

平成22年4月19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

(本省受付分)

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4月9日から平成22年4月15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(本省受付分)(10/04/19)

## 厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告(本省受付分)

平成22年4月9日～4月15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)	4	38	0	0	509	0	551
大臣官房	0	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	0	0	0	0	0	0
医政局	0	22	1	0	19	0	42
健康局	0	77	0	0	74	0	151
医薬食品局	0	64	0	0	3	0	67
食品安全部	0	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	302	2	0	56	0	360
職業安定局	1	28	0	0	203	0	232
職業能力開発局	0	5	0	0	16	3	24
雇用均等・児童家庭局	0	161	0	0	212	132	505
社会・援護局	0	84	9	0	42	0	135
障害保健福祉部	0	5	0	1	5	0	11
老健局	1	35	0	0	1	10	47
保険局	0	71	0	0	0	0	71
年金局	0	17	6	0	31	0	54
政策統括官	0	0	0	0	12	0	12
日本年金機構	44	649	28	0	40	0	761
合 計	50	1,558	46	1	1,223	145	3,023



### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	684
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	740
法令遵守違反に関するもの	12
その他	1,587

※ 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(本省受付分)

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)

平成22年4月9日～4月15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
	4件	38件	0件	0件	509件	0件	551件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	件数
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	551件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	消費税を上げる話がでてきているが、社会保障費の捻出が出来ないからですか？もし社会保障費が足りないという理由で上げるのであれば目的税にしてください。そうでなければ私は反対です。なぜなら、現行の消費税を導入した時の事を思い出してもらいたい。1984年に3%、1997年に4%プラス1%で5%と財源不足と言うことで上げておきながら、また上げるとは何事ですか。自由に使えるようにしてその税金がどこへ消えたか分からないのでしょう。国家財政の基本は、歳入の範囲の中でどう運営するかです。何を言ってるんだ、時代錯誤もはなはだしいと思っておられるかもしれませんが基本に戻ってほしい。 (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)	④	電子政府へのご意見の中に社会保障の観点も含まれていましたので、ご本人様が厚労省を指定されメールが届きました。厚労省としましては、貴重なご意見として政務三役及び省内において情報を共有しました。
2	最近、公務員改革と言っていますが、本当の改革は公務員の受験資格にある年齢制限を撤廃することではないでしょうか。こんな年齢制限があるから、ある程度年齢のいった人々は公務員試験が受けられず、民間にも就職できずにあふれているのではないのでしょうか。公務員の年齢制限を撤廃してください。お願いいたします。 (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)	④	電子政府へのご意見の中に雇用の観点も含まれていましたので、ご本人様が厚労省を指定されメールが届きました。厚労省としましては、貴重なご意見として政務三役及び省内において情報を共有しました。
3	〈事業仕分けの変なこと:なぜ大臣が説明しないのか?〉前略。民主党は事務次官の記者会見を禁止しました。一方、事業仕分けは担当者です。これでは記者会見というきれいな仕事は大臣、汚い仕事は部下ということになります。改善案:毎日予算委員会を開き、大臣に説明させる。ご検討ください。以上。 (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)	④	電子政府へのご意見の中に事業仕分けの観点も含まれていましたので、ご本人様が厚労省を指定されメールが届きました。厚労省としましては、貴重なご意見として政務三役及び省内において情報を共有しました。
4	【今までの不景気】 間違った企業のリストラで起こったことであって、本当はどの産業も人手不足なのではないでしょうか？企業というのはいろんな人が集まって成り立つものだと思います。決して一部の人だけで成り立っているわけではないと思います。これからは企業はどんどん日本人を雇い、本当の意味でのアジアのリーダーの地位を獲得していかなければいけないのではないのでしょうか？ (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、経産省へ転送)	④	政府へのご意見の中に雇用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情報を共有しました。
5	長妻さんはバラマキばかりの偽善者だと思います。 (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)	④	電子政府へのご意見で、厚労大臣のことを書かれていましたので、ご本人様が厚労省を指定されメールが届きました。厚労省としましては、貴重なご意見として政務三役及び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、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	<p>【コンサートホールなどの車椅子スペースの設置箇所について】</p> <p>コンサートホールやスポーツ競技場などの車椅子スペースの設置箇所について、改善要求と法律案の国会提出をお願いします。本来、コンサートホールやスポーツ競技場などの車椅子スペースは、座って見た時に見えるように設計されていますが、実際は他のお客さんが立って全然見えなくなります。そこで、車椅子スペースを最前列に設置する法律をつくっていただきたいのです。今のホールの車椅子スペースは、現状に合っていないんです。実際ホールでのライブは、ほとんどのお客さんが立ちっぱなしで座らないし、私たち車椅子の者にとっては、今の車椅子スペースは最低です。いきなりの律案提出は無理でも、現状の調査などをお願いします。</p> <p>(官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省へ転送)</p>	④	<p>政府へのご意見の中に障害者福祉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>国有林に手を付けられましたでしょうか 早く手入れをしないと山が崩壊してしまいます。林業は後継者不足です。こんな働き盛りの方達が失業するような事態は早く打開しなくてはなりません。山の整備をする事が温暖化防止に成ります。後継者を育てて失業対策。間伐材の利用。紙の材料に成る三つ又、桑の木、楮、竹など、成長の早い木を植林すれば収益と成ります。建設業や造園業の方達の仕事にも成ります。林業に携わっていらっしゃる方達は体力も付き、伝承された知恵や知識をたくさん持っています。残り少ない 山師の方達の貴重な知恵や知識を伝承していけば、文化や科学の力では解決出来ない自然の節理に逆らえない事態に遭遇した時役にたつと思います。和紙は高級です。成長が早く、手漉きでなく機械化をすれば大量生産ができます。国の収益になり、失業対策になり、CO2の削減にもなります。</p> <p>(官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、環境省、農水省へ転送)</p>	④	<p>政府へのご意見の中に雇用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情報を共有しました。</p>
8	<p>私は、小泉氏、竹中氏の米国リードの新自由主義の逆を行なうべきと考えます。今のマスコミは、そのままです。日本のマスメディアか?と疑ってしまいます。新聞の社説は駄文で、考えが浅いので日本を憂います。石橋湛山の東洋経済新聞の社説を読みましたが、深い感銘を受けました。大正2年の社説ですが、見識、教養は現在と段違い。財政、経済の面では、垂直型の格差是正すべきです。大企業、所得の最高税率をあげるべき。相続税もあげるべき。その上で、社会保障、セーフティーネット構築を行う。米国のように、人口の1%が国全体の資産の半分以上握る世の中は、日本として、なるべきではないと思う。</p> <p>(官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、財務省、総務省へ転送)</p>	④	<p>政府へのご意見の中に社会保障等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情報を共有しました。</p>
9	<p>「赤ちゃんポスト」という施設がある、以前そういうことを報道で知った際、言葉を飲んでしまった記憶があります。虐待、暴行を加え、果ては殺す意思をもって子供を殺害する。これは世の原点を否定する非人道的行為です。いかなる理由が存在しようと許されるべきではありません。親が子を思い、子が親を思う気持ちに、今、昔の隔たりはありません。新しい文化思想が導入されようとも世が構成される原点としての親子の情愛は変えてはなりません。鳩山政権において親と子の愛の規範を是非構築してください。</p> <p>(官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、総務省、法務省へ転送)</p>	④	<p>政府へのご意見の中に児童虐待の観点が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、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(本省受付分)

