の廃止に関する法律案の全容がわかったとし、また、施設の都道府県への移管条件等も示されていたが本当か。公表資料等はあるのか。 (都道府県からの御質問。ほか同様の御質問1件)		独立行政法人雇用・能力開発機構の廃止に関する法案は、今国会に提出することを予定しているが、その内容については、現在関係機関と調整中であり、施設の移管条件等についてもまだ決定しているものではない旨を説明しました。
2	いくら雇用失業情勢が厳しいとはいえ、まだ働いたこともない新卒者に対して、職業訓練を受けている期間中に月10万円も支給するのはおかしいのではないか。		依然として新規学校卒業者の雇用失業情勢が厳しい中、新規学卒未就職者の方々が、就職のために必要な職業訓練を安心して受講いただくため、訓練・生活支援給付の支給は必要不可欠と考えています。 このため、本給付制度は引き続き継続することが必要不可欠と考えておりますので、御理解のほどよろしく申し上げます。
3	訓練・生活支援給付について、市場価値が高くない土地を所有しているために、「現在住んでいるところ以外に土地・建物を所有していないこと」とする支給要件を満たさないが、所有している土地から得られる利益は少ないため、給付の対象とすべきである。		訓練・生活支援給付は、生活に困っている方々が安心して職業訓練を受講できるようにするため、訓練期間中における生活費の支給を行う制度です。 このため、現在住んでいるところ以外に土地・建物を所有している場合には、生活費に変えられる資産を保有しているものと考えられるため、同給付の対象となりません。
4	緊急人材育成支援事業による職業訓練の受講に当たり、選考を廃止すべきである。		緊急人材育成支援事業による職業訓練の受講に当たっては、訓練の受講は再就職に必須であることや受講に必要な能力を有すること等を判断し、効果的な職業訓練の実施を図っている旨の説明をしました。
5	新聞の政府広報に、無料で職業訓練が受講でき、生活費が受けられる制度について掲載されていたが、これらの制度を利用するにはどうすればよいか。		緊急人材育成支援事業の概要を説明した上で、まずは最寄りのハローワークにて相談いただくよう御案内しました。

「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
6	訓練・生活支援給付については、訓練受講中の方以外にも支給すべきである。		訓練・生活支援給付は、職業訓練を受講している間の生活保障を目的とした制度であり、訓練を受講していない間に支給することはできない旨を説明しました。 また、併せて、今後の対応について、ハローワーク等で御相談いただくよう案内しました。
7	緊急人材育成支援事業による職業訓練のコース数を増やしてほしい。		当省及び関係機関において連携し、基金訓練実施先の開拓を行っている旨の説明をしました。昨年7月末の事業開始以降、22年3月16日現在で、認定した訓練コース数は約5千コース、訓練定員数は約10万人となっており、着実に実績を伸ばしているところです。
8	緊急人材育成支援事業による職業訓練の受講生の中には、モチベーションが低い方が見受けられるところだが、この制度はいつまで続けるつもりなのか。		緊急人材育成支援事業については、平成22年度末までの事業であり、平成23年度からは求職者支援制度として恒久化すべく現在検討中です。 なお、職業訓練は、ハローワークにおける職業相談や職業訓練施設における選考により、当該訓練を受講することが再就職のために必須である等、当該職業訓練を受講することが適切と判断された方が受講するものであり、これらの選考等の取組を徹底してまいります。 また、訓練・生活支援給付の支給要件として、毎月8割以上の訓練出席率を求めており、訓練に真面目に出席していなければ給付が停止されることとなります。
9	職業訓練を受講しながら訓練・生活支援給付を受けようと思ったが、配偶者(妻)の所得がわずかに高額であるため、給付の「世帯の主たる生計者」の要件に該当せず、この給付を受けることができない。 しかしながら、職業訓練の受講期間中に毎月10万円の給付を受けられると、とても生活が助かるため、支給を柔軟に認めていただきたい。		訓練・生活支援給付は、雇用保険を受けられない方などであって、御家族の経済的支援を受けることが難しい方が安心して職業訓練を受講できるようにするための制度です。 このため、「世帯の主たる生計者」に該当しない場合には、本給付の受給はできません。
10	教育訓練給付の指定講座一覧がHPに掲載されているが、名称に誤りがある部分があるので、訂正されたい。		御指摘のウェブサイトを運営している業務委託先に対して指導の上、直ちに訂正いたします。

