

平成22年5月10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23日から平成22年5月6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)(10/05/10)

## 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23日～5月6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
<b>行政相談室</b> (各部局に属さないもの)	6	57	2	2	901	0	968
大臣官房	0	1	0	0	2	0	3
統計情報部	0	0	0	0	0	0	0
医政局	0	3	0	0	12	0	15
健康局	0	39	0	0	131	0	170
医薬食品局	0	32	0	2	12	0	46
食品安全部	0	0	0	0	1	0	1
労働基準局	1	286	2	0	70	0	359
職業安定局	0	36	0	3	214	0	253
職業能力開発局	0	5	0	0	21	1	27
雇用均等・児童家庭局	0	196	0	0	341	255	792
社会・援護局	0	80	1	0	38	2	121
障害保健福祉部	0	5	0	0	7	0	12
老健局	0	21	0	0	7	10	38
保険局	0	72	0	0	3	0	75
年金局	0	75	0	0	28	0	103
政策統括官	0	5	0	0	41	0	46
日本年金機構	93	706	20	0	90	0	909
合計	100	1,619	25	7	1,919	268	3,938

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	911
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	777
法令遵守違反に関するもの	9
その他	2,241

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23日～5月6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
	6件	57件	2件	2件	901件	0件	968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	968件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	民主党の魅力は子供手当や普天間、高速無料化等ではなく、税金の無駄使いを無くす事業仕分けである。日本の借金を考えると、今まで政治家は何をやっていたのか、と疑問を感じる。金利だけで10兆円を越える赤字、まともな政治家なら高給をむさぼり食う天下り官僚天国はすべてゼロにし、必要なものだけ設置すべきである。思い切った事をやり遂げないと民主党は間違いなく政権を失うだろう。また二度と政権は取れないだろう。今回の事業仕分けが最後のかけとなる。普天間は日本の地域でどこも引き受けられない国民が必要ないと思っているからである。沖縄だけに押し付けるべきではない。終戦後居座り続ける米国普天間軍隊は削減すべき時期である。 (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子供手当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で情報を共有しました。
2	公務員の2011年度の新規採用を4割減の方針に断固抗議申し上げます。わたしの大学生の長男は昨年就職活動に失敗、内定を取れず留年しました。そして目標を公務員に切り替えこの一年間、一所懸命勉強してまいりました。それが突然の採用人数減で、これまでの努力が絶望的に消えてしまう可能性も出てまいりました。同じ境遇の受験者が余りにも多いからです。確かに国の財政的に公務員の人数は削減したほうがよいでしょう。それは理解できます。けれど、この就職できない新卒者が溢れ返っている、なぜ今この時期、この未来ある若者達が対象なのですか？行き当たりばったりで国民を苦しめてばかりの民主党政権、あまりにも酷すぎます。どうか再度ご検討願います。 (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で情報を共有しました。
3	【有料雇用企業に対して法人税を減額する制度】 企業は利益を上げるため人件費を減らそうとして、正社員を契約社員や派遣社員に置き換えているが、逆に経済全体の消費が減って、企業にはね返ってくる悪循環になっている。2、3年で首を切るよりも、長く勤務する人が多くいる会社が優良であり、結果として人件費が安くなるような制度をおねがいします。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、財務省、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。
4	【公共交通政策について】 今日のニュースでは、高速道路料金問題が話題になっていましたが、今の日本が問われているのはグローバル化した国際経済環境と少子高齢化や大都市圏に集中する人口を加味した公共交通政策であり、その基本理念がしっかり打ち出されれば国民は納得し得る事もないのではないのでしょうか。同じ国交省内で、航空・鉄道・自動車の調和した発展を望みます。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、国交省へ転送)	④	政府へのご意見の中に少子高齢化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	【治安の悪化について】 最近の児童虐待、家庭内殺人などはキレやすいというのが原因ではないのでしょうか？随分前からキレやすい若者たちというのが話題になっていますが、その結果ではないのでしょうか？凶悪な事件も度々あります。私は杉並区に住んでいて、犯罪などのメルマガを購読していますが、ほぼ毎日空き巣が発生しています。週末は6件も。ひったくりも毎週あります。夜、子供や女性は歩けませんね。治安の悪化は何年も前から話題になっているのに。なにか対策はありませんか？うちには3歳の女の子がいますが、事件や犯罪に巻き込まれることなく大人になれるか将来が不安です。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、総務省、警察庁へ転送)	④	政府へのご意見の中に児童虐待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。