部局(課室)名	医政局
照会先	①② 看護課総務係(内線2596) ③④ 医事課試験免許室 国家試験係(内線2576、2577) ⑤ 医事課試験免許室 免許登録係(内線2574、2575) ⑥ 総務課医療安全推進室(内線2580) ⑦ 歯科保健課総務係(内線2583)

平成22年4月9日～4月15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	22件	1件	0件	19件	0件	42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	41件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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。	①	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、そこに記載さ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。
2	外国の看護師学校を卒業し、外国において看護師免許を得たが、日本でも看護師として働きたい。このため、看護師国家試験受験資格認定審査の申請書類を入手したいが、インターネットの接続環境が身近にないため書類のダウンロードができない。入手方法について教えて欲しい。	①	封筒の表に「看護師国家試験受験資格認定審査書類希望」と記載して、医政局看護課まで返信用封筒と切手を郵送するようにご説明しました。
3	過去に罰金刑に処せられたが、免許を取得することができるか教えて欲しい。 (医師第4条第3号等の内容に関する問い合わせ)	①	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をご説明しました。
4	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教えて欲しい。 (医師法第4条第1号等の内容に関する問い合わせ)	①	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をご説明しました。
5	看護師国家試験を受験したが、成績通知が届いていない。学校を卒業していないため受験者としての資格はないが、成績を通知して欲しい。	①	国家試験の受験者に対しては、可否問わず成績を通知しているが、卒業証明書が提出されずに受験が無効になった者については、成績がないため、通知できない旨をご説明しました。 また、保有個人情報開示請求によりマークシートの写しを開示することは可能な旨をご説明しました。

※「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	<p>○産科医療補償制度分娩機関の加入率がほぼ100%であることから、大都市圏において当該制度へ未加入の分娩機関が存在せず、当該制度を利用したくない妊産婦が利用できる分娩機関がない。当該制度は保険制度であり、妊婦の加入・未加入選択肢を尊重する制度であるべき。</p> <p>○制度加入機関においては、当該制度についての説明をしっかりと行うべき。</p>	①	<p>○当該制度の仕組み、創設の経緯及び今後の制度全体の在り方についての方 向性をご説明し、ご理解いただきました。</p> <p>○制度加入機関における当該制度につ いての不十分な説明については、御意見 として承わり、詳細な内容について不明 な点があれば、当該制度を運営する(財) 日本医療機能評価機構へお問い合わせ 頂くようお願いしました。</p>
7	<p>歯科医師と歯科技工料の支払いをめぐるトラブルとなっており、相談窓口があれば教えて欲しい。(歯科技工士の方からの問い合わせ)</p>	⑤	<p>警察や弁護士等にご相談頂くようご案内 しました。</p>

※「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(本省受付分)

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4月9日～4月15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	77件	0件	0件	74件	0件	151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)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	132件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	今後のインフルエンザワクチン株はどのようになっているのでしょうか。		今年秋以降に流通されるインフルエンザワクチンの株に関しては、新型インフルエンザ1種類と季節性インフルエンザ2種類の株が使用され、新型インフルエンザと季節性インフルエンザが混合された3価ワクチンの接種が可能となる予定であることを説明いたしました。
2	・全面禁煙はやりすぎではないですか。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
3	・国の施策として、この世からたばこを無くしてください。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
4	肝炎治療に対する医療費助成制度の対象者や制度の内容等について教えて欲しい。		本事業の目的や助成対象等、制度の概要についてご説明させていただきました。
5	なぜ肝炎治療に対する医療費助成制度には助成期間が設けられているのですか。		制度の趣旨及び助成期間の考え方についてご説明させていただきました。

「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	肝炎対策基本法に定められた肝炎対策推進協議会を早く立ち上げ、検討を進めて下さい。		肝炎対策基本法の趣旨及び現在の状況についてご説明させていただきました。併せて、協議会の早期立ち上げに対するご要望について承りました。
7	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のでしょうか。		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。
8	私は被爆者です。 民主党は、被爆者に手厚く保護をするといっているのに、子ども手当を配るくらいならば、原爆被害者に手厚く保障をするべきです。		ご意見として拝聴いたしました。

「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。

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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4月9日～4月15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	64件	0件	0件	3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	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	67件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	一部の湿布薬は、副作用の発現頻度が高く、リスクが大きい。このような副作用が強い湿布薬を何故野放しにしているのか。また、患者以外の家族が使用することで、副作用が起きる場合がある。完治まで数ヶ月かかる場合が多く、このような湿布薬は一刻も早く販売禁止にし、副作用をなくして欲しい。		この湿布薬による重篤な皮膚の副作用については、添付文書で注意喚起をしていることをご説明しました。また、「患者向け医薬品ガイド」においても同様の注意喚起をするとともに、処方された本人以外の使用を避けるように注意を呼びかけていることをご説明しました。
2	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律において、規制基準対象製品の確認をしたいとお問い合わせがありました。		規制基準対象製品の概要をご説明するとともに厚生労働省ホームページ内にある「化学物質の安全対策ホームページ」をご案内しつつ、対象製品について説明を行いました。
3	家族がC型肝炎で、未熟児で生まれた時「非加熱製剤」を使用したと思う。医師からインターフェロン治療はできないと言われていた。何か補償はないか？		「特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固第IX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」の概要をご説明いたしました。 給付金を受けるためには製剤投与の事実認定が必要ですが、これは訴訟を通じ裁判所がおこなうものであることを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、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(本省受付分)