「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、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

平成22年3月12日～3月18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・児童家庭局総務課長補佐 重元博道(内7817) 電話:03-3595-2491 FAX:03-3595-2668

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
	1件	175件	84件	0件	1437件	0件	1697件

意見・苦情内容(大分類)	政策・制度立案への提言	1601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	94件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	・外国人に子ども手当を支給すべきではない。 ・子ども手当の財源を現物給付に充てるべき。		貴重なご意見として承りました。
2	女子差別撤廃条約第5条は優しさなどの女性の特性や本来の性差に基づく区別までも修正していこうとしており、間違っている。向き、不向きがあり、何でもかんでも男女同一とするのはおかしい。		男女雇用機会均等法と女子差別撤廃条約の内容をご説明しました。
3	婦人相談所に電話したら、「話は聞けない」と言われた。これまでも悪質な対応をされ、迷惑している。明らかに、悪質としか思えない。(一時保護中に)連絡が取れないというのは、人権侵害である。厚生労働省から、所長に対して指導してもらいたい。厚生労働大臣に対して、自治体の対応がおかしいことを言いたい。		・DV被害者支援の実施主体は県であり、国は自治体に対して指導する立場にはない。 ・自治体の対応についてご不満があるのであれば、厚労大臣ではなく自治体の首長に対しておっしゃっていただきたい。
4	高校授業料無償化を検討するのであれば、子供手当ではなく、保育料も無償化・一律にしてもらいたい。		貴重なご意見として承りました。
5	・治療効果のない不妊治療を行う医師については、厚生労働省として取り締まりをするべき。		具体的な医療機関に対する指摘ではなかったため、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、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	父子家庭について、母子家庭と同様に支援をすべきではないか。		貴重な意見として拝聴するとともに、現状の支援について説明しました。
7	DV法に「一時保護」とあるが、完全な保護をせず、家に戻すようなことは、DV被害者の身の安全を図ることにはならない。「一時保護」の文言はいらない。		都道府県が設置する婦人相談所が、DV被害者の一時保護を行っており、一時保護後は、DV被害者の要望に添った自立支援を行っている。「一時保護」は、一定期間が過ぎたら、元に家に戻すようなことではないと回答しました。
8	アパートを貸していた女性が同居していた男性から暴力を受け保護されたが、その後家主にも所在を教えてくれず、暴力により壊された風呂場等の修理代を請求できないで困っている。		DV被害者支援の実施主体は県や市の自治体であり、国は県や市に対して指導する立場にはなく、都道府県にご相談いただきたい旨説明しました。
9	・盲目ではあるが、最近の報道を見て、自分でもできることとして里親になろうと思ったが、自治体に相談に行ったところ今は委託を受けるのは難しいと言われた。 ・全国的に見れば、自分への委託が可能な児童がいるはず、全国規模での里親登録はできないのか。		・県外の里親委託は可能であるので、他県の里親へ委託するなど法律上問題ない。 ・ただ、家庭復帰等を考慮すると、距離の離れた委託は現実的に難しい。 ・自治体には、個々のケースに応じて最適な措置をお願いしているところですので、引き続きご相談いただきたい旨説明しました。
10	・子どもが児童養護施設に入所している。 ・口蓋裂を持っており、近々手術をするのだが、術後のことなど施設の対応に不満がある。 ・児相に話しをしているが、らちがあかない。		・各自治体には、個々のケースに応じた適切な対応をお願いしている。 ・自治体の担当課に電話の内容を連絡し、保護者の方が納得されていない部分があるので、もう一度、施設の方から説明及び話し合いをしていただくよう伝えることとしました。

