

平成22年9月7日
大臣官房総務課情報公開文書室
(担当・内線 室長平嶋壮州
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8月27日から平成22年9月02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)(10/09/07)

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8月27日～9月2日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
行政相談室 (各部局に属さないもの)	2	62	1	0	539	604
大臣官房	0	0	0	0	1	1
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	12	0	1	17	30
健康局	0	61	0	0	88	149
医薬食品局	0	66	0	1	14	81
食品安全部	0	2	0	0	1	3
労働基準局	0	94	0	0	88	182
職業安定局	0	16	0	0	165	181
職業能力開発局	0	14	0	0	28	42
雇用均等・児童家庭局	0	89	4	0	62	155
社会・援護局	0	31	6	0	18	55
障害保健福祉部	0	1	0	0	2	3
老健局	0	37	1	1	17	56
保険局	0	69	0	0	12	81
年金局	0	33	1	0	59	93
政策統括官	0	0	0	0	0	0
日本年金機構	38	344	28	0	56	466
合計	40	931	41	3	1,167	2,182

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	228
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	618
法令遵守違反に関するもの	4
その他	1,332

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8月27日～9月2日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	2件	62件	1件	0件	539件	604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	604件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類:	概要
1	住宅金融公庫について問い合わせをしたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、国土交通省へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	シベリア抑留者給付金が出るとのことですが、何も通知がないのですが、どうなっているのでしょうか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、独立行政法人平和祈念事業特別基金へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	長妻厚生労働大臣と直接会話をしたいので大臣にかわってほしい。意見の内容はその時に申し上げます。(同様の電話がありました。)		ご意見等の内容に応じて、所管部局が組織として責任をもってご意見等を承る旨をご説明し、了承を得ました。
4	【ご要望:市役所の強制差押えについて】 市役所に市民税滞納で強制差押えされました。失業中で毎日の生活が苦しいのに…。就職状況を調べず、財産だけ調べ、差押えることは、新たな不幸の連鎖を作り問題なのではないでしょうか?税金納めるのは、国民の義務ですが、強制差押えは人道的に反すると思う!強制差押え、これを乱発すると新たな不幸・社会的な問題が出てくると思う!国民から、金を巻き上げないで、公務員改革で公務員の賃金をカットしていただきたい! (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		厚生労働省の所管ではなく、総務省へご要望いただくよう返答いたしました。
5	【ご意見】 もっと公務員を採用して新卒難民を減らし、その代わり給与水準を中小企業並みにすれば予算も減り、良いのではないのでしょうか。現役の一部の利益を補償していても国は破綻するのではないのでしょうか? (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		厚生労働省の所管ではなく、人事院、総務省へご要望いただくよう返答いたしました。
6	その他、為替問題や民主党代表選挙に関するご意見等の厚労省施策以外のご意見メールが多数ありました。		

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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	医政局
照会先	指導課救急医療係(内線2551) 看護課総務係(内線2596) 医事課総務係(内線2566)

平成22年8月27日～9月2日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	12件	0件	1件	17件	30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	30件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	自動体外式除細動機(AED)に関連して以下の3点につき教えて欲しい。 AED使用者の優先順位についてはどのようになっているか。 医政局長通知に記載のある「一定頻度者」はAED使用の講習会を受講しなければならないか。また、「一定頻度者」とはどのような者を想定しているか。 通知の閲覧については可能であるか。		平成16年7月1日付医政発第0701001号の医政局長通知(「非医療従事者による自動体外式除細動機(AED)の使用について」(以下、通知という。))に基づきご説明しました。 と同様に、通知に基づき、講習をうけなければならない旨をご説明しました。 また、「一定頻度者」については、例えば看護師等の医療従事者などである旨をご説明しました。 厚生労働省ホームページで閲覧可能である旨をお伝えし、ホームページのアドレスをご説明しました。
2	昭和63年3月に看護師資格を取得している場合、救急救命士国家試験の受験資格を有するか教えて欲しい。		厚生労働大臣に申請を行い、救急救命士受験資格の認定を受ける必要がある旨をお伝えし、申請に必要な書類・具体的な手続きについてご説明しました。
3	救急救命士養成所の専任教員の要件について、救急救命士学校養成所指定規則の第4条第4号にいう「これと同等以上の学識経験を有する者」に「アメリカのパラメディックとして実務に就いている者」が含まれるかどうか教えて欲しい。		「アメリカのパラメディックとして実務に就いている者」は含まれると考えて良い旨をご説明しました。
4	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ことから、他の入手方法について教えて欲しい。		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ご説明しました。
5	平成22年8月24日にとりまとめられた「看護師国家試験における用語に関する有識者検討チームの検討結果」については、いつの看護師国家試験から反映されるのか。 次の試験まで残り半年で、試験対策の不安があるので今年度から反映されるのか教えて欲しい。		「看護師国家試験における用語に関する有識者検討チーム」の検討結果のとりまとめについては、平成23年2月実施予定の第100回看護師国家試験より反映されること、及び厚生労働省ホームページにその旨が掲載されていることをご説明しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	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。		厚生労働省ホームページの「看護師国家試験の施行」のページをご案内し、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。
7	医療機関にカルテの開示を請求したいが、行政機関ではどこに相談すればいいのか教えて欲しい。		都道府県に設置された医療安全支援センター等にご相談頂くようご案内しました。