平成22年4月9日～4月15日受付分

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)

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	302件	2件	0件	56件	0件	360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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	356件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	全事業場に対して、タイムカードの使用を義務づけ、時間管理すべきだ。		時間管理については窓口及び集団指導等で事業場に対する監督指導を通じて適正な把握をしているを説明し、ご理解いただきました。
2	相談をするために、業務時間外に労働基準監督署あてに電話をしたが、いつも相談に対応していただいていた担当者が不在であったため、明日以降連絡するよう案内された。監督署の職員はいつでも対応できるようにするべきだ。		事案によっては担当者以外では対応できない場合もあること、担当者から折り返し電話する等の適宜対応することを説明し、労働局を通して指導しました。
3	有給休暇の買い取り制度を許可、義務化してほしい。		年次有給休暇は、労働者を休養させることにより、労働者の心身の疲労を回復させる等を本来の目的としていることについて説明し、ご理解いただきました。
4	日本では毎日の長時間労働で過労死する人が増えている。日本でも欧州のように労働時間を厳しく規制したほうがいい。長期休暇を取得しやすい環境を作してほしい。		長時間労働の抑制等については積極的に行っているところですが、貴重なご意見として承りました。 (匿名のメールであったため、返信は不可能でした)

「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	相談に行った際、職員の対応(言葉遣い)が悪かった。きちんとした対応をしてもらいたい。		相談等については懇切・丁寧な対応を行うよう指導しているところであること、本件についても労働局を通じて適切に指導する旨説明し、ご理解いただきました。
6	同居の親族については労災保険に加入できないのはどうしてなのか。		同居の親族については、原則として労働基準法の労働者には該当しないが、常時同居の親族以外の労働者を使用する事業において、事業主の指揮命令に従っていることが明確であること。就労の実態が、当該事業場における他の労働者と同様であり、賃金もこれに応じて支払われていること等の要件を満たせば、労働者と取り扱う旨説明し、ご理解いただきました。
7	適格退職年金契約(適年契約)を有し、かつ当該適年契約の被保険者を被共済者とする中小企業退職金共済契約(中退共契約)を既に有する中小企業者については、適年契約に係る資産の勤労者退職金共済機構への移換はできないのでしょうか。現在の考え方をご教示ください。		既に中小企業退職金共済(中退共)の共済契約を締結している企業では、適格退職年金の資産を中退共へ移換することは認められていないこと、及び、その考え方として、既に中退共契約を締結している企業では退職金を支払う基本的仕組みは確保されていることから、労働者が企業年金の仕組みから外れることのないようにするため認められていないことを説明いたしました。

「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(本省受付分)

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 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4月9日～4月15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	28件	0件	0件	203件	0件	232件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	25件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	125件
	法令遵守違反に関するもの	9件
	その他	73件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	雇用保険の教育訓練給付を受けたい。初回受給の場合は、雇用保険被保険者期間が1年以上あれば受給できるとあるが、これには何か一定要件があるのか。		受講開始日が66歳の誕生日の前日以降にある場合は支給対象にならないこと、厚生労働大臣が指定した講座を受講する必要があること等を、ご説明しました。
2	現在、雇用保険の育児休業基本給付金を受給しているが、受給期間中の就労は認められるのか。		育児休業基本給付金は、育児休業の取得、育児休業終了後の職場復帰を促進するために支給するものであり、受給期間中に就労されると、給付に関し一定の制限がかかる場合がある旨をご説明しました。
3	ハローワークの担当が企業に対して積極的に求人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。
4	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。求人票の内容と求人条件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、求人票の修正等の指導を行うこととしております。
5	ハローワークインターネットサービスについて、求人情報は企業名と電話番号以外全て公開して欲しい。求人情報の非公開部分を閲覧するために、わざわざハローワークに向くのは時間と費用の無駄である。		インターネット上での求人情報は、企業側からの要望に基づいて、一部を非公開としているものもありますが、事業主からの求人受理に当たっては、可能な限りインターネット上での公開にに応じていただけるようご理解とご協力を求めている旨説明しました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	ハローワークの窓口の職員の対応が悪い。もっと求職者の身になって対応して欲しい(具体的な窓口名の記載あり)。		事実関係を確認するとともに、職員の接遇研修を実施するなど、接遇向上に取り組んでいく旨、ご説明いたしました。
7	現在就職活動をしている。採用面接において、両親の職業を聞かれたが、これは適当なのか。不適當である場合、指導を行っていただきたい(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、事実関係を把握し必要に応じて指導を行うよう指示いたしました。
8	中小企業緊急雇用安定助成金を受給している企業で、社員には毎日出勤させているにもかかわらず、タイムカードを打たせていないらしい企業を知っている。不正受給を行っている恐れがあるため、調査してほしい(具体的な企業名の記載なし)。		当該助成金については、不正受給に関し、具体的な事業所名等の情報が寄せられた場合に加えて、労働局が任意に対象を選定し、事業所給付監察官による実地調査を行っているところです。また、不正受給が認められた場合には返還手続きをとるなど厳正な対処を行っているところです。なお、具体的な企業名を教えていただければ、事実関係を把握し適切に対処する旨、ご説明しました。
9	会社から解雇されたが、雇用保険の離職票を書いてもらえない。ハローワークから指導してもらったものの状況は変わらない。何とかして欲しい。		離職票は退職日の翌々日から起算して10日以内に作成することとされております。いただいた情報を労働局に伝え、事実関係を確認し適切に対処するよう指示した旨、ご説明しました。
10	7年間も偽装請負で働かされ続けている。仕事の指示は、派遣元の会社から直接受けているが、残業や休日出勤の指示は派遣先企業の担当者から出される。会社は違法行為であると認識しており、私はこのまま違法と知りながら働き続けていくべきか悩んでいる。行政が動いて、違法行為は是正のきっかけをつくって欲しい(具体的な企業名の記載なし)。		具体的な企業名を教えていただければ、いただいた情報を労働局に伝え、事実関係を把握し適切に対処する旨、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。