※「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>ロボットは、飛躍的な進化をとげていると思います。人型ロボットが普及するまでにはまだ時間がかかりそうですが、工業、農業を問わず、ロボットによる生産が行われるようになるまで、それほど時間はかからないのではないのでしょうか？ そうなると、工業では、生産にまわっていた人々が職を失う可能性が高いです。そこで、職を失われた方の再雇用の場として、植物工場がよいのではと思うのです。また、ロボットは電力を多く使いますから、この先、バイオマス農業などが重要になり、そこでも、植物工場が有効だと思います。そこで、国で経営する植物工場に、国民を雇用し、順調に運営できるようになったら、独り立ちするようになっていくという政策が必要だと思います。植物工場では、今問題になっている異常気象による農作物への被害をなくすことができますし、それを増やしていくことは、直接国民のお財布にもやさしい、つまり、国民全体のためになる政策といえると思います。また、雇用政策をかねているわけですから、これもまた国民全体の利益となるはずですよ。これなら、納得して公共事業にお金をかけられるのではないのでしょうか？ 農業の将来を見据えた政策がいまこそ必要な時期なのではと考えます。</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、農水省、経産省へ転送)</p>	④	政府へのご意見の中に雇用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省内において情報を共有しました。
7	<p><b>【事業仕分けについて】</b> 科学技術を仕分けするのは、どうしてでしょうか。それから、高速道路の植段アップは、子供手当との関係はどうなんですか。何を仕分けしたいのかまったくわかりません。国民に結果を知らせる前に、私たちに知らせる場を持ったほうがいいんじゃないですか。例えば、回覧板で回してもらおうか。</p> <p>(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>	④	政府へのご意見の中に子供手当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省内において情報を共有しました。
8	<p><b>【財政】</b> もうこれ以上この国の借金を増やす政策はやめてください。道路建設はやはり必要なのではないでしょうか？ 自分は車を持っていないので高速道路無料化は見直してほしいです。財源は大丈夫なのではないでしょうか？ また高速道路を使う方に無料分を負担してもらおう方が公平ではないのでしょうか？ 道路や空港を作るより医療福祉にもっとお金を使ったほうが良いのではないのですか？ とにかくこの国にはお金がないと思います。収入の範囲内で支出しないとこの国は破産するようになります。</p> <p>(官邸に寄せられた国政への意見メール：厚労省、国交省、財務省へ転送)</p>	④	政府へのご意見の中に医療・福祉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省内において情報を共有しました。
9	<p>予想されてることだけど、長妻さんと厚労官僚はもめてると。官僚は評価できないので、ピンピンやっていたほうがよいのでは。</p> <p>(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)</p>	④	電子政府へのご意見の中に厚生労働省へのご意見が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で情報を共有しました。
10	<p><b>【ご意見：長妻大臣】</b> 長妻大臣は、Mr. 年金と言われていますが、介護福祉ではどうなのでしょう？ 連立三党の中には、長妻大臣より年金・介護・福祉・医療に詳しい方がいると思います。その方に変った方がいいと思います。 最近、ニュースで長妻大臣を見た記憶がありません。 (「厚生労働省国民の皆様の声へ」意見メール)</p>	④	貴重なご意見として拝聴いたしました。併せて政務三役とも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。

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	大臣官房総務課広報室
照会先	総務係長 小川 明紀(内線7139) ダイヤルイン:03-3595-3040

平成22年4月23日～5月6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	1件	0件	0件	0件	0件	1件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	厚生労働省のHPが見づらい。また、いつまでも情報が掲載されているので、期限が切れたものは削除すること。		厚生労働省ホームページにつきましては、見やすさ、探しやすさ等の観点からトップページの改善について検討しております。 また、過去に公表した資料等につきましては、過去の経緯を確認できるよう残しておくべきとの要請もあり、基本的に残しておくこととしておりますが、随時内容の更新を図り、ホームページをご覧頂く皆様に分かりやすいものとなるよう、改善してまいります。
	「分かりやすい情報発信を支援する職員の募集」について、雇用対策を行っている厚生労働省は、雇用が確保されている民間企業からの交流採用ではなく失業者等を採用する形態とすべきである。		いただいたご意見につきましては、組織で共有させていただきます。

「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	大臣官房厚生科学課
照会先	厚生科学課 課長補佐 駒木(内線3804) 庶務班長 川崎(内線3810)

平成22年4月23日～5月6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	1件	0件	1件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	1件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	研究の相互連携や事務部門の効率化などのため、研究開発法人を統合してはどうか。		現在、政府全体において研究開発法人のあり方を検討しているところであり、これを踏まえ対応していく旨をご説明致しました。
2			
3			
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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23日～5月6日受付分

部局(課室)名	医政局
照会先	歯科保健課総務係(内線2583) 看護課総務係(内線2596) 総務課総務係(内線2517)

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	3件	0件	0件	12件	0件	15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	15件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	歯科の治療に関して納得がいかず、弁護士に相談し、裁判を起こす予定にしているが、裁判ではなく病院を指導してくれるところはないか教えて欲しい。		事実関係については、裁判で争っていた だかざるを得ない旨お伝えしました。
2	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。
3	平成21年12月25日に示された新人看護職員研修ガイドラインの概要が分かるものがあるか。ホームページ上に掲載されていれば、掲載場所を教えて欲しい。		以下のURLにパンフレット等を掲載して おり、必要あればPDFファイルをダウン ロードし、ご活用いただくようご説明しま した。 (URL) <a href="http://www.mhlw.go.jp/bunya/iryuu/oshirase/100210.html">http://www.mhlw.go.jp/bunya/iryuu/oshirase/100210.html</a>
4	医療機関について相談をしたいが行政機関として対応可能な機関を教えて欲しい。		各都道府県に設置されている医療安全 支援センターでご相談を受け付けている 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(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23日～5月6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	39件	0件	0件	131件	0件	170件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	20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	150件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	・たばこの販売をやめさせてほしい。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
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	・たばこだけでなく、酒も増税すべきです。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
4	・受動喫煙対策を図っていない店から罰金をとってほしい。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
5	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。