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

平成22年8月27日～9月2日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	61件	0件	0件	88件	149件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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	128件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	たばこの増税に反対です。		貴重な意見として拝聴しました。
2	WHOから新型インフルエンザ(A/H1N1)のポストパンデミック宣言がありました。国内の対応は今後どのようにしていくのでしょうか。		以下のとおり、ご説明しました。 2010年8月10日、WHOから、今般の新型インフルエンザ(A/H1N1)における現在の世界的な流行状況を「ポストパンデミック」とする旨()の発表が行われました。 現在の新型インフルエンザ(A/H1N1)の流行の段階について、世界的な状況としては、季節性インフルエンザと同様の動向となりつつあるとしている。 この発表を踏まえ、厚生労働省としては、今年度の再流行の可能性が続いていることなどを踏まえ、今年度は引き続き応急的にワクチン接種事業を継続するなど、対策に万全を期することとしています。
3	新型インフルエンザワクチンによる被害救済は、申請してからどのくらいで結果が分かるのでしょうか。		申請頂いた健康被害については、書類が整ったものから、申請順に順次審査を実施している旨ご説明しました。
4	今秋からの新型インフルエンザ予防接種事業についての情報を教えてください。		今秋からの新型インフルエンザ予防接種事業については、「新型インフルエンザ対策担当課長会議」での資料として作成しておりますので、詳しくは厚生労働省ホームページをご覧くださいようご説明しました。 <参考> 2010年7月28日「新型インフルエンザ対策担当課長会議」での資料について http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou04/info_local.html#section03

「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
5	政府全体としての新型インフルエンザ対策本部は廃止されたのでしょうか。 また、厚生労働省の新型インフルエンザ対策推進本部は廃止されたのでしょうか。		以下のとおり、ご説明しました。 2010年8月27日、「新型インフルエンザ対策本部」(本部長:内閣総理大臣)会合を開催し、今回の新型インフルエンザ(A/H1N1)について、政府全体として緊急かつ総合的に対処すべき事態は終息しつつあるものと判断し、通常の感染症対策として、厚生労働省において対策に万全を期すこととしました。 これを受け、昨年4月28日に設置した政府全体としての対策本部については、8月27日、「新型インフルエンザ対策に関する政府の対応について」(平成19年10月26日付け閣議決定)に基づき廃止されました。 なお、厚生労働省内の新型インフルエンザ対策推進本部は引き続き継続し、対策に万全を期していくこととしています。
6	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下さい。		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。
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ますか。		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の増などにより対応している旨説明いたしました。
8	超音波による健康被害があるのではないかと考えています。		貴重な意見として拝聴しました。

「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8月27日～9月2日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	66件	0件	1件	14件	81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	81件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	体調が優れず、漢方外来を受診したところ、漢方薬を処方されたが、服用後、発汗過多や前進脱力感が認められた。もともと発汗が多く、胃腸が弱い等、添付文書の慎重投与の項に該当すると思われるにも関わらず、医師は問診さえもせず、自分の体型だけをみて処方したと思われるため、医師に問い合わせたところ、自分の判断は正しかったとミスとして認めない。添付文書に罰則規定があれば、自分に処方されることもなかったのではないかと。		添付文書は、医薬品の説明書であって、使用上の注意等を記載し、医療従事者に対して注意喚起する文書であるため罰則を設けるといった性質のものではないことをご説明いたしました。 また、医薬品を適正に使用したにも関わらず副作用が起きた場合の救済制度についてもご説明しました。
2	薬局の管理薬剤師をしているが、以前医薬品の副作用に関する報告を国にした。後日、この副作用について、製造販売業者が処方医に聞き取り調査を行ったが、処方医から管理薬剤師に、このような副作用の事例は認識していないと苦情があった。製造販売業者の副作用情報の収集の仕方に疑問を感じる。		製造販売業者に対して経緯を確認し、今後、情報の収集に際しては、報告者や処方医にご迷惑のかからないよう留意していただく旨お願いいたしました。
3	C型肝炎ウイルス検査受診の呼びかけを以前新聞で見た。手術をした時に止血剤を使ったと言われた。ウイルス検査はどの病院でもやっているものなのか教えて欲しい。 (C型肝炎に関するお問い合わせ多数)		基本的に保健所は無料でやっていることをお伝えし、病院で受ける場合は事前にお問い合わせをしていただくようお願いいたしました。

「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8月27日～9月2日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	2件	0件	0件	1件	3件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	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	本日のテレビ朝日の番組で現役の厚生労働省の技官が厚生労働行政を批判していますが、彼女が言っていることは本当なのでしょうか？本当でなければ、厚生労働省は信用失墜行為として彼女の処分を行うべきです。処分されない場合には、本当のことと思わざるを得ません。何にもできない厚生労働大臣は即刻議員辞職をするとともに、厚生労働省は解体されるべきです。		ご意見として承りました。
2	昨日、TVタックルというテレビ番組で、厚生労働省が抱える問題について取り上げられていた。出演している厚労省職員の上司は、「国民に対して仕事をしてるんじゃない」と言っていたそうだが、それはおかしいのではないか。自分も厚生労働省に対して意見があるので言いたい。		厚生労働省全体に対して意見があるので、苦情相談窓口へ電話を回して欲しい(前に電話したときはそこへ繋いでもらった)とのことでしたので、国民の皆様の声コールセンターへお繋ぎしました。
3	今週月曜日に、TVタックルというテレビ番組に出演していた「木村もりよ」という厚生労働省職員について、 ・発言内容は、厚生労働省の正式な見解なのか。 ・大臣批判をしたり、PMDAの批判をしたり、自分を棚に上げて他の職員のことを「勉強不足」と罵ったりしているが、「木村もりよ」も厚生労働省の職員であるなら自分たちがやってきた仕事を現役職員が批判するのはいかがなものか。 ・今回以外にも何度もメディアに出ているようだが、時にはニコニコしたり、時には怒ったりと、現役の公務員が省の施策等を述べる時に不適切ではないか。 ・発言をおさえつけようとすると言論の自由の問題もでてくるのかもしれないが、厚生労働省職員があのような発言をすると国民としては何を信じてよいかわからなくなる。国民に誤解をまねかないよう、根拠を示しながら発言すべきではないか。 ・アメリカでは、日本で問題になる前にBSEやイレッサ使用の危険性が報道されていた。薬の認可が遅いのもそうだが、日本は何かと対応が遅い。		番組内での発言は、あくまでも個人の発言であって、厚生労働省としての見解ではありません。今回、お電話いただいた内容を上司に報告する旨を回答しました。

「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(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8月27日～9月2日受付分