# 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 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4月9日～4月15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	5件	0件	0件	16件	3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	3件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	15件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	5件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	先般実施された省内仕分けにおいて、雇用・能力開発機構の職業能力開発総合大学校を売り出すとの議論がされていたようだが、この大学で必死に勉強している若者のことを思うと胸が痛む。無駄はもっとほかにあるのではないか。		雇用失業情勢が依然として厳しい中、質の高い職業訓練指導員の養成等は大変重要と考えています。 雇用・能力開発機構を廃止し、職業能力開発総合大学校も必要な見直しを行う方針ですが、職業訓練指導員の養成も含む職業能力開発業務については、効率的・効果的な体制を確保しつつ、高齢・障害者雇用支援機構に移管し、国の責任において職業訓練を行う組織とすることとしています。
2	先般実施された雇用・能力開発機構に関する省内仕分けについて、改革が不十分との報道があったが、そのとおりだと思う。職業訓練は都道府県のみが行えばいいのではないか。		国は、雇用のセーフティネットとして機動的かつ全国的に行うべき離職者訓練や、高度な訓練設備等を要し、スケールメリットを活かすことではじめて実施可能となる高度なものづくり分野における在職者訓練及び学卒者訓練を実施してきたところ。 他方、都道府県は、地域の産業における人材ニーズに応じた職業訓練を行うという役割分担の下、職業訓練を進めてきたところであり、都道府県のみで職業訓練を行うこととするのは困難と考えています。
3	訓練・生活支援給付は無条件で誰でももらえるのか。		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、訓練期間中に生活費の支給を行うものであるところ、職業訓練受講の必要性、資産・収入に関する一定の要件等があり、その内容を詳しく説明しました。
4	訓練・生活支援給付の支給額について、単身者月10万円は低額すぎると思う。		訓練・生活支援給付の支給額を月10万円(単身者)としているのは、雇用保険など他の給付制度の水準等を踏まえて設定しているものであり、低すぎるものではないと考えています。なお、必要である場合には、訓練・生活支援資金融資(単身者:月上限5万円)をお申し込みいただくことができます。
5	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)の選考を廃止し、申込みの先着順で受講できるようにすべきではないか。		基金訓練の受講については、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を行うことにより、それが再就職のため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、もって、効果的な職業訓練の受講を図っているところであり、これを考慮せずに一律に申込み先着順で受講できるようにすることは適当ではないと考えてます。

「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	緊急人材育成支援事業による職業訓練の選考について、中学卒業者よりも大学卒業者が優先されるのか。		職業訓練の選考については、現在有する技能、知識、適性等の状況から判断して、職業訓練を受講することが再就職のために必要であること、その職業訓練を受けるために必要な能力を有すること等により行っており、学歴によって優先されることはない旨を説明いたしました。
7	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)が誰でも受講できるようコース数を増やしてほしい。		基金訓練の受講については、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を行うことにより、それが再就職のため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、もって、効果的な職業訓練の受講を図っているところであり、これを考慮せずに一律に希望者全員が職業訓練を受講することは適当ではないと考えてます。 なお、基金訓練の定員数やコースの開拓については、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月末の事業開始以来、22年3月31日現在で、認定した訓練コース数は約5千7百コース、訓練定員数は約12万人となっており、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(基金訓練)の受講生の中には、遅刻や早退を繰り返して、意欲が乏しいと見受けられる人がいるが、訓練・生活支援給付を支払っているのだから、しっかり指導してほしい。		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	YESプログラム(若年者就職基礎能力支援事業)の認定試験を受け合格したが、当該事業は事業仕分けにより、21年度限りで廃止されることとなったことから、タイミング的に修得証明書を受け取ることができなかったことについて納得できない。		当該事業が平成21年度内で終了することの通知については、当省ホームページ及び当省から事業の委託先及び認定試験の実施機関を通じて、受講者の皆様へ周知が図られていると認識しております。 本件は、平成22年度に入ってから寄せられたご意見であり、本年度はすでに当該事業に要する予算が存在しないことから、修得証明書の発行はできない旨、回答いたしました。
10	ジョブ・カード制度の雇用型訓練を行おうと考えているが、どのようにすれば良いのか。		雇用型訓練を行う事業主をサポートするために、地域の主要な商工会議所にジョブ・カードセンターが設けられており、そちらにご相談頂きたい旨を説明しました。 相談者の方には簡潔に制度の概要は説明しており、ジョブ・カードセンターに相談していただくことにも了承を得ています。

「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(本省受付分)

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

平成22年4月9日～4月15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	161件	0件	0件	212件	132件	505件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	394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	109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。 ・子ども手当自体を行うべきではない。 ・子ども手当よりも保育所を増やすことが必要。 ・今年度から「子供も日本在住であること」を支給要件とすること。		貴重なご意見として承りました。
2	児童扶養手当の申請手続きについて、認定請求において、添付する書類が市町村ごとに異なるというのは、おかしいのではないか。(相談者は、以前A市で受理された書類と同じものをB市でも提出したのだが、受け付けてもらえなかったと主張)申請にあたり、申請者の負担が大きいのではないか。		市町村に事実関係の確認を行い、規則で示している書類については、添付していただくよう相談者の方に説明し、相談内容について係内で共有しました。
3	DV防止法により加害者とされた男性が、精神的にまいって病気になったり、家族崩壊を引き起こしている。 妻が虚偽の申立をすることもあり、それに対する法的な対応がなされていないことが問題である。 同様のことを内閣府にも伝えましたが、家族の問題であることから、厚生労働省にも言いたい。		ご意見を傾聴し、所管省庁である内閣府と共有し、ご意見として賜る旨お伝えした。
4	DV防止法により、家・仕事・家族を失った。虚偽の相談に応じて対応した婦人相談所に責任がある。 本日、県に対しても、電話で話をしたが、職員が異動したのか、状況が分かっておらず、対応が悪かったために精神的に苦痛を受けた。		DV防止法について説明し、被害者の意向をお聞きしながら支援することになっていることをご説明しました。
5	売春防止対策において「売春の撲滅」という表現があるが、これは実際に売春をして生計を立てている女性の気持ちや立場を十分に理解していない表現であり、それにより存在を否定されたように感じ傷つく人もいる。一人ひとりの女性が、大切にされ、幸せになる必要があることを国は理解すべきである。		ご意見を十分にお聞きした上で、婦人保護事業においては、売春にかかわった女性に対して、さまざまな支援が必要な女性としてとらえ、ご本人の状況に応じて、各方面のサービスにつなげ支援を行っている旨ご説明しました。
6	マタニティマークを知らない、あるいは知っているも混雑している電車の中で知らんぷりをする人が多い。マタニティマークが小さくて目立たないので、もっと大きくするべきではないか。		マタニティマークは、「妊産婦にやさしい環境づくり」を推進するために取り組んでいるもの。マタニティマークの入ったキーホルダー等については、地方自治体や鉄道会社等の協力により配布されているもので、大きさについての決まりはない。我々としてはマタニティマークの認知が広まるよう努力して参りたい旨、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、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(本省受付分)