「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	プロテアーゼ阻害剤の製造販売の承認の見通しと助成対象の可否、IFN治療3回目の制度利用の可能性はあるのか。		現時点では明確なことを申し上げられる段階にないことをご説明し、ご了解いただきました。
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、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23日～5月6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	32件	0件	2件	12件	0件	46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	46件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	ヘアカラーを使用したところ、カユミが発症し、2ヶ月しても治らない。メーカーの担当に問い合わせたところ、対応が悪かった。このような猛毒性の不良品を認めている国にも責任があると思う。この商品による同様な事例がないか調査して結果報告を願う。		メーカーの担当にお伝えするとともに、同様事例がないか確認した上で、相談者にご連絡する旨お伝えしました。 なお、染毛剤等に関しては、その使用方法を誤るとかぶれ等の皮膚障害を引き起こすおそれがあることから、従来から製造販売業者に対し、使用上の注意を染毛剤等に添付されている文書等に適切に記載するよう指導してきたところですが(平成19年12月26日付「染毛剤、脱色剤及び脱染剤の使用上の注意について」により改めて注意喚起)。
2	アクトヒブというワクチンを病院で打った後に目が悪くなった。他の病院や当該病院等で何度か治療を受けている。当該病院で、治療してくれるはずだったが、担当の先生が治療しようとする他の先生が邪魔をしてくる。早く治療して目を治したい。この病院を指導したり、最先端の治療を行っている他の先生を紹介してほしい。		病院に対して治療を早く進めるように指導することや最先端の治療を行っている先生を紹介するといったことへの対応は難しい旨ご説明しました。病院の対応が悪いということについては相談部署があるので、そちらでご相談していただくようにお伝えしました。
3	骨セメントを使用した手術で家族が被害を受け、医療ミスを疑ったが調べて見ると高齢者や心疾患の患者では危険性が高いとなっているが、事実か。また、そうした危険性の説明が無く、安全だからとの説明を受けて手術を受けて、被害にあっており、納得が行かない。病院の医療相談、自治体の医療安全支援センター、弁護士とも相談したが、詳しい説明をしてくれない。		骨セメントについては、ショック等による死亡などのリスクがあり、高齢者や心疾患患者ではリスクが高いことは事実であることをご説明しました。一般に医師は、リスクを考慮した上で手術をするかどうか判断するので、必ずしも手術をしたことが誤りであったり、医療ミスがあったとは言えないが、病院の説明は足りないのではないかと考えられる旨ご説明しました。もう一度、医師や病院の医療相談窓口とよく相談するようにアドバイスをし、病院側が説明をしないなど対応がおかしければ、医療問題に詳しい弁護士と相談する方法もお伝えしました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	「毒物劇物の判定基準」というものをインターネットで見かけたが、自社で製造販売しようとする製品について、この基準により毒物及び劇物に該当するかを判断してよいということか。		当該判定基準については、ある物質を「毒物及び劇物指定令」に定める指定物質に追加するか否かを審議会において判断する際の基準であること、また、実際の製品等の毒劇物の該当性については、現行の毒劇物関連法令上で毒劇物として指定されているかにより判断される旨をご説明しました。
5	市内の住宅地で塩酸・硝酸などの危険物を扱っている者がいるが、問題ないのか。危険物の規制に関する政令に違反していると思われるが、警察も消防署も対応してくれない。市役所にも行ったが建築基準法の所管部署では対応してくれず、どこも対応してくれるところがないのはおかしい。		危険物の規制に関する政令は消防法に基づく政令であること、また、当該法令によれば危険物取扱所の許認可は市町村長が行うものであることをご説明し、ご照会の件が違法かどうかについては、法を所管する消防庁にご照会していただくようにお伝えいたしました。

「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)

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4月23日～5月6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	1件	0件	1件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	1件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	おもちゃ輸入業者より、指定おもちゃの製造基準の一つである着色料の使用に関する基準について、使用できる着色料の拡大の要望をいただいた。		着色料の使用に関する基準の趣旨について説明し、指定おもちゃの製造に際して使用する化学的合成品たる着色料は、原則として添加物として人の健康を損なうおそれがないものと指定されている成分のみ認めており、安全性・有害性の情報が十分でない合成着色料の使用について、見直すことは困難であることを説明しました。
2			
3			
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年4月23日～5月6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
	1件	286件	2件	0件	70件	0件	359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)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	354件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	左足を負傷し、労災の療養補償給付を受けているが、左足の影響で腰も痛くなったので腰の治療費も労災で申請したい。 監督署に相談したら、(腰の件は、)調査しないとわからないと言われた。痛みで日常生活も不便なので、なんとかしてほしい。		調査の必要性及び、事案によって支給決定までに時間がかかってしまうケースもあることを説明し、ご理解をいただきました。
2	最低賃金の減額特例許可申請を労働基準監督署に行ったところ、従来は支社長を最低賃金法上の使用者として受付されていたが、添付の労働契約書が社長名で締結されていることを理由に、申請者を社長名に訂正し再提出するよう指示を受けた。		事実関係を確認し、監督署から改めて回答させる旨説明し、ご理解いただきました。
3	産業医が指導した内容や衛生委員会で発言した事項について、責任を持てるよう記録に捺印したものを提出できる制度を設けるべきではないか。		現状の制度では、衛生委員会で、産業医が職場巡視して指導した内容等のうち、重要なものは衛生委員会が開催された日から3年間保存することが労働安全衛生法により定められていることを説明し、ご理解を求めました。
4	ある企業が安全衛生推進者を選任していないため、監督署の指導により是正を検討していると聞いたが、監督署は安全衛生推進者の選任に当たって、労働衛生コンサルタントを選任できることを指導していないのではないかと認識。 (労働衛生コンサルタントの活躍できる場が乏しいのではないかと認識)		安全衛生推進者を選任していない事業場に対する指導時に、選択肢の一つであるという前提で、専門的見地から助言を行うことができる労働衛生コンサルタントを選任できることを話していることについて説明し、ご理解いただきました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、政策・制度の改善等を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	労働基準法というものを全く理解していない経営者が多すぎる。 労働者の環境を良くするために、経営者に労働基準法等の研修を受けることを義務付けるべきである。		経営者に対して労働基準法等の説明会や集団指導を実施して、周知に努めていることについて説明し、ご理解を求めました。
6	残業時間が長すぎる。残業時間の規制も厳しくしてほしいが、それぞれの生活スタイルに応じた労働ができるような制度を作るべきだ。		改正労働基準法など長時間労働を抑制するための施策について説明し、ご理解を求めました。
7	ハローワークの募集票を見て条件が合っていたので面接を受けたが、会社側が示した労働条件はハローワークの募集票の内容と異なっていた。 他に職がないため入社したが、募集票どおりの労働条件にするように指導してほしい。 (お名前、会社名などすべて匿名でのご相談)		法律上、ハローワークの募集票は契約の申込みではないため、労働条件の締結に当たって、この労働条件を強制することはできないことを説明し、ご理解を求めました。 また、当該情報についてハローワークを所管する職業安定局へ情報提供いたしました。