部局(課室)名	労働基準局
照会先	総務課 課長補佐 西岡 邦昭(内線5554) 広報係長 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	合計
	0 件	94 件	0 件	0 件	88 件	182 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	6 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	176 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	夏休みの時期なのに、年次有給休暇がなかなか取得できない。監督署から指導していただけないか。		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、年次有給休暇取得については事業場に対して指導していることなどについて説明し、ご理解をいただきました。
2	毎日残業で夫の帰宅が遅い。体力が続くのか心配だ。日本の会社は人を働かせすぎだと思う。もっと労働時間を厳しく規制するべきだ。		労働基準監督署は、長時間労働の抑制等のため、日々監督指導を行っており、重大・悪質な法違反の場合は司法処分を行っていることなどについてご説明いたしました。
3	管理職だから残業手当の支給はないと会社から言われたが、本当か。		労働基準法上の「管理監督者」については、肩書きや職位ではなく、その労働者の立場や権限等を踏まえて実態に基づき、適切に判断する必要があることについてご説明いたしました。 また、勤務先に労働基準法上の問題点等がある場合は、勤務先を管轄している労働基準監督署で対応させていただいていることをお伝えしました。
4	多くの会社でサービス残業が横行しています。経営者が自発的に行動することを促進する必要があることから、重い懲罰刑を経営者に科すようにしてください。		罰則の強化に関しては貴重なご意見として承った上で、労働基準監督署は、法定労働条件の履行確保のために、日々監督指導を行っており、重大・悪質な法違反の場合は司法処分を行っていることをご説明いたしました。
5	経営者や年長者、職務上強い立場の人が愛煙家だった場合、分煙や職場内禁煙を要望したとしても、検討するとの返答だけで一向に改善されないという現状がある。 彼らは非喫煙者が迷惑していることが理解できておらず、できるだけ副流煙を吸わないような対策はしているが、自分の健康に不安がある。 早急に職場の禁煙を無煙タバコ、喫煙室を除き屋内での禁煙を拘束力のある法として制定してほしい。		貴重なご意見と承った上で、厚生労働省ホームページ上に掲載されている受動喫煙防止に関する検討会の報告書や労働政策審議会での議論などの今後の動き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	壁・天井に吹きつけられたアスベストの除去作業を行ったが、その現場ではばく露防止対策が適切に行われていたか分からないので、監督署へ相談したところ、説明内容がよく分からなかった。		再度、担当者からお問い合わせの内容について回答させる旨お伝えし、ご理解いただきました。 また、担当者へ連絡して、相談者の方に再度丁寧な説明を行うことを指示いたしました。
7	労災のケガが悪化したため、一旦請求をやめていた休業補償給付を再び請求したが、まだ支給されない。 以前はすぐに支払われたのにどうなっているのか。		休業後仕事に復帰し、改めて休業補償給付を請求された場合、再度調査等が必要となるため、支給決定までに時間がかかってしまうことがあることをご説明いたしました。 なお労働局に連絡し、相談者の方に対して現在の処理状況を説明するとともに、迅速、適正な対応を行うよう指示いたしました。
8	労災の障害給付の請求を行ったが、提出時に調査に時間がかかるといわれた。なぜそんなに時間がかかるのか。		メールでのご相談だったので、労働局に事実関係を確認し、相談者の方にご説明するよう指示すると同時に相談者の方あてにメールでその旨返信をしました。
9	通勤災害の療養給付の請求をしているが、聴取の際、担当者が厳しい口調で問い詰めるなど印象が悪かった。		職員に対して、聴取中の言葉遣いや態度について改めるよう指導すること、今後とも職員の接遇等について研修や会議等を通じて改善を図っていくことをお伝えし、ご理解を求めました。 また、労働局に連絡し、懇切丁寧な窓口対応を行うよう指示しました。

「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、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	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8月27日～9月2日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	16件	0件	0件	165件	181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(職員等の接遇問題を含む)	123件
	法令遵守違反に関するもの	4件
	その他	52件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	ハローワークインターネットサービスが更改されたが、求人検索の事業所情報が以前よりも詳しくなったこと、サーバーの負荷が軽くなったことは評価できる。		国民の皆様からの貴重なご意見として情報共有を図りました。
2	ハローワークインターネットサービスが更改されたが、求人検索が前のバージョンより使いにくくなった。元に戻してほしい。		今回の更改は、利用者の声やアクセス件数を分析した上で、安全、安定的なサイト運営とユニバーサルデザインを実現する観点から、見直ししました。具体的な改修点は以下のとおりです。1秒当たりの処理件数1.6倍(1日当たりの処理件数1,000万件の増)、視認性の向上(アクセスが多い項目を目につきやすいところに配置)、快適な動作環境の提供(検索結果1回当たりの表示件数の減、就業希望地の選択方法の変更等によるサーバー負荷の軽減)。なお、今回いただいたご意見については、次期更改において、国民の皆様からの貴重な声として、参考にさせていただきます。
3	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、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、ご理解いただきました。
4	新卒者のみならず、中高年の就業機会が増えるよう取り組むべきだ。		国、ハローワークでは、中高年齢者の就業・雇用機会を確保するため、求人開拓等に総力を上げて取り組んでおります。また、年齢制限禁止等の取り組みを推進するとともに、その雇用した事業主に対して助成金を支給する等の措置を講じております。今後とも、これらの取り組みを一層強化してまいります。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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	特定求職者雇用開発助成金の支給に当たり、従業員の希望があった場合でも契約更新を行わない場合がある旨申告したら、助成金を支給できないと言われた。本人の能力次第では更新しない場合もあり得る。改善してほしい。		本助成金は就職が困難な方を雇い入れ、期間の定めのない雇用契約を締結し、助成金支給終了後も引き続き相当期間雇用することが確実に認められる場合を前提とした制度です。しかし、有期雇用契約の場合であっても、希望すれば全員契約更新が可能である等の一定の条件を満たしている場合には助成対象となるなど、弾力的に対応させて頂いている旨ご説明し、ご理解を求めました。
6	会社をやめたが、会社の都合で離職票の発行が遅れている。ハローワークから指導してもらいたい(具体的な企業名の記載なし)。		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、なお、個々の事業所への指導については、具体的な情報をいただければ、適切に対応する旨ご説明しました。
7	中小企業緊急雇用安定助成金を利用しており大変助かっている。しかし、この7月から審査が厳しくなったようだ。元に戻して欲しい。		中小企業緊急雇用安定助成金等については、助成金の適正な支給を推進する観点から、4月から教育訓練実施に係る確認方法等、支給申請関係書類等の変更を行いました。6月末までは移行期間として従来通りの取り扱いでも認めてまいりましたが、7月からは変更後の支給申請関係書類等によらなければ受理できないこととした旨ご説明し、ご理解を求めました。
8	ハローワークの求人に応募したが、求人先から連絡が全くない。不誠実ではないか。指導してほしい(具体的な企業名の記載なし)。		ハローワークでは、求人を受理する際、事業主に対して、求職者から応募があった場合は、理由の如何にかかわらず、全員にきちんと連絡するよう指導しております。また、個々の事業所への指導についても、詳細をご連絡いただければ、適切に対応させていただく旨ご説明しました。
9	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は、求人企業に督促していることなども説明しました。
10	自己都合で離職してから3か月以上経過した後、雇用保険の失業等給付の支給申請を行った。離職してから既に給付制限相当期間が経過しているにもかかわらず、さらに3か月の給付制限がかかるのは納得がいかない。支給申請後すぐ支給できるようにしてほしい。		雇用保険の基本手当の支給に当たっては、就職する意思と能力を確認する必要があるため、ハローワークに出頭し、求職の申込みをすることとなり、さらに、自己都合により離職された場合には、給付制限がかかることとなります。単に給付制限相当期間が経過しているだけでは支給できず、これらの要件を満たさないと支給できない旨ご説明し、ご理解を求めました。