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4月9日～4月15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	84 件	9 件	0 件	42 件	0 件	135 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	12 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	9 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	114 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活保護を受けている人で、特に障がいなどもなく、就労可能な人たちがいる。健康で働くことができる生活保護受給者への指導はどうなっているのか。就労指導を強く行うべき。	①	生活保護受給者の就労支援については、福祉事務所に配置している就労支援員による支援やハローワークとの連携による就労支援事業を推進するなど、個々の世帯の状況に応じたきめ細かな形での就労支援に取り組んでいることをご説明いたしました。
2	生活保護制度は、社会的な弱者を保護・自立させるという点では良い制度だと思うが、不正受給についても報道されている。本当に必要な人に、正しく使われる制度でなければ納税者として納得がいかない。真面目な者が馬鹿を見るような事がないように、調査の徹底、不正受給の厳罰化をお願いします。	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。
3	年金受給額と生活保護支給額の差に疑問を感じる。一所懸命に働いて年金保険料を支払った者が、働かない生活保護受給者の方が受給額が多いのは納得がいかない。	④	ご意見としてお伺いしました。なお、生活保護基準のあり方については、ナショナルミニマム研究会での議論も踏まえて今後考え方を整理していく予定でございます。
4	就職安定資金融資を利用したが、6ヶ月以内で就職できなかったため融資が終了した。その後、生活福祉資金と住宅手当の申込みをしたが、社会福祉協議会で住民票がないと貸付はできないと言われたがそのような取扱いなのか。	①	住民票を必要書類とするかどうかについては、各都道府県社会福祉協議会における運用上の問題でありますので、社会福祉協議会とよく相談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、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)

5	緊急小口資金について、県の社会福祉協議会だけではなく、市の社会福祉協議会においても貸付決定できるようにしてほしい。	④ ご意見としてお伺いしました。
6	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 ④ 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。
7	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。
8	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。	① 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。
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、当該組合の職員の対応等に関する苦情相談。	① ④ 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、職員の対応については、契約者にわかりやすく、また真摯にご説明するように伝え、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。	① ④ 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(本省受付分)

平成22年4月9日～4月16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	5件	0件	1件	5件	0件	11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	8件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	私は障害をもっているが、障害をもたない方や福祉・医療関係者が見下した対応をしてくるので耐えられない。早くそうした社会を変えるべきだ。		ご意見をお伺いし、広報・啓発等を通じて障害を持つ方も暮らしやすい社会づくりに向けて努めていく旨お伝えしました。
2	平成22年4月から、低所得(市町村民税非課税)の障害者については、福祉サービスや補装具など個別給付が無料となったので、日常生活用具などの地域生活支援事業についても個別給付化し、同様の取り扱いにすべきではないかとのご要望。		全国会議において、地域生活支援事業についても、障害福祉サービス等の取扱を参考に検討頂きたい旨、自治体に周知しているところです。
3	「障害者地域作業所」のあり方をどう捉えているのか。収入のない障害者から「利用料」と称してお金を取り、運営しているのが現状である。障害者の就労促進を進めるべきで、就労対象にならないような重度障害者(身障手帳1～2級所持者)には負担することなく通所できる仕組みを作るべきである。		「就労継続支援A型及びB型」、「地域活動支援センター」の制度趣旨・利用者負担について説明しました。就労継続支援A型及びB型の利用料は、平成22年4月1日より市町村民税非課税世帯の方は無料とすること等を説明しました。
4	県に退院したい旨伝えたが、退院できない。これからどうしたらいいのか。		退院請求についての判断は、各都道府県にある精神医療審査会でされるので、現在も入院中であれば、再度、県に退院請求等の問い合わせをしていただきたい旨伝えました。
5	全ての保健所がそうではないが、県の保健所の中にはいまだに措置診察に怠慢なところがある。平日日中の措置診察・措置入院については適切な対応がなされるようになったが、夜間や休日では、何の対応もしてくれない。国からの検証をお願いしたい。		県に対し、当該メールの内容を伝え、現在の状況を確認しました。1年前に各保健所あて通知し、それ以後このような事例はなくなっているとのこと。今後も外部からの緊急連絡に対応できるよう努めること、こうしたご意見があったことを各保健所に伝え周知を促すとの回答を得たので、その旨、ご本人に返答しました。

「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	精神保健福祉手帳について、JRの新幹線などの割引はどのようにして対象外なのか？		精神障害者保健福祉手帳については、より一層の支援が得られるよう事業者等に働きかけている旨を回答しました。
7	知人が今年の3月に、視力障害センターの22年度入所募集において提出書類のうち糖尿病に関するヘモグロビンA1c値が一定数値以上あることをもって入所を断られた。訓練が続けられるかどうかは、まず入所してみてもいいのではないかと判断できるか。数値が高いだけでだめというのは納得がいかない。		<p>該当視力障害センター及び各視力障害センターでの実態を確認し、以下の結果を伝え、また分からないことがあったら電話することに対応を終えました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療面に関しては嘱託医の判断に基づき、総合的な判断としてセンターで行っている。センターに具体的な基準があるわけではなく、医療面は医師の判断に基づく。</li> <li>・訓練については、就労移行支援(養成施設)の場合は、事前に選考を実施している。自立訓練の場合は、暫定支給決定の中で訓練が実施可能かを判断している。</li> </ul>
8	障害をもつ方がプールに行く際に移動支援事業を利用したが、支援は自宅からプールまでの移動に限られ、プール内における介助を希望したが断られた。なぜプール内における介助は受けられないのか。		移動支援事業は市町村が地域の実情に応じて柔軟に事業を実施できる地域生活支援事業の一つに位置づけられている旨を説明し、当該市町村の担当者にも本件を伝えました。
9	社会福祉士と精神保健福祉士の資格を同時に取得するにあたり、それぞれ必要な実習時間の規定があるが、それぞれ規定どおりの実習を受けるのは負担が大きい。実習が1回ですむ方法はないか。		それぞれの単位取得上で要件を満たしているのであれば、現に行っている実習について、社会福祉士・精神保健福祉士共に認定する事は妨げていない旨を回答しました。