「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

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 大武 喜勝(内線2813) 社会・援護局書記室 管理係長 佐藤 敏彦(内線2803)

平成22年3月12日～3月18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	地方自治体	合計
	0 件	76 件	2 件	0 件	38 件	0 件	116 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	17 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	27 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	72 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	新たなセーフティネットによる支援策の申請窓口がハローワーク、地方自治体、社会福祉協議会と複数にまたがっていて相談しづらい。しかも、それぞれの役所の職員も制度をよく理解しておらず、どの支援策を利用したらよいかわからない。	① ②	相談者の方に対して、今後も関係者に対して制度の理解を深めて頂くよう指示していくこと、利用できそうな支援策等について御説明しました。 なお、今後、利用者の方に対する総合相談と申請窓口への的確な誘導を行うためのアドバイザーを主要なハローワークに配置することとしております。
2	新聞で住宅手当に関する記事を見かけたのだが、どこが窓口なのか、どのような制度なのか教えてもらいたい。	①	住宅手当の趣旨、支給要件、支給額、お住まいの自治体における担当窓口等についてご説明しました。
3	EPAに基づき入国した外国人介護福祉士候補者の支援策について、早急に対応願いたい。 (※EPAとは経済連携協定のことです。)	② ③	係内で意見内容を共有いたしました。 候補者の方々の日本語習得に対する支援策を、新たに、平成22年度予算案に計上しているところであり、どのような支援が必要か、引き続き検討して参ります。
4	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。加えて、働きながら受験資格を取得できるように受講料等の受講生にかかる負担軽減策を充実させて欲しい。	① ③	現在、当該ルートでの受験に関しては調整中であることをお伝えしたうえで、平成24年度の試験より受講が必要となる旨を説明し、ご了解いただきました。また、ご要望については貴重なご意見として拝聴しました。

(主な国民の皆様の声)

5	福祉事務所に生活保護の相談に行ったが、申請書を渡してくれない等、数年前に北九州市で問題になったように本当に保護が必要な人が窓口で突き返されるという事態を改善する必要がある。	④ ご意見としてお伺いしました。 生活保護の相談があった際に、生活保護の申請の意思が確認された方に対しては、速やかに保護申請書を交付するとともに申請手続きについての助言を行うよう、運用上定められており、今後ともその旨周知徹底を図って参ります。
6	生活保護に対する審査が甘すぎるのではないかと。確かに本当に生活苦で保護に頼らざるを得ない人はいると思いますが、支給すべきでない人を多く見逃しているのは明らかであり、本当にどうやって審査をしているのだろうかと思いたくなる。	④ ご意見としてお伺いしました。 生活保護制度における不正受給の防止につきましては、生活保護の受給要件について厳格な審査を実施するよう引き続き徹底を図り、生活保護の適正な運用に努めてまいります。
7	ホームレス対策については長年ホームレスをしてきた人と派遣切りにあったような人は分けて実施すべき。長年ホームレスをしてきた人がハローワークへ行っても就職不可能なので生活保護の対象にし、派遣切りにあったような人は職業訓練を充実させて雇用に繋げる政策を行わないと、自立支援センターの入退所を繰り返し税金の無駄遣いである。	④ 意見としてお受けし、組織で共有致しますと回答しました。
8	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。	① 士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。
9	社会福祉協議会への加入は法律上の義務となっているのか。また、法律では会費の支払いも強制しているのか。	① 社会福祉協議会への加入及び会費については、法律上の義務というものはありません。個々人の判断であると承知しています。 ④ したがって、執行部とご本人様との間で納得されるまで、協議いただきたい旨をお伝えし、組織で共有しました。
10	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。