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	職業能力開発局
照会先	総務課 総務課長補佐 岡 英範(内線5907) 総務係長 大原 竜太(内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成22年8月27日～9月2日付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	14件	0件	0件	28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	5件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	30件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	7件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	基金訓練のコースによっては、委託費を受けることが目的で開講され、就職のために必要な能力開発が期待できないと疑われるものもある。そのようなコースは調査の上、廃止してほしい。 (ほか同様の意見1件)		適切な運営を確保するため、就職率などの基金訓練の実施状況の改善が図られない場合には、以降の訓練コースの認定を行わないなど、訓練実績を次回以降の認定に反映させるべく、訓練実施機関の認定基準を改めたところです。 (8月30日から施行)
2	税金を使って無料で訓練を受けさせたり、訓練・生活支援給付を支給するのは、過剰な支援ではないか。 (ほか同様の意見1件)		再就職のために職業訓練を受けて新たな技能等を修得する必要があるものの、経済的な事情により職業訓練が受講できない場合があることから、失業の長期化を防ぐため、無料で職業訓練を実施することや、職業訓練を受講している期間中の訓練・生活支援給付の支給は必要と考えています。
3	訓練・生活支援給付は、支給額が低すぎて、とても生活できない。支給額を引き上げてほしい。 (ほか同様の意見1件)		訓練・生活支援給付の支給額(扶養家族あり:月12万円、その他の方:月10万円)は、雇用保険など他の給付制度の水準などを踏まえて設定しているものであり、低すぎるとは考えていません。 なお、必要である場合には、訓練・生活支援給付に加え、訓練・生活支援資金融資(扶養家族あり:月上限8万円、その他の方:月上限5万円)をお申し込みいただくことができます。
4	基金訓練を受講したいので、どこに申込みを行えばよいか教えてほしい。 (ほか同様の要望1件)		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等を通じて、その受講が再就職のために必須であること等を確認の上、ハローワークで受講あっせん等を行っています。 このため、まずは、最寄りのハローワークに相談いただくようご案内いたしました。
5	応募倍率がとても高い基金訓練コースもある。もっと増やしてほしい。		再就職のために基金訓練を受講することが必要である方に対して、その受講機会を提供できるよう、今後とも、関係機関とも連携しつつ、訓練コースの積極的な開拓に努めてまいります。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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	基金訓練の受講生の中には、訓練・生活支援給付を受けることのみが目的である者が見られる。 基金訓練の受講が再就職のために本当に必要であるにもかかわらず、受けられない人もいるのだから、きちんと選考を行ってほしい。		適切な運営を確保するため、ハローワークの相談時に受講希望者等に応じた適切な訓練コースへの誘導を徹底してまいります。 (7月30日付け都道府県労働局あて通知を发出)
7	訓練・生活支援給付を申し込んだところ、「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」との支給要件に抵触するため受けられないとのこと。 人も寄りつかないような山の土地を持ってても売れないと思うし、売れても、それほどの価値はないはずなので、このような支給要件は廃止してほしい。		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、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。
8	職業訓練の定員をなくしてほしい。		再就職のために職業訓練を受講することが必要である方に対して、その受講機会を提供できるよう、関係機関とも連携しつつ、訓練コースの積極的な開拓に努めてまいりたいと考えています。 しかしながら、訓練施設の場所や設備等の確保の問題もあるため、定員を廃止することは困難です。
9	雇用保険の被保険者であるが、講習を受けようと思っている。費用の補助や低金利の融資などの支援はないか。		雇用保険被保険者の方が利用できる制度として、要した費用の20%(上限10万円)が支給される「教育訓練給付制度」をご案内しました。 また、支給要件を満たして受給できるかどうかなどについて、最寄りのハローワークで確認できる旨、併せてご案内しました。
10	先日、ジョブ・カード講習を受講して登録キャリア・コンサルタントとなったが、その旨をHPなどで宣伝して、キャリア・コンサルティングを行い、ジョブ・カードを交付しても構わないか。		自らが登録キャリア・コンサルタントであることをHP等で宣伝していただくことに特段の制約はないため、問題はありません。今後とも、ジョブ・カード制度の普及促進にご協力下さい、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)