「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 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22年4月23日～5月6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	36 件	0 件	3 件	214 件	0 件	253 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	30 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	104 件
	法令遵守違反に関するもの	9 件
	その他	110 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	不採用理由を詳しく伝えない求人企業が多すぎる。次の応募に向けて、参考とするために詳しく教えて欲しい(求職者からのご意見)。	①	ハローワークでは、不採用の理由を詳しく伝えるように求人企業に要請しています。しかし、不採用理由を詳しく伝えたがためにトラブルになる例もあるため、求人企業によっては伝えがらない状況があることを説明しました。このため、ハローワークとしては、求人企業、求職者双方への助言指導に努めていることを説明しました。
2	不採用者から脅迫を受けた。不採用理由が気に入らないとのこと、当社の営業活動を妨害するなどと言われている。こんなことがあつては、不採用理由を正直に伝えることはできない(求人者からのご意見)。	①	ご指摘について、誠に遺憾である旨をお伝えしました。ハローワークでは求職者に対し、求人企業の評価を真摯に受け止め、次の応募に活かすように助言指導していることを説明するとともに、多くの求職者は詳しい不採用理由を知りたがっており、今後も不採用理由をお伝えいただくようお願いいたしました。
3	ハローワークは、社会保険に未加入の事業所からの求人は受け取らないで欲しい。	①	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、また、求職者の方にとって社会保険の加入は重要な労働条件であることから、加入手続を行っていない事業所からの求人は法令違反に当たるため、原則として受理していないことをご説明しました。また、求人受理後に当該事実が判明した場合は、求人募集を取り消す等の措置を講じている旨ご説明しました。
4	雇用保険料を45年間納めてきたが、再就職をするつもりはないため、失業等給付は1円も受け取っていない。しかし、長い間保険料を納めてきたのであるから、わずかな額であっても構わない。一時金として受け取ることはできないのか。	①	雇用保険制度の趣旨は、労働者の生活及び雇用の安定と就職の促進のために、失業された方や教育訓練を受けられる方等に対して、失業等給付を支給するものであり、失業されて求職活動しない場合等には、保険事故に該当しないため失業等給付が支払われない旨、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
5	雇用調整助成金を受給している企業で、従業員を就業させているにもかかわらず、休業を装っている企業を知っている。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)。	①	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。
6	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(求職者からのご意見)。	①	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。
7	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。	① ②	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を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。
8	雇用保険の料率が変わったが、変更する場合は支払者に連絡するのがルールではないか。既に従業員に支払う給料計算は終わっている。	① ②	従業員から後日追加徴収しなければならないことについて、ご理解とご協力を求めた上で、①雇用保険料率の変更については、施行後事業主団体等を通じて周知を行っていること、②5月末までに、すべての適用事業所に、直接周知ハガキを送付させていただくこととしている旨、ご説明しました。
9	派遣労働者として就業し先般雇い止めとなったが、雇用保険の離職票をまだ作成してもらっていない。何とかして欲しい。	① ②	離職票は退職日の翌々日から起算して10以内に作成することとされており、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。
10	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)。	① ②	ハローワークにおいては、事業主に対し、年齢や性別で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おり、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、当該事業所に対し指導を行うこととしている旨、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。



# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年4月23日～5月6日受付分

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)

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	21件	1件	27件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	5件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	19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	先般、労働政策審議会において「おおむね妥当」と答申された「独立行政法人雇用・能力開発機構法を廃止する法律案要綱」においては、雇用・能力開発機構の廃止に伴い、事業を承継する新法人で在職する職員を包括承継するのではなく、採用方式とすることとされているが、重大な雇用問題が生じるものであり、本法案の作業の中止を要請する。		組織の統廃合に伴う職員の移籍については、承継法人に包括承継させる方式や、採用方式など、様々な方式があり得ます。 今般、包括承継ではなく、採用方式をとるのは、雇用・能力開発機構については、各種施設の設置運営の在り方等について問題を指摘されてきたことから、法人を廃止し、抜本的に組織を見直すこととしたため、職員の雇用契約についても、いったん整理する採用方式を採用することとしたものです。 雇用・能力開発機構の廃止にあたっては、職員の雇用問題に最大限配慮することとしています。 具体的には、新法人においては、職業能力開発業務を的確に実施するための人員枠を確保する一方、業務のスリム化による職員の削減については、定年退職者の不補充による自然減等により対応することとしており、昨年12月の閣議決定の趣旨を踏まえ、雇用問題に配慮した対応を考えています。 当省としても、関係独立行政法人において、雇用問題への配慮という趣旨を十分踏まえた対応がなされるよう要請してまいりたいと考えています。
2	無料で再就職のための勉強ができて、その期間中の生活費の支給も受けられる制度があると聞いた。その制度について教えてほしい。		緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)と訓練・生活支援給付について説明を行い、併せて、制度を利用いただくに当たり、ハローワークに相談いただくよう御案内しました。
3	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)のコース数をもっと増やしてほしい。		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、22年4月20日現在で、認定した訓練コース数は約6千3百コース、訓練定員数は約13万人となっており、着実に実績を伸ばしているところです。
4	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)の選考に漏れてしまった。希望者には全員受講できるようにしてほしい。		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実施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。
5	就職しておらず収入がない中で職業訓練を受講する以上は、保有する資産や年収にかかわらず訓練・生活支援給付を受けさせてほしい。		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、一定額以上の年収を得ている場合や資産等を保有している場合には、受給できませんので、御了承願います。