※「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政策・制度の改善等を検討中、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22年3月12日～3月18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 矢田貝 泰之(内線3011) 主査 山田 大輔(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	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	7件	1件	0件	5件	0件	13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)	4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	地域生活支援事業は、市町村によって格差が生じているので、国の責任で実施すべき。		各自治体に地域の実情に応じた取組を全国会議等でお願している旨説明しました。
2	措置入院になる自傷他害のおそれとはどの程度のものか。診察する指定医が入院先の指定医であった場合は違法にならないのか。脱走した任意入院患者が保護室に入れられたが、懲罰ではないのか。		どのような状態で措置入院になるかについては、その時の状況、状態等を精神保健指定医が総合的に判断して行われるので特定の状態を示すことはできません。入院先については、指定医と所属の異なる病院にするよう指導していますが、それが直ちに違法になるわけではありません。任意入院者が保護室に入った件は、その状況を病院側に聞いてみないと分かりませんが、指定医の診察の結果、必要があれば保護室に入らせていただくこともあります。
3	措置入院や医療保護入院に際して、診察はどのように行われるのか。		精神保健指定医が入院治療が必要と思われる方と面会をして診察をいたします。具体的な場所や方法は個別の事例によって異なります。
4	心の悩みを抱える者が気軽に専門家に相談できるよう、精神障害者への理解を促進してほしい。		精神障害者への理解に対するご意見と受け止め、取り組んでまいります。
5	精神障害者への偏見をなくし、生き甲斐が感じられる社会にしてほしい。		精神障害者への理解に対するご意見と受け止め、取り組んでまいります。

「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、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	「発達障害者手帳」の発行してほしい。		発達障害者の方については、精神障害者保健福祉手帳、知的障害を伴う場合は精神障害者保健福祉手帳に加えて療育手帳を受けられる旨説明しました。

「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、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	総務課企画官 藤原朋子(内線3911) 総務課企画法令係 鈴木敦士(内線3919)

平成22年3月12日～3月18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	地方自治体	合計
	0件	30件	1件	0件	12件	11件	54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)	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	一般の方より、都市型軽費老人ホームの内容についてご照会をいただきました。	①	都市型軽費老人ホームは、居室面積の基準を緩和するなど、大都市部における低所得者対策として創設される施設である旨説明しました。
2	一般の方より、特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準に規定する協力病院の内容についてご質問をいただきました。	①	特別養護老人ホームは、その入所者のうち入院治療等を必要とする場合が多いことから、医療的処置を円滑に行うことのできる協力病院を定めておかなければならない旨説明しました。
3	ホームヘルパーとケアマネジャーの業務内容についてお問い合わせをいただきました。	①	ホームヘルパーは、要介護者等の自宅を訪問して入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除等の家事、生活等に関する相談・助言その他の必要な日常生活の世話をし、ケアマネジャーは要介護者等が自立した日常生活を営むのに必要な援助に関する専門的知識及び技術をもって、要介護者等からの相談に応じ、要介護者等が心身の状況等に応じた適切なサービスを利用できるよう市町村、事業者等との連携調整等を行う旨を説明しました。
4	介護保険財源における第2号被保険者の保険料の割合について教えてほしいというご質問をいただきました。	①	第2号被保険者の保険料割合については、被保険者数の総数に対する第2号被保険者の総数を基に設定され、平成21～23年度は100分の30である旨説明しました。

