

平成22年9月13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9月3日から平成22年9月9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)(10/09/13)

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9月3日～9月9日受付分

(単位:件)

組 織 名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
<b>行政相談室</b> (各部局に属さないもの)	7	70	1	0	452	530
大臣官房	0	0	0	0	4	4
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	21	1	0	3	25
健康局	0	44	0	0	100	144
医薬食品局	0	84	0	0	145	229
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	121	0	0	60	181
職業安定局	0	21	0	0	175	196
職業能力開発局	0	13	0	0	15	28
雇用均等・児童家庭局	1	118	5	0	78	202
社会・援護局	1	36	4	0	26	67
障害保健福祉部	0	21	0	0	1	22
老健局	0	40	1	0	9	50
保険局	1	87	0	0	9	97
年金局	0	10	1	0	18	29
政策統括官	0	9	0	0	3	12
日本年金機構	42	306	37	0	57	442
合 計	52	1,001	50	0	1,155	2,258

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	201
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	575
法令遵守違反に関するもの	12
その他	1,470

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9月3日～9月9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
	7件	70件	1件	0件	452件	530件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	530件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	太平洋戦争後、ロシアに抑留されていた。給付金についての問い合わせ先を聞きたい。(電話)	④	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。
2	地上デジタルチューナーの配布の件を葛飾区の新聞で見たので電話をしました。(電話)	④	厚生労働省の所管ではなく、総務省へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	以前、国家公務員をしていた。15年ほど前に退職金を払いすぎたので25万円戻してほしいと通知が来た。そのまま放置していたら6ヶ月前に通知が来て受給している年金から、3回にわたって差し引くと記載があった。納得がいけない。(電話)	④	厚生労働省の所管ではなく、国家公務員共済組合連合会へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
4	長妻厚生労働大臣と直接会話をして意見を言いたいのので大臣にかわってほしい。意見の内容はその時に申し上げる。(同様の電話がありました。)	④	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。
5	【ご意見: 体育の授業で水分を与えないのは?】 小学生の子供を持つ母です。この時期は運動会の練習のため、小学生は2時間も炎天下の中練習しています。その間、水を飲むのは1回だけです。頭が痛いと帰ってきて、軽い熱中症だったこともあります。去年は点滴を3回しました。体育の授業で水を飲ませないのは学校の方針のようですが、熱中症予防のためにも、授業の合間にちょっとでも水分を与えて欲しいと思います。学校には連絡しましたが、今だに変わりません。大変な事にならなければと心配しております。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)	④	厚生労働省の所管ではなく、文部科学省へご要望いただくよう返答いたしました。
6	【ご意見: 自販機の地震対策の提案】 私は金属加工業(製造)を行っている会社に勤務している者です。この度、私が地震に備える為の自動販売機転倒防止の免振用アンカーを考案しましたのでご検討頂けないでしょうか。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)	④	厚生労働省の所管ではなく、経済産業省へご相談いただくよう返答いたしました。
7	※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、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
照会先	課長補佐 菊池(内線7112)

平成22年9月3日～9月9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	0件	0件	0件	3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	<p>天下りはけしからん。 高額の退職金を貰いながら、再度貰おうなんて、とんでもない。</p> <p>昨日の新聞で天下り職員を排除して職員は公募すると厚生労働大臣が決めたと掲載してありました。公務員改革としてはよいことだと思います。民間人で部下の気持ちができる人、動ける人材が沢山います。また中央だけでなく、地方にも厚生労働省管轄、天下りの財団法人が沢山あります。地方の天下り職員にもメスを入れるべきだと思います。公務員出身はいつまでたっても前職の過去の栄光で動きません。苦勞を共に動いてくれる民間人を入れるべきだと思います。</p>		<p>公益法人等については、国家公務員OBが就いている役職員ポストについて公募要請を行ったほか、様々な改善・改革を進めているところです。</p>
2	<p>クルマ雑誌をやっています。天下り1600人超の記事をウェブにアップしてください。お願いします。</p>		<p>所管公益法人に在籍する厚生労働省OB職員に係るプレスリリース資料については、ホームページに掲載しております。</p>

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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	経済課 後発医薬品使用促進専門官(内線4113) 看護課総務係(内線2596) 医事課総務係(内線2566)