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8月27日～9月2日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	89件	4件	0件	62件	155件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	67件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	84件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	子ども手当関係 ・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。 ・面会回数を緩和してほしい。		貴重なご意見として承りました。
2	年金をもらっていると児童扶養手当は受給できないとのことだが、年金と児童扶養手当の趣旨は異なるのになぜ併給できないのか。納得がいけないなど、児童扶養手当と公的年金との併給調整に対するご意見。		児童扶養手当と公的年金が、ともに所得保障という同一の性格を有する給付であることから二重給付となってしまうため、公的年金との併給はできないこととなっている趣旨を説明し、併給調整を見直すことについては、所得保障施策体系全体の中で慎重に検討する必要がある旨お伝えしました。
3	厚生労働省ホームページに掲載されている児童相談所一覧の一番上に、児童相談所全国共通ダイヤルの番号を記載するべき。		御指摘も踏まえ、厚生労働省ホームページの該当箇所を修正する予定です。
4	・幼保一元化について、地域主権ということですので地域の裁量に任せた場合、この不景気の時に、子どものためではなく、他の目的のために予算を充ててしまうと思われるので反対。子ども関連のお金は子どものために使うという縛りは必要。 ・子ども関連のお金が本来の目的に応じて使用されるためには、現物給付が一番良い方法であり、外国の例を見ても、現物給付の国は少子化に歯止めがかかっている。 ・少子化に歯止めをかけるためには、もっと国民の、もっと女性の意見を聞くべきであり、行政が今やっていることは何もかも的外れである。		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
5	児童扶養手当制度は本当に複雑で、正しく申告した人は減額されたり、貰えなくなり、嘘をついて悪賢く(同棲しているのを隠したり、親の仕送りを隠したり)している人が全額貰えているのではないかと感じてしまう。児童扶養手当は母子家庭の貧困を少しでも改善できるように、子供の金銭的差別を少しでも解消されるように制定されたのではないのか、もう一度次世代を担う子供達の最低限の生活保障を見直してほしい。		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	児童扶養手当の現況届の際、「元夫とのDVに悩み現在男性と同居している」と市役所の担当者に正直に相談したところ、資格喪失となり、さらに手当を返金することになった。私も悪いと思うが、不正に手当を受けている人は沢山いるのに、正直に相談して苦しむなら、何の為の手当なのか理解できない。		貴重なご意見として承りました。
7	子どもの急病時に、どうしても仕事を休めない時に、預かってくれる保育施設、あるいは子どもを預かれる病院が必要だが整備されていない。		貴重なご意見として承りました。
8	孫が怪我をして、ギブスをすることになり、医者から保育所は2週間休みと言われ困ってしまいました。子育て支援とは、お金でもなく、こんなとき見てもらえる環境であることが働く母親の願いと思います。 保育所の中に、看護婦がいて、安心して仕事ができることが支援ではないでしょうか。娘は悩んでいましたが、私にも仕事があり、応援できません。こんな女性が大勢いて、安心して働けないのです。もっと中身の濃い政治をやってください。		貴重なご意見として承りました。
9	母子家庭で求職活動をしているが、保育園の入園優先度は低く、また就職面接に行くと保育園が決まっていない人は雇うことは難しいと言われた。ようやく内定が取れそうな会社が見つかったが、保育園が見つからないためこのままでは入社辞退になってしまうが、こういった場合はどこに相談すればよいのか。		母子家庭の保育所の入所については、「保育所の入所等の選考の際における母子家庭等の取扱いについて」という通知の中で、各自治体に対し次のような特別の配慮をお願いしています。 母子家庭等を保育所入所の必要性が高いものとして優先的に取り扱うこと。 母子家庭をめぐる就労条件や就職環境が厳しいこと等を踏まえ、就職活動等を行っている日数、時間等に応じて、就労している場合と同等の事情にあるものとして、優先的に取り扱うこと。 しかし、この通知は自治体に対する技術的な助言であり、個別の入所基準・決定につきましては、市区町村の責任で実施していますので、お住まいの自治体に相談いただきたい旨回答しました。
10	保育所入所にあたっての優先順位について、保護者が求職中である場合の順位が低く、生活の困窮により緊急で仕事に就きたくても、保育所に入所することができず雇ってもらえない。そのため、収入の低い世帯について、優先順位が上がるような仕組みにしてほしい。		貴重なご意見として承りました。
11	・不妊治療の費用について、特定不妊治療費助成事業による年2回の助成だけでなく、もっと国が医療費を負担すべき。		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
12	・中学校卒業まで、全国一律に子どもの医療費を無料にして欲しい。		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 増井 英紀(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8月27日～9月2日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	31 件	6 件	0 件	18 件	55 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)	14 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	40 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	外国人の生活保護目的と思われる入国については、大阪市で大きな問題となった。生活保護費は税金です、労働者が必死で働いて納めた税金が有効に正しく使われるためにも、外国人に対する生活保護の適用は認めないとすべきである。	①	ご意見としてお伺いしました。 なお、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。
2	過去に生活保護の相談に行ったが、保護の適用とならず、熱中症で亡くなったとの報道をみた。生活保護の申請を柔軟にすべきではないか。	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。
3	最低賃金の引き上げも決まりましたが、それでも生活保護受給者の方が収入面は大きい。さらに母子加算も復活している。私の周りの母子家庭の生活保護受給世帯は、外食等、優雅な暮らしぶりに見えます。保護費の基準が明らかに高すぎると思います。	④	ご意見としてお伺いいたしました。 なお、生活保護基準のあり方につきましては、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	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。
5	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。