※「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政策・制度の改善等を検討中、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
5	一般の方より、全国の介護保険の施設・事業所の検索ができるようなものはあるのかとのご質問をいただきました。	①	独立行政法人福祉医療機構のホームページで全国の介護保険の施設・事業所を検索することができる旨説明しました。
6	事業者の方から身体介護とはどのようなものかというお問い合わせがありました。	①	日常生活上のためのサービスで、利用者の自立支援に資するかどうかという点で身体介護として位置付けられるかどうかということを踏まえていただく必要がある旨を説明しました。
7	一般の方より、利用契約書・運営管理規定の記載内容が杜撰である点や、入居している母親に施設側が面会させてくれないと言った点に不満があり、是正のための指導監督をしてくれないかとのご依頼をいただきました。	①	施設に対する指導監督は都道府県が行っており、該当都道府県の有料老人ホーム担当者へ相談内容を伝達するとともに、本人にもその旨を回答しました。
8	なぜ低所得の人も介護保険料を負担しなければいけないのでしょうかという質問をいただきました。	①	介護保険制度は、加齢に伴い誰もが抱える介護事故というリスクに対して、社会全体で支え合うという社会保険制度として創設され、必要な介護サービスに給付が行われていること、ただし、保険料額については、低所得の方にも過度の負担とならないよう、所得に応じた段階別の設定としている旨説明しました。
9	介護職員処遇改善交付金は、何故介護職員のみを対象とするのかとのお問い合わせをいただきました。	①	財源が限られていることから、まず人材不足となっている介護職員に重点的に財源を投入する必要があることに加え、介護職員についてはその業務内容の割に介護関係職員の中でも低い賃金にあることを勘案し、介護職員のみを対象としていることを説明しました。
10	一般の方より、特別養護老人ホームの夜勤職員の夜勤時間帯は何時から何時になるのかとのご質問をいただきました。	①	午後10時から翌日の午前5時までの時間を含めた連続する16時間をいい、原則として事業所又は施設ごとに設定するものである旨説明しました。

※「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政策・制度の改善等を検討中、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

部局(課室)名	保険局総務課
照会先	総務課 成松課長補佐(内線3216)

平成22年3月12日～3月18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	地方自治体	合計
	0件	80件	0件	0件	0件	0件	80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)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	72件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	行政刷新会議を受けて、今回の改定で漢方などに何かしらの影響はあったのか。		今回の診療報酬改定においては、従来のとおり、保険の対象である旨を説明しました。 また、新価格についても、その他の医薬品と同様の方法で算定することを伝えました。
2	病院からの要請で、差額ベット代が生じる病室に移動させられた。本人の希望でない場合でも、差額ベット代を支払う必要があるのか？		差額ベット代を請求できるのは、患者が希望した場合のみであるので、患者の同意がない場合には差額ベット代は徴収できませんと説明した上で、病院と再度、話し合っていたくようお伝えしました。