「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。

## (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「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方」との支給要件があるが、中高年の場合、親が亡くなり相続により名義だけ入っている場合が多く、親族が住んでいる場合には売却することもできない。 緊急対策という趣旨で行っているのであれば、柔軟に対応すべきだ。		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、売却や賃借料等により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。
7	訓練・生活支援給付による所得について確定申告は必要ないと聞いていたが、厚生労働省HPに掲載されているリーフレットでは「この給付金は、所得税の対象となりますので、確定申告が必要となる場合があります」とある。 このリーフレットに誤りがあるのではないか。		当省HPに掲載されているリーフレットに記載のとおり、訓練・生活支援給付は、所得税の対象となりますので、確定申告が必要となる場合があります。 御注意ください。
8	職業訓練の受講生の中には訓練・生活支援給付を受給することのみが目的で、就職意欲の乏しいと思われる人がいる。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、その意欲等も含めて、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、これらの取扱いを徹底してまいります。
9	学内に登録キャリア・コンサルタントを配置して、学生に対してジョブ・カードを交付する場合、学生はどのようなメリットがあるのか(大学職員の方からの質問)。		学生の段階からこれまでの経歴やどのような職業に就きたいかをジョブ・カードに整理し、職業相談の専門家であるキャリア・コンサルタントからジョブ・カードを活用したきめ細かなキャリア・コンサルティングを受けることによって、職業意識の啓発や就きたい職業への道筋等の具体的なアドバイスを与えることができます。 また、ジョブ・カードは一度作成したら終わりというものではなく、卒業した後も随時経歴を追加し、その都度キャリア・コンサルティングを受けて更新していくものなので、学生のうちに取得し、早い段階から将来に渡ってのキャリア形成を考えていくことは有益だと考えています、と回答しました。
10	ジョブ・カードはどのように使うものなのか。また、どこに行けば作ることができるのか。		ジョブ・カードは、履歴書として活用できるだけのものではなく、職業相談の専門家であるキャリア・コンサルタントによるジョブ・カードを活用したきめ細かなキャリア・コンサルティングを受けることによって、将来に渡ってのキャリア形成を支援するためのツールとしても活用できるものです。ハローワークでキャリア・コンサルティングを受け、ジョブ・カードを作成することが出来ますので、お近くのハローワークに具体的な日時等を相談してみてください、と回答しました。

「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、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)

平成22年4月23日～5月6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
	0件	196件	0件	0件	341件	255件	792件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	434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	355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。 ・所得制限を設けるべきである。		貴重なご意見として承りました。
2	紹介を受けた企業に面接に行ったところ、女性を採りたいという理由で不採用となった。女性を採用したいなら、その旨求人票に表示してもらった方が、無駄な時間やお金を使わずに済む。均等法があるために、形式だけ男女不問求人としているものの、現実と乖離していることに納得がいかない。		均等法の趣旨(募集・採用)について説明しました。
3	3年前に解雇されてから求職活動中だが、なかなか採用に至らない。経験やスキル、学歴等も十分あるのに採用されないのは、年齢あるいは女性であることが理由ではないか。面接さえしてもらえず均等室に相談し、指導いただいた結果、面接はしてもらったがやはり採用されなかったということもあった。国がもっと均等法の周知を進めるべきではないか。		均等法の周知啓発は現在も行っているところであり、女性であることを理由に採用しないのであれば、均等室で指導が行われることを説明するとともに、個別の事案については引き続き均等室にご相談いただきたい旨お伝えしました。年齢の問題については関係局へ情報提供しました。
4	パートタイム労働者でも子育てしながら公正な待遇で働けるようにしてほしい。		パートタイム労働法、短時間正社員制度について説明しました。
5	高等技能訓練促進費について、支給額が課税対象者というだけで、一律半額になるのは納得できない。区分ごとに支給額を設定するべきではないか。		貴重なご意見として承りました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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	児童扶養手当について、障害年金の子の加算の対象になっている場合、支給対象とならないが、児童扶養手当を申請したにもかかわらず、障害年金の裁定を待つまで、受給資格認定が留保されるというのは、児童扶養手当の目的である生活の安定に反するのではないか。		障害年金の子の加算の対象か否かが児童扶養手当の受給資格になっている以上は障害年金の裁定がなされるまでは児童扶養手当の認定できない旨を説明しました。相談内容について係内で共有しました。
7	無認可の保育所は、認可保育所よりも働く世帯の為に開園時間や、保育時間、保育料を幅広く設定しているにもかかわらず、公的支援策が少ない。敷地面積や最低基準を満たしていないという指摘があるが、無認可保育所を開園している身としては、敷地や補助があれば、いくらでも考えて子供や働く世帯の為に力をつけたいのですが、無認可保育所にも希望のもてる対策をお願いしたい。		貴重なご意見として承りました。
8	不妊治療にかかる費用が高く、現在の助成金制度だけでは賄えないので、どうかしてほしい。		貴重なご意見として承りました。
9	労働局に中小企業子育て支援助成金の申請をしたところ、職員から助成金の申請とは関係のないと思われる質問を受けて、支給決定まで時間がかかったことが納得できない。		いただいた情報を労働局に伝え、助成金の支給申請があった場合は事業主に誤解を与えることのないよう適切かつ迅速に対応するよう指示しました。
10	雇用均等室より説明会の案内通知がきたが、社名が間違っていた。その旨、室に連絡したが、謝罪の言葉がなかった。労働局には労働保険の申告等行っており、各種通知を受け取っているが、社名を間違われたことはない。同じ労働局でありながら、どういうシステムになっているのか。一つのホストコンピューターから社名等、各企業のデータを引き出せるようになっていれば、このような事態は起こらない。速やかに対応を考えるべきである。		社名を誤って説明会の案内通知を送付したこと、また、それについて連絡をいただいたにもかかわらず謝罪がなかったことについては、お詫びしました。また、いただいた情報を労働局へ伝え、事実関係を確認した上で、適切に対応するよう指示しました。企業のデータ管理に関するシステムについては、貴重なご意見として承りました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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23日～5月6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	1 件	0 件	38 件	2 件	121 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)	12 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	108 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	年金を払っていない人は、老後は生活保護があるという話を聞いた。また、その金額も、老齢基礎年金よりも生活保護の方が高額である。生活保護を受けるにはそれなりの理由があると思うが、老齢基礎年金で生活している人より贅沢ができるというのは合点がいかない。	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。
2	生活保護の母子家庭は、母子加算があり、子ども手当を貰うことができると聞いた。一般の母子家庭は税金も払ってやりくりして頑張っている。このままでは就労意欲が削がれ誰も働かなくなってしまう。保護基準額を引き上げるべきと思う。	④	ご意見としてお伺いしました。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。
3	生活保護受給者が非常に増えていることを報道をで知った。外国人に対する生活保護の適用を止め、日本国民に限定した適用とすべき。	④	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」と規程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、就労活動に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、日本人と同じ取扱いとしております。
4	借家に住んでいるのだが、職を失っており困っている。厚生労働省ホームページに掲載されている「新しいセーフティネット支援ガイド」を見たのだが、実際の相談は何処にすればよいのか。	①	住宅手当や生活福祉資金貸付の制度がありますので、まずは市町村役場や市町村の社会福祉協議会にご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	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。	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。 ⑤ 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。
6	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 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。 ⑤ 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。
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	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 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。
9	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。