※「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	社会福祉協議会へ生活福祉資金の貸付申請をしたところ、貸付決定に1ヵ月かかるとのことだった。もっと早く決定できないのか。	① ④	貸付を行う際には一定の審査手続が必要であり、ある程度の時間を要する場合もございますが、現在、失業等により収入がない方については、緊急の支援を必要としていることから、より迅速な貸付審査が行われるようお願いしております。
7	民生委員が訪問に来てくれない。民生委員はボランティアだと聞くと同じ人が何十年と民生委員として活動しており、補助金等を着服していると思えない。	① ⑤	民生委員法では、必要に応じて住民の実態を把握するよう規定があり、民生委員の方には実情に応じて家庭訪問をしていただいていることをご説明するとともに、頂いたご意見について当該自治体へお伝えしました。
8	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。
9	介護福祉士の受験資格取得に係る実務経験ルートにおいて6月の養成課程の受講が必要となるのは何年度の試験からとなるか教えてほしい。また、できるだけ早く6月の養成課程が受講できるようにしてほしい。	① ④	現在、当該ルートの受験資格については、検討会を開催し検討中であり、先般8月にその議論に関する中間まとめを取りまとめていることをご説明しました。その中で現行法上は、平成24年度の試験より養成課程の受講が必要となるが、施行の延期を行う方向性が示されている旨を説明し、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。
10	赤い羽根共同募金で使用されている羽根には、針で止めるものとシールで止めるものの二種類がある。共同募金会に問い合わせたところ、針で止めるものを配布する際には、怪我のないよう注意喚起をしているそうだが、それでは、まだ安全対策に万全を期しているとは言えないのではないかと。募金者から特に希望がない場合にはシールのものを渡すようにするなど、さらなる安全対策に、厚生労働省として何か知恵を出してもいいのではないかと。	④ ⑤	課内で情報共有するとともに、共同募金会にも情報提供し、さらなる安全対策をお願いいたしました。

※「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。

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)

平成22年8月27日～9月2日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	1件	0件	0件	2件	3件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	2件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介助犬の募金箱の設置をもっと普及させてはどうか。		<p>介助犬の募金箱の設置は、介助犬育成に携わる訓練事業者などが、より多くの介助犬育成に向けた資金づくりとして取り組んでいる旨ご説明しました。</p> <p>また、厚生労働省においても、平成14年の身体障害者補助犬法施行後、ポスターの掲示やリーフレットの配布などにより、補助犬の普及に努めている旨ご説明しました。</p>
2	自分は障害者であるが、父親が高齢で介護が必要な状況にあり、その負担が重いので、父親の介護について障害福祉サービスのホームヘルプ(居宅介護)を利用を申請したところ、利用できないと言われたがおかしいのではないか。		<p>ホームヘルプ(居宅介護)については、障害のある方ご本人についての介護を行うためのものであり、ご家族の介護については、ご家族に係る介護保険制度等の利用申請を市町村に対して行う必要があることを説明いたしました。</p>
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)

部局(課室)名	老健局
照会先	総務課企画官 宮崎敦文(内線3911) 総務課企画法令係 富永華子(内線3919)

平成22年8月27日～9月2日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	37件	1件	1件	17件	56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)	7件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	49件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	本体施設と併設のショートステイの両方で看護体制加算()を算定する場合、ショートステイの看護師は本体施設の業務に従事してはならないのかとの御照会をいただきました。		本体施設と併設のショートステイの両方で看護体制加算()を算定する場合、本体施設とショートステイそれぞれを担当する常勤の看護師が定められていることが必要であるが、ショートステイを担当する常勤看護師が、ショートステイにおける業務に支障のない範囲で本体施設における業務に従事することを妨げるものではなく、また本体施設を担当する常勤看護師がショートステイの業務に従事する場合も同様である旨回答いたしました。
2	広域型特養の隣接地に地域密着型特養を建設する計画があるが、夜間の宿直者は広域型と地域密着型双方に必要であるのか、もしくは広域型のみでよいかとの御照会をいただきました。		社会福祉施設における防火安全対策の強化について(昭和62年9月18日局長通知)において、特別養護老人ホームについては、夜勤者(直接処遇職員)とは別に宿直者を必ず配置することとされており、広域型及び地域密着型の両施設に必要である旨回答いたしました。
3	老親を介護しているという方から、「収入がほとんどない75歳以上の高齢者から介護保険料を徴収するのはひどすぎる」とのご意見をいただきました。		介護保険制度は、加齢に伴う介護負担を社会全体で支え合うという考えのもとに創設されたものであり、特定の方に負担を集中させることなく必要な保険給付を行うためには、保険給付の対象とならざる被保険者の皆様に保険料をご負担いただく必要がある旨説明しました。また、年齢にかかわらず、保険料額については所得に応じた段階設定となっている旨説明いたしました。
4	「何の連絡もなしに一方的に年金から介護保険料を引かれたが、納得できないのでそのようなことをする理由を教えてください」とのご質問をいただきました。		保険者である市町村は、年金保険者から特別徴収対象者の情報を受け取った後、その対象者に特別徴収を実施する旨を通知しなければならないことになっており、お住まいの市町村にご確認いただきたい旨説明いたしました。
5	各施設類型の基本的性格に関する差異についての御照会をいただきました。		御照会の点について、特別養護老人ホームは要介護高齢者のための生活施設、老人保健施設は要介護高齢者が在宅復帰を目指すリハビリテーション施設、介護療養型医療施設は重医療・要介護高齢者の長期療養施設である旨回答いたしました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	栄養マネジメント加算について、併設する2つの介護保険施設等の共通の管理栄養士が常勤で1人のみ配置の場合、当該加算の請求は可能であるのかとの御照会をいただきました。		管理栄養士が複数の介護保険施設の栄養管理等を行う場合には、当該管理栄養士が勤務する1つの施設においてのみ、当該加算を算定できるとしている旨回答いたしました。
7	「高齢化が進んで介護にかかるお金が年々増えている中で、介護保険の対象年齢を40歳未満にも広げれば、一人一人の保険料負担を軽減できると思うが、なぜそうしないのか」とのご質問をいただきました。		介護保険制度は加齢に伴って要介護状態となった場合に保険給付を行うこととしており、現行でも第2号被保険者(40～64歳)については、加齢に伴って発症する疾病により要介護状態となった場合に保険給付の対象となっています。40歳未満ではこうした疾病の発症率が低く、給付を受けられる機会が限られてしまうため、介護保険の加入者とはなっていない旨説明いたしました。
8	介護老人保健施設の入所者に対して歯科医師が訪問歯科診療を行うことは可能かとのご照会をいただきました。		可能である旨説明いたしました。
9	介護サービス情報の公表制度について、いつ見直されるのかのご指摘をいただきました。		これまでの介護サービス情報の公表制度の見直しに向けた、検討の経過と今後の見直しに向けたスケジュールを説明いたしました。
10	介護報酬の改定は、何年ごとに行われるのかのご照会をいただきました。		これまで3年ごとに改定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)