3	診療報酬改定の内容に関する疑義解釈を早く発出して欲しい。		現在、検討中であるが、今月中には発出する予定である旨を説明しました。また、発出した場合には、速やかに厚生労働省ホームページにも掲載する予定であることを伝えました。
4	出産育児一時金の直接支払制度の実施を猶予している医療機関は、まとまった現金を準備できない患者の相談にのってくれるか。		直接支払制度の実施を猶予している医療機関において、出産費用をあらかじめ用意できない等により支払いが困難な妊婦さんに対しては、個別に直接支払制度に対応するか、保険者による出産費用の貸付や、都道府県社会福祉協議会による生活福祉貸付を受けられるよう、制度の説明や申請の支援等の便宜を図るかのいずれかの対応をとって頂くこととしています。
5	後期高齢者医療制度は即刻廃止すべき。		新制度の検討や施行に一定期間を要することから、すぐに廃止することは難しいが、「高齢者医療制度改革会議」を開催し、廃止に向けた検討を具体的に行っているところであ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、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	<p>第三者行為が原因で保険診療を受けた場合、被害者は保険者に対し第三者行為による被害の届出を出すことに省令上規定されている。</p> <p>しかし、保険者によっては、省令に定められた届出以外にも、様々な書類の提出を求めている場合がある。中には加害者の署名が必要なものもあり、手続き上被害者にとって大きな負担になっている。</p> <p>こうした保険者の取扱いを是正するために何かできないのか。</p>		<p>省令上、第三者行為によって保険給付を受けた場合に必要な書類は被害の届出のみであって、それ以外に書類を添付する省令上の義務は被害者には課されておられません。</p> <p>同様のお問い合わせは以前から寄せられており、現状を把握した上で必要な対応を検討していきたい旨説明しました。</p>
7	<p>本人は被扶養者。パートタイム雇用で一定の収入を得ることが分かったため、配偶者に被扶養者異動届を出してもらったところ、保険者から、「収入が一定額を超えることが証明できる書類」の提出を求められた。</p> <p>被扶養者は保険料納付義務がないため、被扶養者認定の際に保険者が慎重になるのは分かるが、なぜ被扶養者から外れる時にも厳密に収入要件を把握する必要があるのか。被扶養者認定要件以上に労働しようと考えている者やその家族にとって余計な手続を課しているのではないのか。</p>		<p>被扶養者に当たるか否かは、本人のご意思にかかわらず、法律で定められた要件を満たすかどうかにかかってきます。</p> <p>したがって、保険者は、その要件に照らし被扶養者に当たるかどうかを客観的に確認する必要があるため、お問い合わせのような書類を求めていると考えられると説明しました。</p>
8	<p>協会けんぽは収入が不足することを理由に保険料率の引上げを行う前に現行の収入で賄えるよう給付の抑制を行うことを考えるべきである。例えば医療費抑制の方法としてジェネリック医薬品の使用を義務付けてもよいのではないのか。</p> <p>また、料率決定の経緯が分からない。被保険者からの意見は反映されているのか。</p>		<p>協会けんぽの保険財政が悪化した背景と保険料率の引上げ幅をできる限り抑える予定であること</p> <p>保険料率の引上げは、被保険者や事業主の代表者から成る運営委員会等の議論を経て決定していること</p> <p>協会けんぽも保険者として自ら実行できる対策に努め、ジェネリック医薬品の使用促進については、重点事項と位置づけ、更なる使用促進を図る予定であること</p> <p>上記の3点につきましてご説明いたしました。</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、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