※「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23日～5月6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	0件	7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	2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	9件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	パラリンピックとオリンピックの支援に係る予算額や、報償金額に差がある。パラリンピックの支援をもっと充実すべき。		バンクーバーパラリンピックに出場した日本選手団の概要、現在の国の支援状況及び国としても引き続き支援に努めていくことを説明し、国民の皆様への応援もお願いしたい旨を回答しました。
2	病院で治療のために装具(靴の中敷き)を作成したが、特別に作成したスポーツ用の中敷きと比較しても料金が約3倍と高すぎる。基準を作成している部署として、どのように考えるか。どのように基準を決めているのか、適切な見直しをすべきである。その基準を、身体状態の重症度にかかわらず、同じ価格基準を用いているのは不適切ではないか。		補装具については、身体障害者の社会参加を目的に、個々の障害の状態に対応するため、専門家の意見等を参考に基準を策定している旨説明しました。
3	介護給付費等の請求を、各月分について、翌月10日までにしなければならないこととなっているが、ゴールデンウィークなどの連休があると、月の初日から実営業日が数日しかなく、請求の事務処理負担が大きいことから、請求日の期限を延ばしてほしい。		請求日の期限を延ばすことは難しい旨説明しました。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。
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(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23日～5月6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	21件	0件	0件	7件	10件	38件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	36件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	事業者の方から、特別養護老人ホームの施設長の他の職務との兼務の条件についてご質問をいただきました。		管理上支障がなければ、同一敷地内の他の事業所の職務に従事できる旨回答しました。
2	都道府県の方から、介護療養型医療施設におけるサービス提供体制強化加算の算定について、介護職員のカウントを行う際、他の人材派遣会社に雇用されながら、当該介護療養型医療施設にて勤務する職員をカウントすることは可能かとのお問い合わせをいただきました。		当該介護療養型医療施設において勤務していれば職員として数えることが可能である旨説明しました。
3	老人保健施設において、リハビリテーション実施計画を作成する際、計画書の記載は誰が行うのかとの照会をいただきました。		リハビリテーション実施計画は医師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等が共同して作成する旨説明しました。
4	都道府県ご担当者の方から、地域密着型特別養護老人ホームについて、同一敷地内に短期入所生活介護を併設できるかどうかのご質問をいただきました。		併設可能である旨回答しました。
5	母の要介護認定のために調査員が来ることになっていたが、自分が予定日に立ち会えないため、「今日来て欲しい」と頼んだが、訪問できる者がおらず不可と断られた。もっと柔軟に対応できないのかとの照会をいただきました。		市町村と調査日について相談し、都合のよい日を決めていただくように説明致しました。

「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	都道府県の方より、通所リハビリテーションと訪問リハビリテーションを併せて算定することは可能かとの照会をいただきました。		ケアマネジメントの結果、共に必要と判断された場合は可能である旨を説明しました。
7	一般の方より、認知症疾患センターは必要ない。そのようなものに税金を投入するくらいなら、実際に介護を行う家族に対する助成を考えてもらいたいとのご要望をいただきました。		介護を行う家族に対する助成について現在は検討されていないが、ご意見としていただくことを伝え、また認知症疾患医療センターは、医療から介護への切れ目のないサービスを提供するための拠点として重要と考えており、ご理解いただきたい旨回答しました。
8	事業者の方より、病院で働いている介護職員は、介護職員処遇改善交付金の対象となりますかというご質問をいただきました。		今回の交付金の対象は、介護保険サービスを提供している事業所の介護職員の方に限定されている旨説明しました。
9	一般の方より、介護保険から脱退することはできますかというご質問をいただきました。		介護保険制度は社会保険制度として、共助の考え方に基づいて設立されており、40歳から64歳の医療保険に加入している方と65歳以上の方のすべてが被保険者となる制度であることを説明しました。
10	介護保険審査会において、不作為についての審査請求を取り扱うことはできますかというご質問をいただきました。		行政不服審査法第7条により、行政庁の不作為については、異議申立て又は不作為庁の直近上級行政庁に対する審査請求のいずれかをする事ができるとされていますが、介護保険審査会は、不作為庁である市町村の上級行政庁には当たらないため、不作為についての審査請求を取り扱うことはできない旨回答しました。

「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、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23日～5月6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	72件	0件	0件	3件	0件	75件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	1件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2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	今年から病院で診察後に支払いをしたとき医療明細が発行されました。医療明細が発行されるのはなぜなのでしょう。		明細書発行の義務化は、中央社会保険医療協議会において「医療の透明化や患者への情報提供の観点から、明細書の発行を積極的に推進していくこととする。」という旨から決定されたことを伝え、今回の平成22年度診療報酬改定において原則無料発行することを義務付けられたものと説明しました。
2	病院で領収書を頂いたとき点数で書かれていますが何で点数にしないではいけなかったのですか。		点数単価方式は診療報酬上の歴史において、診療報酬を分配するシステムとして導入された旨をお伝えし、また、「診療報酬の算定方法 厚生労働省告示第59号」において「保険医療機関に係る療養に要する費用の額は、1点の単価を10円とし、別表第1又は別表第2に定める点数を乗じて算定するものとする。」とされていることをあわせて説明しました。
3	業務時間中に持病が悪化。その日は業務時間終了まで勤務したものの、翌日より勤務せず。この場合、持病が悪化した当該日を傷病手当金の受給要件である待期の日数に含めても良いか。		持病が悪化した日は労務に服していますから、待期の日数に含めることはできない旨説明しました。
4	特定健診を受けていなかったために、地元の市町村の担当者から受診勧奨され、その中で「健診を受けないと今後、国民健康保険の保険料があがる可能性がある。」と言われ、不快な思いをした。自分は、既に生活習慣病で医者にかかっており、自分にとっては、このような健診は無駄。気が済まないで町長にも電話をしたいと思っているが、厚労省からも担当者に注意して欲しい。		本人に制度の現状を説明しました。自治体の担当者にも電話して状況を説明しました。ご本人が別に検査を受けているような場合には、特定健診と重複する検査結果を受け取れば、その範囲で特定健診を受けたと見なすことも可能である旨伝達しました。また、ご本人の受診状況が、個人の保険料の上昇に結びつくと誤解を生じさせないように説明する旨指導しました。
5	後期高齢者医療制度において、所得の少ない妻の窓口負担割合が3割となることに納得いかない。		窓口負担の割合の判定の仕組みを説明し、御理解いただきました。
6	国民健康保険の資格証明書を交付されているが、この場合も出産育児一時金の直接支払制度を利用できるのか。		資格証明書交付世帯の方であっても直接支払制度は利用可能です。医療機関の窓口で資格証明書をご提示の上、合意文書を取り交わすよう説明しました。