平成22年8月27日～9月2日受付分

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 尾崎課長補佐(内線3216)

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	69件	0件	0件	12件	81件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	10件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	8件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	63件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	保険料の公平性を期すために、保険料の賦課上限額を引き上げ、負担能力のある方にはもっと負担をしてもらうべき。		後期高齢者医療制度廃止後の新たな制度においては、保険料の上限について、国保の世帯単位の上限に一本化した上で、被用者保険の上限額も勘案しつつ、段階的に引き上げること検討している旨を説明しました。
2	妻は後期高齢者医療制度の被保険者だが、収入が全くないのに保険料が軽減されていない。どういふことか。		保険料の軽減については、世帯主とすべての被保険者の所得の合計で判定し、所得の合計が軽減の基準に当てはまらなければ、保険料は軽減されない旨を説明しました。
3	葬祭費の申請を行い、広域連合に対し早期に支払いをして欲しい旨を伝えたができないとのことだった。早期支払いの指導をお願いしたい。		葬祭費の支給には一定の期間を必要とすること、広域連合に対して早期支給を指導することはできないことを説明しました。
4	出産育児一時金の直接支払制度を利用する場合に必要な手続きはどのようなものがあるか。		(1)被保険者証等を医療機関等に提示。(2)医療機関等の窓口において、申請・受取に係る代理契約を締結すること。以上2点である旨回答しました。
5	出産費用が42万円未満で収まった場合の差額は、どのように請求を行えばよいのか。		差額が生じた場合、被保険者等から保険者に請求して頂く。なお、差額請求の際には、医療機関等から交付された費用の内訳が記載された領収・明細書の写しの他に振込先等必要な事項を記載した書面の提出が必要な場合があるため、詳細は保険者に確認する必要がある旨回答しました。

「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	出産育児一時金の直接支払制度について、当面2年間の暫定措置とされているが、23年度以降はどのようになるのか。		直接支払制度は、緊急的な少子化対策として平成21年10月1日～平成23年3月31日までの間に実施する暫定的な措置である。平成23年4月以降の直接支払制度のあり方については、現在検討を行っているところであり、その検討結果に基づき所要の措置を講ずる旨回答しました。
7	平成22年4月より診療報酬明細書の発行が義務付けられたはずだが、会計時に窓口で明細発行を希望するか確認される。発行を希望したところ、別料金が発生すると言われた。		明細書の発行は平成22年4月より原則義務化されたところであり、この場合には患者への料金は発生しない事を説明しました。
8	お薬手帳を持ってもないのに、調剤薬局でただシールを渡されただけで薬剤情報提供料が請求された。これを断れないのか。		薬剤情報提供料については、お薬手帳にシールが貼られた時にはじめて算定できるものとなっている旨を伝え、患者さまの求めがなく、ただシールを渡しただけでは算定できないことになっていきますと説明しました。

「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)