平成22年3月12日～3月18日受付分

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

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
	0 件	15 件	14 件	0 件	38 件	0 件	67 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	43 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	11 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	現在は訂正されているそうだが、ボーナスから天引きされていた年金の掛金が保険料に反映されていないと聞く。掛金を一時金で返金するのが事務的にも一番簡単なのではないか。		平成7年から平成15年までにかけて、ボーナスから1%の特別保険料をいただく仕組みとなっておりました。納めていただいた保険料については、御指摘のとおり個別の年金額には反映されておりませんが、厚生年金全体の給付の財源に充てられておりますので、一時金といった形で返金することは難しいことについて御理解願います。なお、現在は、月給・ボーナスともに同じ保険料率(15.704%)が適用され、保険料の納付実績が給付に反映される仕組みとなっています。
2	年金制度を一元化する案が党内にあるようだが、具体的にどのように一元化するつもりか、まず国民に対し説明しなければならない。たとえば、雇用者負担のある厚生年金とそれがない国民年金の仕組を統合するに当たって、細部をいかに調整しようというのか。その場合、年金の受給時期や受給額に対しては根本的な見直しが必要となることは当然であろうし、何より懸念されるのは、一元化された年金制度が国民にとって従前よりも不利益なものになってしまうことである。		年金制度改革の実現に向けては、国民の信頼が得られる年金制度の在り方を検討し、国民的な合意を得ていくことが必要と考えておりますので、新たな年金制度の創設に向けた貴重なご意見として承りました。
3	最低保障年金という言葉を目にした。故意に年金保険料を払わない人も、払っているサラリーマンも同じなのか。意味がわからない。不公平感を感じるのは私だけだろうか。		最低保障年金を含む新制度の設計に当たっては、現行制度で保険料を納めてきた方と納めてこなかった方について、移行期間中の支給額において区別するなど、ご指摘のようなモラルハザードが起らないよう留意しながら制度設計を行ってまいります。
4	障害基礎年金の2級でも1ヶ月12万円ぐらいもらえるようにしてほしい。医者にもそんなに長い日にち働くの駄目って言われている。生活は苦しい。この先が不安である。		ご意見の通りに年金額を引き上げることは、老齢基礎年金との均衡や、現役世代の負担水準との関係で直ちには困難ですが、制度改正に向けた貴重なご意見として承りました。
5	厚生年金保険料を納めてきたが、年金額が第3号被保険者の専業主婦とそれほど変わらない。第3号被保険者からも保険料を徴収するべき。		公的年金制度は、社会全体での相互扶助の仕組みであり、負担能力に応じた保険料を納めていただくという原則に基づいて、被用者年金制度全体で第3号被保険者の費用を分担しています。ご指摘の点については、新たな年金制度の創設に向けた議論に関する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、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	過敏性大腸症は不安障害を併発することもあり、著しく勉強、仕事、対人関係に悪影響を及ぼし、薬でも治らない。また同じような人々から苦痛の声がたくさんあがっており難病と考えてもおかしくない。是非、障害年金の2級を受けられるように検討してほしい。		ストレスを要因とする神経症については、原則、障害年金の対象となっておりますが、様々な難病が発症している事実があります。ご要望についてはどのような病気が障害年金の対象となるのか検討していく上での貴重な意見として承りました。
7	健康保険の「保険料率変更のお知らせ」が、日本年金機構と協会けんぽの両方から送られてきた。内容が同じであり、事業所では1通あれば十分である。印刷費、郵送料など経費の無駄使いではないか。		健康保険の保険料率の改定については、厳しい経済環境のなか加入者の皆様にご負担をお願いするものであり、十分な周知が必要であると考えております。このため、日本年金機構、協会けんぽからそれぞれ「保険料率改定のお知らせ」をお送りさせていただいたところです。今回のご指摘については、貴重な意見として承り、今後は、日本年金機構、協会けんぽ、双方から同様のお知らせが送付されることのないよう、見直しを行うことといたしました。
8	ホームページに厚生年金保険料額表を掲載してほしい。		現在、日本年金機構ホームページは、適宜、情報を拡大しているところです。このため、必要に応じて情報をご利用いただけるように旧社会保険庁ホームページを掲示しており、ご要望の厚生年金保険料額表についても掲載しております。利用者の皆様には、ご不便をおかけしていることから、できるだけすみやかに日本年金機構ホームページに厚生年金保険料額表を掲載するよう、日本年金機構に依頼しております。なお、あわせて厚生労働省ホームページに掲載するよう手続きを進めております。
9	自身の親戚の脱退手当金の年金記録について、第三者委員会で非あっせんとなった経緯があり、もっと幅広い年金記録回復基準を設けるべきである。		昨年12月に公表した脱退手当金に係る回復基準についてご説明し、また、今後、更なる回復基準について検討していくことについてご説明しました。
10	生活が苦しいので確定拠出年金の資産を引き出した旨のご要望。		確定拠出年金は、老後の所得確保を目的とした年金制度であり、個人の貯蓄とは違うため、原則として60歳到達前の中途引出しは認められていないことをご説明し、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

平成22年3月12日～3月18日受付分

部局(課室)名	政策統括官(労働担当)
照会先	労働政策担当参事官室 室長補佐 石垣健彦(7725) 総務係長 定政紀彦(7717)