「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(本省受付分)

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4月9日～4月15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	35件	0件	0件	1件	10件	47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(職員等の接遇問題を含む)	6件
	法令遵守違反に関するもの	2件
	その他	36件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	介護事業所の方から、介護職員処遇改善交付金の実績報告書類について、都道府県ごとで提出書類が異なっているのはなぜかとの質問をいただきました。		介護職員処遇改善交付金は、各都道府県を実施主体として運営していることから、必要な書類についても各都道府県の判断に基づいているが、国としては、できるだけ事業者に過度な事務負担とならないように、書類は最小限にするように通知を行っている旨説明しました。
2	一般の方から、特別養護老人ホームに入所する際の契約について、何か取り決め事項はあるのかとのご質問をいただきました。		指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準第4条に、重要事項説明書についての取り決めがあり、施設側はサービス提供開始にあたって、入所申込者またはご家族に対して、重要事項について説明をし、同意を得なければならない旨回答しました。
3	・事業所に勤務しているヘルパーであるが、日中に家族がいる世帯にも派遣されている。 ・こうした世帯には訪問介護が不要ではないかとの指摘があった。 ・併せて、ケアマネジャーの質が悪いので、改善してほしいとの指摘があった。		・訪問介護の必要性については、利用者の状態に応じて保険者が個別に判断し、サービスの提供を行う旨説明したところ。 ・ケアマネジャーの質については、有効期間(5年)を設け、その更新の際に研修を行うなどの仕組みを講じ、質の確保を図っている旨説明したところ。 ・指摘の点については組織として情報共有する旨説明したところ。
4	都道府県より、介護保険の適用除外施設から他の市町村にある介護保険施設に入所した場合、どの市町村が保険者になるのかという御質問がありました。		適用除外施設を退所したときに、当該施設所在地の市町村の被保険者となること、また、介護保険施設に入所することにより住所を移した場合には住所地特例が適用されることから、適用除外施設の所在地の市町村が保険者となる旨説明しました。

「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。

## (主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	事業者の方から、特別養護老人ホームにおいて介護職員がたんの吸引等を実施できるようになったが、実際いつ頃から現場で実施できるようになる予定か。画期的な取り組みであり、心待ちにしている。検討ばかりに時間を費やさないでほしいとのご質問をいただきました。		医療安全が確保されるような一定の条件下で実施できる体制整備に向けて、6月目途で統一的な研修を実施し、その後は都道府県レベルで研修を実施し、施設内研修と連携による実践という方法で対応していく予定である旨回答しました。
6	月の途中で引越したら引越先の自治体からも保険料の納付書が届いたが、二重払いになるのではないかと、との質問をいただきました。		介護保険料は月割の賦課を行っており、月の途中で引越しを行った場合は、引越し先の自治体のみ保険料を納付いただくこととなっていること、従前の自治体で既に当月分の介護保険料を納付されている場合は還付されることとなる旨説明しました。
7	訪問リハビリテーションの対象者はどのような方かとの御照会をいただきました。		訪問リハビリテーションの対象者は、通院困難な方である旨回答致しました。
8	介護保険のサービスを使う予定はないので、保険料を支払いたくないというご意見をいただきました。		介護保険は、国民の共同連帯の理念に基づき、助け合いの精神により、みんなが少しずつ拠出し合うことによって、介護というリスクを乗り切るうとするものであり、被保険者の方すべてに御負担いただく介護保険料により、必要な介護サービスの給付を補っている旨説明しました。
9	療養病床から転換した介護老人保健施設でなくとも、介護老人保健施設は病院との併設は可能かと御照会をいただきました。		御照会の点につき、可能である旨回答いたしました。
10	介護老人保健施設に入所したいが、褥瘡のために入所が断れたという御相談をいただきました。		介護老人保健施設については、入院治療の必要がある場合その他入所者に対し自ら適切なサービスを提供することが困難な場合等を除き、サービスの提供を拒否することは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、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(本省受付分)

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4月9日～4月15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	71件	0件	0件	0件	0件	71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	68件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	医師の指示せんにより第2類医薬品のシャンプー(シラミ駆除用)を出されたが高額だった。保険適用されないか。		シラミを駆除するという行為については、現時点で医療行為ではない旨をお伝えし、保険適用できないことを説明しました。
2	入院してから、3カ月を経過すると、病院側の収入が減り、患者が退院を迫られるということ聞いたが本当か。		医療機関にはそれぞれ担うべき役割があり、一定期間を超えた患者には在宅や介護、長期の療養にふさわしい病院に移っていただくのが望ましいという考えから、90日を超えると医療機関に支払われる報酬が少なくなるような仕組みである旨を説明しました。また、患者が不必要に退院を迫られることにならないよう、医療機関が退院や転院に向けて努力している方については、診療報酬の減額の対象とはしないこととしていることも説明しました。
3	出産育児一時金の直接支払制度はどのように利用するのか。		医療機関と合意文書を交わして頂くことで利用することができるので、まずは医療機関にご相談いただきたい旨ご説明しました。
4	出産の費用は負担が大きいため、出産育児一時金の額を更に引き上げるべきではないか。		現在の出産育児一時金の支給額は平成21年10月から4万円引き上げて原則42万円となっていますが、23年度以降の出産育児一時金の在り方については、今後検討していく予定である旨ご説明しました。
5	自傷行為によって怪我を負った場合、保険給付の対象になるか。		故意に給付事由を発生させた場合には保険給付の対象となりませんが(健保法116条)、例えば精神疾患のある方の場合、保険者の判断によって保険給付の対象となる可能性はあります。