部局(課室)名	年金局
照会先	年金局総務課 課長補佐 三好(内線3313) 企画係長 岡野(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成22年8月27日～9月2日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	33件	1件	0件	59件	93件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	24件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	57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	高齢者の所在が不明又は死亡していたことが判明し、高齢者の実際の状況が適切に把握できていない事例の報道について、「不正受給は許せない」、「厚生労働省できちんと調査してほしい」、「所在確認を徹底してほしい」など、ご要望が有りました。(他同旨53件)	②	年金受給者の方の現況については、日本年金機構において本人からの届出又は市区町村からの住基情報により定期的に確認しておりますが、今回の事件により、高齢者の安否確認が十分に行われていないケースが確認されましたので、110歳以上の年金受給者の緊急安否確認、85歳以上の現況届を出して年金を受給している方に係るサンプル調査を行い、その結果等について8月27日に公表いたしました。 これらの調査において、亡くなっていることが判明した方については、速やかに受給権を消滅させ、返還等の対応を行ってまいります。また、所在不明の方等として把握した方については、現況申告等の提出を求める等の対応を行い、御本人の健在が確認できない場合には、年金の一時差し止め等を行ってまいります。 今後、速やかに後期高齢者医療広域連合に依頼して76歳以上の方の高齢者医療の利用情報を御提供いただき、一年間継続して高齢者医療を利用していない年金受給者の現況を確認した上で、御本人の健在が確認できない場合には、遅くとも平成23年2月の定期支払いにおいて、年金支給を一時差し止めたいと考えております。さらに順次の訪問調査により、不正受給の是正や正しい年金記録管理に日本年金機構が取り組むこととしており、来年度予算の概算要求に必要な経費を盛り込んだところです。
2	・事業仕分けにより年金担保融資の廃止が決定されたと聞いた。多くの方がこの制度で助かっていると思うので、年金担保貸付制度の存続をお願いしたい。 ・民間の金融機関では年金受給者はお金を借りることができない。(他同旨3件)	① ③ ④	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。 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、実態調査を行い、必要な対応策を講じることとしています。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	脱退手当金を受け取った記憶が無いため、第三者委員会に申し立てしたが、非あつせんとなった。第三者委員会の不適切な判断に抗議する。	①	年金記録の回復に関し、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。
4	障害厚生年金の申請から、半年以上経過しているが、まだ決定されていない。早く決定するよう指導してほしい。	②	日本年金機構において、障害厚生年金の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ますが、全体的に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)いたしました。今後とも決定までの審査所要日数の短縮に努めてまいります。
5	現在、標準月額報酬に通勤手当(定期代)が含まれているのが疑問に思う。同じ給料でも、人により通勤手当金額に差がありますし、まして中には新幹線通勤の人もある。これにより月額報酬に差がで、よって保険料負担も違い、ゆくゆくは年金受給額も差が出て来ます、このような標準報酬月額決め方は不公平と思う。是非、年金改革の中に取り入れて頂くようお願い申し上げます。	① ④	年金給付額の基礎となる標準報酬月額 の算定にあたっては、「賃金、給料、手当 その他名目の如何を問わず労働の対価 として労働者が事業主から支給を受ける すべてのもの」を報酬として捉えることと されています。通勤手当についても、労働 の対償として得る報酬の一つであること から、標準報酬月額の算定の基礎として 扱っているところです。いずれにせよ、保 険料負担のあり方は、新たな年金制度創 設に向けた議論における重要な検討課 題の一つと考えており、ご指摘の点につ いては貴重なご意見として承ります。
6	今高齢者の行方が判らない事例があり年金の不正受給が絡んでいるよう。何故起きるか、遺族者年金の問題があるのかと思う。遺族年金の受給を夫婦間だけではなく、子供も受けとれる様にしてはどうか。子供を作っても将来に不安がある、でもこうすれば取りあえずは子供達にも親にもしもの事が遭っても年金を残せるので安心して子供を作れるのでは。	① ④	子に遺族年金が支給される場合、原則1 8歳到達年度の末日(障害がある方の場 合は20歳)までの支給とされております。 これは、一般的に18歳に達すれば稼得 能力を得ることができ、年金給付に頼ら ずとも自ら生計を立てられるようだと考 えられるためです。この年齢を引き上げ、 稼得能力がある方にも遺族年金を支給す ることは、現役世代が高齢者世代を支え るという考えの下、広く国民の皆様から納 めていただく保険料と税金を財源として、 予測のつかない保険事故に対する所得 保障を行うという公的年金制度の考え方 から慎重な検討が必要です。
7	現在、精神の障害年金の3級を受給している。一ヶ月5万円の給付では生活できない。生活保護を受ける必要がある。生活保護でも一ヶ月障害年金と合わせて10万円くらいの給付しか出ないと聞いている。もっと増額してほしい。生活できない。	① ④	障害年金の年金額を引き上げることは、 老齢年金との均衡や、給付費増に対応し て保険料を引き上げる必要があるなど多 くの課題を検討する必要があります。直ちに実 施することは困難ですが、新たな年金制 度創設に向けた検討において貴重なご意 見とさせていただきます。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
8	失業保険が優先し年金は支給停止されると説明されているが、年金の停止は申込みの翌月からとなっている。例えば、8月分を全額受給できる年金受給権者が、8月1日に求職を申し込んだ場合、8月分は、併給されるのか。併給される場合はその理由、併給されない場合はその法的根拠を教えてください。	①	年金受給者が失業給付を受ける場合には、公共職業安定所に求職の申込みを行った日の属する月の翌月から、その申込による基本手当の受給期間が経過した日(又は所定給付日数分の基本手当の支給を受け終わった日)の属する月までの間、老齢厚生年金は支給停止されます。 したがって、8月1日に求職の申込みを行った場合、8月分の年金は支給され翌月の9月から老齢厚生年金の支給が停止されます。
9	まもなく60歳になるので、確定拠出年金の老齢給付金(一時金)の請求を行おうとしたところ、支払いまでに1ヶ月半かかると言われた。生活が困窮しているので至急お金が必要だが、運営管理機関からは途中引き出しもできないと言われた。自分の個人資産があるにも関わらずサラ金からお金を借りるということか。国が行っている制度ならもっと柔軟な対応ができるようにするべきだ。	①	確定拠出年金は、老後の所得確保を支援する年金制度であり、通常の貯蓄とは異なり、本人の意思により資産を途中で引き出しできないことを前提としていることをご説明し、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改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	日本年金機構	
照会先	サービス推進部 お客様の声グループ長 高水 徹 海野 崇 (代表電話)03-5344-1100 (内線 3177)	

平成22年8月27日～9月2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	289件	12件	0件	54件	1件	360件
	地方分	34件	54件	16件	0件	2件	0件	106件
合計	38件	343件	28件	0件	56件	1件	466件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	91件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	375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	障害年金を遡って請求し決定されたが、5年より前の分は時効により受け取ることができなかった。障害年金の制度を知らなかったため請求できなかったのが理由であり、受け取りができるように時効を撤廃して欲しい。	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	現在、余命を宣告されており、年金を受け取る年齢まで生きるのは難しい。年金を一時金で受け取れるよう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。
3	雇用保険と年金の調整について、雇用保険だけでは生活出来ない。雇用保険の基本手当の日額に応じて、年金が受け取れ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。
4	60歳以後も働いて厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っている場合、65歳に達するか、退職して1カ月が経過しないと年金額の再計算が行われず。再計算前に亡くなった場合、不利益になるのではないかと。せめて、働いていても1年ごとに年金額の再計算をす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。
5	長期にわたる裁判の結果、離婚が確定したが、離婚について裁判で争っていた期間まで離婚分割制度の対象になるのは納得いかない。事実婚があるように事実離婚を認めるよう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	昭和39年頃の厚生年金の期間と国民年金の期間が重複していることが分かり、国民年金の保険料の還付を受けたが、当時の保険料の金額のままである。現在の金銭価値を考え、利息を付ける等して欲しい。	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	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。	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。
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37件ありました。)	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。
9	100歳以上のご高齢の方に対する生存確認及び年金の不正受給に関するご意見をいただきました。	② ④	日本年金機構として、厚生労働省からの指示に従い、対応してまいります。
10	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い、保険料収納業務委託業者に対する不満等のご指摘をいただきました。	② ④	事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理できるように努力してまいります。また、適切な委託業者管理に努めてまいります。
11	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。

※「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。