「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(本省受付分)

平成22年4月23日～5月6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	75件	0件	0件	28件	0件	103件

国民の皆様の声 の内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	86件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	9件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	8件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	年金担保融資の廃止は決まったのか。決まったらいつ廃止されるのか。年金担保貸付制度の存続をお願いしたい。 年齢制限があり、低利で高齢者、障害者及び母子家庭に貸してくれる金融機関はない。(同旨他63件)		行政刷新会議において、年金担保貸付制度は廃止という結論が出されたことは厚生労働省として重く受け止めております。 事業仕分けの結論は廃止とされましたが、直ちに廃止とはなりません。 行政刷新会議においても言及されましたが、廃止するにあたっては代替となる制度を整備する必要があることから、サンプル調査を実施後、今後の制度の方向性や在り方について、制度の存廃を含めて検討し、必要な対応策を講じることとしています。
2	年金保険料を払ってない人と話をすると、老後の生活は生活保護があるから年金は払わないって言う人がいた。私は年金を10年以上払っていて、実際貰える金額でいうと微々たるものですが、年金を払わない人が年金を払っている人よりも驚沢に暮らせるシステムがあるのなら、それっておかしいと思う。この話が本当であるのなら、年金を払わない人は増えてしまうのではないかと。		公的年金と生活保護については、両者は基本的な役割や資産・所得調査の有無などの仕組みが異なり、単純に比較できないものではありませんが、新年金制度創設に向けた貴重なご意見として承り、省内の所管該当部局とも情報を共有いたしました。
3	62歳で退職後、失業保険を申請したところ、特別支給の老齢厚生年金の支給停止が、ハローワークで求職の申込みをした月の翌月からとなっている。雇用保険の手当支給までは待機期間があり、自己都合退職である場合は約3ヶ月間にもなるため、その間、雇用保険も年金も受け取れない状態となる。特別支給の老齢厚生年金の支給停止は、求職の申込みを基準とするのではなく、雇用保険の認定日以降とするように法改正できないか。		年金と失業給付の調整については、自己都合によって退職した場合に一定期間給付制限期間として支給を行わない雇用保険制度の政策目的(安易な離職等を防止する等)と整合性をとるため、失業保険の給付制限期間について年金を支給停止することとされています。いずれにせよ、新年金制度の創設に向けて、こうした給付調整のあり方についても検討いたします。
4	去年9月で60歳になり年金を受給しながら仕事している。今年から年金貰う様になったが、規定金額28万円になっている為、仕事したくても厚生年金で差額調整され1ヶ月収入が28万円以上にならない。住居費等を含めて生活する為には30数万円ないと生活出来ない。住宅ローンの返済も考えると、これからの生活が不安でならない。在職時の年金支給額の見直しをお願いしたい。		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、一定額以上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す。今後、新年金制度の検討に向けて、貴重なご意見として承りました。
5	老齢基礎年金は原則40年納付して満額支給となる。高卒後就職して、厚生年金に加入すれば、58歳で40年加入したこととなる。その後65歳まで勤務を継続した場合、残りの7年分は老齢基礎年金に反映されない。ならば満額を貰えるようになった時点で、年金保険料の納付は停止してもいいのではないかと。相互扶助といって、第3号被保険者などに給付するため、働く者がいつまでも収め続けなければならないのは不公平である。		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現在のような制度設計がなされていますが、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。なお、20歳未満や60歳以降の厚生年金加入期間については、厚生年金の報酬比例部分の年金額等に反映されます。また、老齢基礎年金に反映するのは、原則、20歳から60歳までの40年間の年金加入状況です。58歳で保険料納付をやめると60歳までの未納期間分が老齢基礎年金から減額されます。