「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	外国籍の方が海外から日本企業に派遣されて就労する場合に、社会保険に加入することはできるか。また、日本人が海外に派遣されて就労する場合、日本の健康保険に加入することはできるか。		健康保険の加入には国籍が関係なく、日本国内の適用事業所で使用関係が認められれば、外国籍の方でも加入の対象となります。逆に、日本人が海外に派遣される場合でも、労務管理・給与支払等から判断して、日本の事業所との使用関係が認められる場合は健康保険の適用になります。社会保障協定については年金局に照会するよう案内しました。
7	後期高齢者医療制度の保険料の支払い方法はどうか。また、廃止後の新たな制度の保険料の支払い方法はどうか。		<ul style="list-style-type: none"> <li>・現行制度においては、公的年金の年額が18万円以上であり、介護保険料を合算した保険料額が年金額の1/2を超えない方は、年金からのお支払いと口座振替によるお支払いを選択いただいております。上記の条件にあてはまらない方は、窓口でのお支払いや口座振替によるお支払いとなっていること</li> <li>・新たな制度においては、現在、大臣主宰の高齢者医療制度改革会議において、ご議論いただいていることを説明しました。</li> </ul>

「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(本省受付分)

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

平成22年4月9日～4月15日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	17件	6件	0件	31件	0件	54件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	21件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	18件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	15件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	大学生の時に、手続きを忘れたことにより、国民年金に未納の期間がある。どうしても支払いたいが、今の制度では無理。過去に期限を設けず、支払うことができるような制度にしてほしい。お願いしたい。	① ③	国民年金保険料をさかのぼって納付できる期間を2年から10年に延長する法案を今国会に提出したところです。今般さかのぼって納付できる期間を10年としたのは、世代間扶養の仕組みである年金制度において、本来毎月納めるべき保険料をいつまでもさかのぼって納めることができることは適当でないことから、現行の保険料免除期間に係る保険料追納期間との整合性も勘案して設定しました。なお、満額の老齢基礎年金に近づけるため、国民年金においては60歳以降も任意加入できる仕組みが設けられています。
2	夫は定年後引き続き会社に勤めているが、年金が支給停止されるとするのは、腹立たしい。60才になるまで長年勤めて厚生年金をかけ続け、多額の掛け金をしてきたにもかかわらず、60才になっても働くというだけで、年金がもらえないというのは悲しい。勿論、働かずに、支給される年金のみでは、生活はできない。子ども手当も必要だとは思いますが、はたして子供のために使っている親がどれだけいるのか。もっと中高年世代のことも考えてほしい。何のために年金をかけてきたのか。	① ④	在職老齢年金制度は、厚生年金が被用者相互の支え合いの制度である中で、高齢者世代のうち、ある程度の賃金を受けておられる方について、賃金と年金額の合計額に応じて、年金の一部又は全部を支給停止する制度であることを詳しくご説明をしたうえで、新年金制度の創設に向けて、貴重なご意見として承りました。
3	障害基礎年金額について安心した生活ができるよう一級と二級とも早く引き上げてほしい。	① ④	障害基礎年金の年金額を引き上げることは、老齢基礎年金との均衡や、現役世代の負担能力との関係で直ちには困難ですが、ご指摘について、制度改正に向けた貴重なご意見として承りました。
4	第三者委員会において、自分の年金記録が非あつせんとなった。再度調査して、記録を回復してほしい。	①	年金記録の訂正に関し、国民の立場に立って公正な判断を示すため、総務省に第三者委員会が設置されています。第三者委員会において、申立内容を十分に汲み取り、様々な関連資料を検討した結果、非あつせん判断された場合でも、新しい資料が見つかった場合は、再び第三者委員会に申立ができることになっております。
5	生活が苦しいので確定拠出年金の資産を引き出した。	①	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、原則として受給開始年齢到達前の資産の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、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	初診が22歳の時で、いくつか病院を変わり、12年前から透析を受け、障害手帳1級となっているが、初診証明が取れないため、障害年金が受けられない。カルテの保存期限が5年のため、22歳時の初診証明を取ることは無理である。なんとかしてほしい。	①	障害年金は、初診日において加入されていた年金制度からお支払いすることになり、初診日時点での受給要件を満たしていることが必要になります。そのため、初診日につきましては原則として医師の証明が必要になります。 しかしながら、初診日から長期間を経て請求され、初診日の証明が取得できない場合につきましては、取得できる最も古い受診記録の医師の証明や交通事故証明書、健康診断の記録等を提出していただいたうえで、初診日が判断できるかを審査することになります。 すでに年金事務所でご相談されているとのことでしたので、ご要望として拝聴いたしました。
7	障害年金受給者で、郵便局の窓口で年金の支払を受けているが、年金の支払いを受けるための送金通知書を紛失した。再発行の手続きに1か月もかかるという。送金通知書を紛失すると受け取りが遅くなるので、年金証書を提出することで、支払いができるようにしてほしい。	①	送金通知書の再発行の手続きは、郵便局が窓口となっています。 郵便局に「送金通知書亡失届」を提出してから、ゆうちょ銀行、日本銀行、日本年金機構における処理を経て、ご本人が再発行された送金通知書を受け取るまで4週間程度の日数を要しております。 紛失の心配が無く、年金の支払日に確実に入金される年金の口座振込をご案内いたしました。ご要望について拝聴し、日本年金機構とともに情報を共有いたしました。
8	年金事務所より、年金証書が送付されるまでに2か月もかかるとの説明を受けた。どうしてそんなに時間を要するのか。決裁の連続で、確認業務に時間がかかるなら、中間の決裁を省き、国民サービスを徹底してほしい。	① ④	日本年金機構では、年金の申請を受付てから、書類審査等を経て年金証書を作成し送付しているところです。この審査にあたっては、必要な確認を行っているため、一定の期間を要します。 ご要望について承り、日本年金機構とともに情報を共有いたしました。
9	国民年金保険料の納付書が送られてきたが、1年前納1枚、半年前納2枚、毎月分12枚と計15枚である。1年前納した場合、残り14枚が無駄となり、捨てるにしても個人情報があるので破らなければならない。前年度、1年前納している人に対しては、今年度も同じ納付方法で納付するとみなし、その旨告知し、1年前納の納付書1枚のみ送付するよう改善してほしい。	① ④	国民年金保険料の納付書は、納付方法を時々の状況に応じて自由に選択していただけるように、一括で納める前納分と毎月の納付書を送付させていただいているところです。 ご要望について承り、日本年金機構とともに情報を共有いたしました。
10	年金の隔月の支給(振込み)は、生活リズムの面から、非常に不都合。支給のある月に無駄遣いをしたり、支給のない月に支払いなどがあると不安になる。毎月決まった日に振込みがあると、生活のけじめも付くし、無駄な出費も抑えられるというもの。生活リズム、家計安定化のため、ぜひとも毎月の支給(振込み)としてほしい。	① ④	年金の支払いは、法律の規定により、毎月2月、4月、6月、8月、10月および12月の年6回に分けてそれぞれ前2カ月分を支給しております。ご意見の通りに変更することは、業務量や費用面の観点から直ちには困難ですが、計画的な生活設計をいただくようお願いするとともに、受給者のお客様からの貴重なご意見として、組織内で共有いたします。