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
	0件	12件	0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	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	12件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労働政策審議会の位置付け 審議会が何らかの決定機関である場合、決定した事項の一覧 についての問い合わせ。		について、労働政策審議会は、大臣の 諮問を受けて、専門的見地から調査審議 するところであり、自ら政策決定をする機 関ではありません。 について、のとおりであるため、決定 事項はありません。 以上のとおり説明し、ご納得いただきまし た。
2	労働関係調整法の解釈についての問い合わせ。		調整・斡旋について丁寧に説明し、ご理 解をいただきました。
3	労働契約承継法の解釈についての問い合わせ。 同様の問い合わせが計8件。		会社分割の際に労働契約を承継する手 続きや法律の適用範囲について、丁寧に 説明し、ご理解を頂きました。
4	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 措置に関する指針の施行日についての問い合わせ。		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 指針の施行日をお伝えしました。
5	企業組織再編に伴う労働関係上の諸問題に関する研究会報告書 で引用されている資料の出典についての問い合わせ。		企業組織再編に伴う労働関係上の諸問 題に関する研究会報告書で引用されてい る資料の出典をお伝えしました。

「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。

(参考)

国民の皆様の声・集計報告票

平成22年3月12日～3月18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 お客様相談グループ長 高水 徹 菊地 重人 (代表電話)03-5344-1100 (内線 3173)

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
	7 件	409 件	3 件	0 件	44 件	2 件	465 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	112 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	353 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	国民年金保険料の納付期限が10年に延長される改正法が国会に提出されたと聞いたが、未納の期間すべて保険料を納付できるよう、更に改正して欲しい。	① ② ④	現在、国民年金保険料を遡って納められる期間を2年から10年に延長するための法案が今国会に提出されたことを説明したうえで、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	国民年金保険料を納付した期間が不足しているため、障害年金を受けることができない。保険料納付基準を緩和して、もっと障害年金を受け取り易くして欲しい。	① ④	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	現在61歳で、保険料を納付した期間が足りなく、年金がもらえない。年金事務所に相談したら、国民年金に任意加入し、保険料を納めるように言われたが、高齢で体が弱く、職に就けないので保険料が払えない。保険料を納付した月数が短くても年金を受け取ることができるように、要件を緩和して欲しい。	① ④	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	現在進められている年金制度の見直し論議を、もっと早く進めて欲しい。給付等で現行よりマイナスになる部分については、きちんと論議して欲しい。	① ④	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	年金を受け取るために必要な保険料を納付した月数が足りないため、年金がもらえない。掛けた分だけ受取りができるとか、一時金で受取りできるように制度を改正して欲しい。	① ④	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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③政策・制度の改善等を検討中、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	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。(同様なご意見が多数ありました。)	② ④	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。 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。
7	ねんきん定期便等の年金記録に関する各種通知や案内について、内容がわかりづらいので、もっとわかりやすく欲しい。	① ② ④	ねんきん定期便の記載内容をわかりやすい言葉に置き換えるなど、お客様に対し、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。
8	ねんきんダイヤル(委託先業者)に電話をかけたが、対応したオペレーターの接遇が悪く、その上、的確な回答がなかった。	② ④	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。
9	年金再計算(再裁定)による支払いが遅い。高齢で健康面に不安があり、出来るだけ早く支払って欲しい。(同様なご意見が多数ありました。)	② ④	複雑な事務処理に精通した職員の集中配置、処理システムの機能強化等により、事務処理体制の強化に取り組み、早く支払いできるように努力してまいります。
10	源泉徴収票が送られてきたが、納税や確定申告の方法、期限等について、もっとわかりやすい記載や説明をして欲しい。	② ④	記載内容について個別にご説明するとともに、来年の発送において、手引き等の記載をよりわかりやすい内容にするように取り組みます。
11	2月中旬に国民年金保険料の還付請求の手続きをしたが、未だに還付金の支払いがされていない。出来るだけ早く支払って欲しい。	② ④	事務処理体制の強化に取り組み、早く支払いできるように努力してまいります。
12	年金事務所の電話がかかりにくく、何度も電話をかけるも、話し中でつながらない。	② ④	折り返し年金事務所から連絡するよう対応いたしました。また、年金に関する照会等については、コールセンターにおいて対応している旨の周知を図り、年金事務所への照会電話の分散化等を図るよう努力してまいります。

※「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政策・制度の改善等を検討中、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。