「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	ねんきん定期便が送られてきて、65歳から受け取れる年金額を確認した。国民年金の第3号被保険者である期間が長かった私に比べて、厚生年金に加入している夫は、59歳時点で年金見込額よりも多額の保険料を納めている。このように加入している制度により負担する保険料にあまりにも差があるのは問題。また、早急に第3号被保険者制度を廃止すべき。離婚による年金分割の制度もできたので、女性が無年金になるのを防ぐという第3号被保険者制度の必要性はなくなっていると思う。年金の一元化を早急に実施願いたい。		新年金制度については、民主党マニフェストにおいて、全ての方が加入する所得比例年金の創設により、所得が同じなら同じ保険料を負担し、納めた保険料に応じて年金額を計算する仕組みを導入することが掲げられています。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。
7	日本年金機構では、全体的に障害厚生年金の審査に時間を要している状況のため、障害厚生年金の審査時間の短縮に向けて、4月1日より体制を強化(職員の増員等)していると聞いたが、障害厚生年金の審査に時間を要していること、体制を強化していることについて、公表してほしい。また、窓口においても、障害厚生年金の手続きがあった場合には、現在、処理が遅延している旨を請求者に説明してほしい。		日本年金機構では、障害厚生年金の審査時間の短縮に向けて、4月1日より体制を強化(職員の増員等)したところであり、また審査に時間を要する場合には、審査遅延のお知らせを送付していることから、障害厚生年金の審査に時間を要していること、体制強化したこと自体について、特段の公表等を行う予定はありませんが、ご要望について拝聴し、貴重な意見として日本年金機構と共に情報を共有いたしました。
8	国民年金保険料口座振替額通知書についての要望 ・口座振替額通知書が届いたが、4月13日付発行日で口座から引き落とされる日付が4月30日となっている。引き落としの連絡を受けてから実際に引き落とされるまで支払いまで期間が短いので、最低でも1か月前の3月に送ってほしい。 ・付加保険料を納めているのに、口座振替額通知書に記載がない。付加保険料の事も記載してほしい。(同旨他1件)		国民年金保険料口座振替額通知書について、日本年金機構において、3月末に口座引き落としされた対象者を確認したうえで送付しているため、送付時期が4月の中旬となっておりますが、ご要望については、別途お知らせなどによりご案内を差し上げる方法を検討することとしております。 また、同通知書について、日本年金機構では、お客様の振替する保険料(付加保険料を含む)の額と振替日をお示しするものであるため、付加保険料額を別に切り分けて表示することとしておりませんが、お客様からのご指摘を踏まえ、わかりやすいものとするよう検討することとしております。
9	法人事業所にもかわらず、社会保険に未加入の事業所が多い。 真面目に払っている企業と払わない企業が有るのはおかしい。きちんと加入させてほしい。		日本年金機構においては、社会保険に未加入の法人事業所に対して、雇用保険の適用事業所情報や民間調査会社の新規設立法人情報を活用して、職員の戸別訪問による加入指導等を実施しており、それでもなお適用に応じない事業所については、立入検査のうえ認定による加入手続き(いわゆる職権適用)を実施しているところです。 厚生労働省といたしましても、引き続き、適用の適正化の取り組みを徹底していくように、日本年金機構に対して指導してまいります。
10	平成7年4月から、賞与から特別保険料という名目で保険料が徴収されていて、年金給付に反映されない取扱いとされているが、給付に反映させるべきではないか。導入の理由を伺いたい。		平成7年から平成15年まで実施されていた特別保険料については、月収に係る保険料の引上げ幅を抑制するとともに、保険料負担を免れるため月収を抑えて賞与を増額する行動を防止するために導入されたものであり、これについては給付への反映は行わないこととする一方で、その保険料率を1%と低く設定していたことや、その保険料収入については月収に係る保険料と同様、年金給付財源として用いられていることについてご説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善等を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、

改善策を実施済み・実施予定、政策・制度のその他、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23日～5月6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	41件	0件	46件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	41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	5件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	23日の「事業仕分け第2弾」において、労働政策研究・研修機構が開発したキャリアマトリックスが事業廃止とされたが、この判断は不適切であり、事業を継続すべきである。キャリアマトリックスをはじめとする各種ガイダンスツールは、若年者に対するキャリア形成支援・キャリア教育の現場で幅広く活用されており、これらが廃止されると若年者のキャリア形成支援を中心に、多大な支障が生じると考えられる。 同様に存続を求めると要望が計41件、学校関係者、キャリアコンサルタント、若年者支援団体関係者等からありました。		「事業仕分け」における指摘を踏まえたキャリアマトリックスの見直しを検討するに当たって貴重なご意見として参考にするとともに、部局内において情報を共有しました。
2	労働契約承継法の適用があると何かと不都合が生じるので、労働契約承継法の手続きをせずに会社分割を行いたい。仮に、本来であれば労働契約承継法の手続きの対象となる労働者を承継会社へ出向させた場合、労働契約承継法の手続きをせずにすむようにできないのか。		労働契約承継法及び労働契約承継法指針の該当箇所について丁寧に説明し、ご理解を頂きました。また、会社分割に際しては労働契約承継法に則って手続きを行っていただきたい旨お伝えし、ご理解を頂きました。
3	労働組合と会社との間で行われる団体交渉において、会社側は権限のない者を交渉担当者として参加させ、いつまで待っても会社側から誠意ある回答がなされないこと及び社長が労働組合の存在を無視していることについて対応策はあるか。		団体交渉に関する労働組合法の該当条文及び通達について、丁寧に説明いたしました。
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	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)

平成22年4月23日～5月6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
	本部分	4 件	524 件	0 件	0 件	86 件	0 件	614 件
	地方分	89 件	182 件	20 件	0 件	4 件	0 件	295 件
	合計	93 件	706 件	20 件	0 件	90 件	0 件	909 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	285 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	624 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16年の年金制度改正において、国民年金の毎年度の実際の保険料額は、物価や賃金の伸びに合わせて調整することが決まっている。平成22年度分の国民年金保険料額については、加入者に対して、もっとわかりやすい説明や政府広報をして欲しい。	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。
2	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今国会に提出されているが、早急に法案が成立するようにしていただきたい。また、対象者がすぐに納めて年金の受取りができるように、法律の施行についても早急に実施できるようにして欲しい。	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。
3	年金受給要件の撤廃や緩和の制度改正をして欲しい。特に25年の資格期間の短縮や一時金の創設を要望する。	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、政府の方で年金制度について見直しをしていると聞いているが、介護保険料や税金の控除を含め、年金だけで生活できるような制度にして欲しい。	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。
5	記録回復については、第三者委員会に申しないで、今の年金事務所段階での回復基準をもっと緩和し、短時間で記録回復出来るようにして欲しい。	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	合算対象期間(年金資格期間に含めることができるが、年金額には反映しない期間＝カラ期間)については、事前確認の申請をして登録管理することで、スムーズな年金請求ができるようにして欲しい。	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。
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	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欲しい。	① ② ④	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。
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。	② ④	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。)	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。
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)	② ④	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。 なお、お客様相談グループにご意見をいただいたお客様については、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。
12	ホームページに年金についての情報を「最新情報」としてもっと積極的に掲載して欲しい。また、会社から提出された届書の進捗状況や保険料請求内容の確認が、インターネットを利用して確認できるようにして欲しい。	② ④	貴重なご意見として承り、ホームページの充実に努めます。

※「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。