※「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。

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	政策統括官(労働担当)
照会先	室長補佐 黒澤 朗(7725) 総務係長 定政紀彦(7717)

平成22年4月9日～4月15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	0件	0件	0件	12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	現在の労働組合は時代に適合していない。連合は民主党と一緒に なって犯罪に荷担している。組合には給与から組合費を天引き するような制度があるが、その制度を利用して新会社を設立する という新たな労働組合のあり方を考えている、経団連や企業にも話 をしているとのことご意見をいただきました。		貴重なご意見として拝聴し、部局内にお いて情報を共有しました。
2	労働契約承継法指針に違反する手続きを踏んだとしても会社には 特段の不利益がないように思われる。労働契約承継法指針の手 続きに則らずに分割を行ってもよいかとのお問い合わせがありま した。		会社法上の会社分割を行う際には、労働 契約承継法に則って行っていただくよう 丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
3	会社法上の会社分割を行い労働契約を承継する場合、年金や退 職金は承継させなくてもよいかとのお問い合わせがありました。		労働契約承継法指針の内容について、 丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
4	会社法上の吸収分割を行った場合の承継会社における就業規則 の取扱いについて、弁護士からのお問い合わせがありました。		労働契約承継法指針の内容について、 丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
5	会社法上の会社分割の際の分割契約書における労働契約の記 載例について、お問い合わせがありました。		会社法上の会社分割の際の分割契約書 における労働契約の記載例について、 丁寧に説明し、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、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	会社法上の会社分割を行った場合の承継会社等における36協定の取扱いについて、お問い合わせがありました。		労働契約承継法指針の内容について、丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
7	会社法上の吸収分割を行い、分割会社の労働組合の組合員である労働者の労働契約を承継させる際に、労働協約の債務的部分を分割契約書に記載しなかった場合、どのような効果が生じるのかについて、お問い合わせがありました。		当該分割の効力が生じた日に、分割会社と労働組合との間で締結されている労働協約と同一の内容の労働協約が承継会社と労働組合との間で締結されたものとみなされることについて、丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
8	労働契約承継法第4条の異議申出について、異議申出後の撤回はできないと先日伺ったが、異議申出後に労使間で新たな合意することは労働契約承継法上禁止されていないかについて、お問い合わせがありました。		労働契約承継法上禁止されていない旨丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
9	労働契約承継法第2条の労働者への通知について、異議申出できる労働者がいない場合であっても、通知に異議申出に関する事項(異議申出ができる旨、異議申出先及び異議申出期限)を記載する必要があるか否かについて、お問い合わせがありました。		異議申出ができるか否かについては、会社の判断と労働者の判断が異なることもあり得るので、記載していただくことが望ましい旨丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
10	中央労働委員会地方調整委員の推薦を求める官報公告の時期について、お問い合わせがありました。		地方調整委員の推薦を求める官報公告の時期をお伝えしました。

「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、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22年4月9日～4月15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
	本部分	9件	575件	17件	0件	39件	0件	640件
	地方分	35件	74件	11件	0件	1件	0件	121件
	合計	44件	649件	28件	0件	40件	0件	761件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	203件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	558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	収入が変わらないのに平成22年度の国民年金保険料が引き上げられた。毎年国民年金保険料の引き上げが決まっているが、これ以上保険料額が上がれば生活できないようになるので、保険料額を据え置くように制度を改正して欲しい。		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	現在失業して、国民年金若年者納付猶予の手続きを行い承認されている。納付猶予の追納期間10年を撤廃して、年金を受け取るまでに納付できるようにして欲しい。また、追納の加算金も廃止して欲しい。		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	国民年金第3号被保険者制度の廃止を早急に変更して欲しい。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、即時廃止するべきである。		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	年金と雇用保険との調整を早急に廃止して欲しい。調整に時間がかかり、どちらも受給できない期間があり、生活していけない。		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	年金額をもっと上げて欲しい。現在、政府の方で年金制度について見直しをすることを聞いているが、生活ができる年金額にして欲しい。		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	平成22年度分の国民年金保険料納付書に同封されているリーフレットを見て、1年前納のクレジット納付の申込みをしようとしたが、すでに申込みの締切りが終わっていた。クレジット納付については、個別にきちんとリーフレットに掲載して欲しい。		貴重なご意見として承り、次回リーフレット作成時に、お客様に対し、記載内容をわかりやすくするよう取り組んでまいります。
7	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。
8	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。)		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。
9	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からは挨拶もなく、言葉使いも悪かった。その上、的確な回答がなかった。		日本年金機構として、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。
10	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。)		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。
11	年金事務所の電話がかかりにくい。(何度も電話をかけるも、話し中で繋がらない)		折り返し年金事務所から連絡するよう対応いたします。 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っております。
12	ホームページに厚生年金保険の保険料額表が掲載されてなく、大事な保険料の案内がない。早急に保険料額表を掲載して欲しい。		貴重なご意見として承り、ホームページの早急な改善を行い、4月14日に掲載いたしました。

「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。