平成22年9月3日～9月9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	21件	1件	0件	3件	25件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	23件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	ヒアライン点眼液の後発品を使ったら、目が充血して痛みを感じたため、以後の使用を中止したという事例をよく聞く。点眼薬の後発品の場合は、現行の承認審査では必ずしも十分とはいえないのではないかと。普及にあたっては、その点を考慮し、メーカーに対して安全性に関する詳細な情報を開示するよう義務づけること 後発品も先発品と同様の添加物を使うことを要望する。		後発医薬品の品質確保対策の仕組みについてご説明するとともに、お寄せいただいた、ヒアライン点眼液の後発品に関する情報を、医薬品医療機器総合機構の後発医薬品相談窓口にて提供いたしました。
2	ジェネリック医薬品のテレビCMをよく見るが、税金を使ってCMしているのに扱っている病院が少ない。また、病院ぐるみでジェネリック医薬品の使用を拒否しているのではないかとされる医療機関もある。これが事実なら、こういう悪質な病院は、名前を公表してほしい。		こうしたテレビCMは企業が行っているものであって、国が税金を使って行っているわけではない旨をご説明しました。また病院単位で後発医薬品の使用を拒否することは、指導の対象となり得る旨をご説明するとともに、いただいた情報を指導監査を所管する部署にお伝えいたしました。
3	自分が通っている助産師学校(養成所)では、卒業に必要な単位を修めるのが助産師国家試験受験後になるが、このような場合でも助産師免許を取得することはできるのか。		第94回助産師国家試験においては、平成23年3月18日(金)までに卒業する見込みの方は、卒業判定証明書若しくは卒業見込証明書を受験手続時に提出すれば、受験は可能ですが、平成23年3月18日(金)午後5時までに、卒業証明書の提出がない場合は、当該受験は無効となる旨をご説明しました。
4	多忙な医師に代わり、医療機関の事務職員が、カルテ等の書類作成をすることは医師法上可能なのか。		通知(医師及び医療関係職と事務職員等との間等での役割分担の推進について)を説明し、医師が最終的に確認し署名することを条件に、事務職員が、医師の補助者として記載を代行することができる旨をご説明しました。
5	病院に対してカルテの開示請求を行ったが話し合いがうまくいかない。行政機関でどこか相談できる所はないか。		都道府県等に設置されている医療安全支援センターに問い合わせさせていただきようご説明しました。

「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。

# 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9月3日～9月9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	44件	0件	0件	100件	144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	144件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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下さい。		<p>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。</p> <p>&lt;参考&gt; 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 <a href="http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou04/info_local.html#section03">http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou04/info_local.html#section03</a></p>
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変わっていくのでしょうか。		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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。		<p>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。</p>

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
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。
5	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9月3日～9月9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	84件	0件	0件	145件	229件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	229件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	フジテレビの「特ダネ」で放送されたドラッグ・ラグについて、改善をお願いしたい。  (その他同様のお問い合わせ多数)		平成19年度に「革新的医薬品・医療機器創出のための5カ年戦略」を策定し、平成23年度までにドラッグ・ラグを解消することを目標に、ガイドラインの策定、全ての治験相談にタイムリーに対応できる体制整備、医薬品医療機器総合機構の審査員の増員等の取組を行っている旨を説明いたしました。
2	足首の打ち身のため病院で出たボルタレンテープを貼付したところ、2日後に赤くはれ、痛みをとめない、水ぶくれになった。現在は、痛みはないがシブ剤の形に跡が残った。 (独)医薬品医療機器総合機構に相談したが、入院していないので救済できないと言われた。また、製薬企業のコールセンターに電話したが、何も対応してくれない。薬事法では副作用報告制度があるかと思うが、自分の情報が副作用報告されないのは納得ができない。副作用報告制度について教えてほしい。また、情報を受けようとしてもしない企業の姿勢に疑問を感じるが問題ではないのか？		副作用報告制度について、ご説明しました。薬事法上の報告対象となるかの判断は、医師または企業の判断に基づくものであることをご説明し、ご納得いただきました。 企業として情報を受けようとする姿勢については、既知・非重篤(先方はご自分の皮膚症状が既知であること、重篤ではないことについてご納得のご様子でした)であっても情報収集する必要がある点をご説明しました。 先方は、患者は弱い立場であり、企業に不利な情報は企業がもみ消すのではないかと懸念を抱いておられましたので、副作用情報の収集は企業に課せられた義務であることをご説明しました。 先方より、厚生労働省からノバルティスファーマに対して、情報収集の姿勢が適切かについて確認してほしいと依頼され、検討すると回答し、ご納得いただきました。
3	C型肝炎についての救済制度などがあると聞いたが、どのようなものか教えて欲しい。  (その他同様のお問い合わせ多数)		「特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固因子第 因子製剤によるC型肝炎感染症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」に基づく給付概要をご説明させていただき、併せてインターフェロン治療に係る医療費助成についても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。



# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年9月3日～9月9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	121件	0件	0件	60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	4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	174件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	毎日10時間連続で働かされている。休憩が全くない。法律では1時間休憩を取らせなければならないと決められていると聞いているが本当か。		使用者は、労働者を8時間を超えて働かせる場合、その間に少なくとも1時間の休憩を取らせなければならないと労働基準法で規定されていることを説明した上で、ご相談者の方の勤務先所在地を管轄する労働基準監督署にご相談いただければ対応させていただくことをお伝えいたしました。
2	子供が入社してまだ半年足らずだが、帰りが遅い。平日は2時、3時に帰宅し、また翌朝早くから出勤している。子供は何も言わないが、入社して間もないし、会社を辞めるわけにもいれないから我慢していると思う。親としては見ていられない。どうしたらよいか。どこに相談したらよいか教えてほしい。		労働者の法定労働条件の履行確保や健康障害の防止のために事業場に対し是正指導する機関としての労働基準監督署について説明した上で、ご家族の方であっても、労働者本人の勤務先の所在地を管轄する労働基準監督署にご相談いただければ対応させていただくことをお伝えいたしました。
3	入社の際、説明を受けた内容と、実際働いてみたら労働条件が違っていた。会社は労働者を雇い入れる際、契約書のようなものを労働者に渡さなくてよいのか。		使用者は、労働者を雇用する際、賃金や労働時間等の労働条件について書面により明示しなければならないと労働基準法に規定されていることをなどをご説明いたしました。
4	サービス残業させられている。社長が横柄な人で、何か言ったらクビにされそうで何も言えない。私以外にもサービス残業させられているが、みな何も言えないでいる。私たちはきちんと働いているのだから、その分残業代をきちんと支払ってほしいと思ってるが、どうしたらよいか。		相談者の勤務先を管轄する労働基準監督署の連絡先をお伝えした上で、労働基準監督署にご相談いただければ対応させていただくこと、ご相談いただいた件については匿名で調査することも可能であることについてご説明いたしました。
5	労働基準監督署にこれまでのじん肺法の改正の経緯とその内容について問い合わせたところ、質問に答えることができず、夕方まで待ってほしいと言われた。しっかりと答えられるようにしっかりと教育すべきではないか。		じん肺法に関するこれまでの改正の経緯やその内容について説明した上で、今般の改正に係る事務については、そのほとんどを労働局で行っているため、監督署の職員には不慣れな部分があったこと、今後は職員に対して研修等を通じて改善を図っていくことについてお伝えし、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	安衛関係の免許の再交付申請行ったが、まだ新しい免許証が届いていない。すぐに送って頂きたい。		相談者の再交付申請を行った労働局へ問い合わせたところ、既に免許は発行され、現在申請者へ送付していることについて確認いたしました。 (葉書でのご相談であり、連絡先は記載されていなかったため、ご連絡ができませんでした。)
7	労災年金の変更決定通知が来たが、労災年金の給付額が大きく下がった。納得がいかない。		労災年金の支給額については、毎月勤労統計調査の結果に基づく賃金水準の変動に応じた年金スライド率により、10月支払期から労災年金支給額を変更決定していること、近年の厳しい経済情勢を反映し、スライド率はマイナス傾向で推移していることについて説明し、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、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9月3日～9月9日受付分

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)

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	21件	0件	0件	175件	196件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	7件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	136件
	法令遵守違反に関するもの	11件
	その他	42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、最初は新しい画面に戸惑いましたが、慣れると前より使い易くなりました。やはり、このサービスは有り難いです。これからも継続してください。		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	今の就職活動は、とても大変です。卒業して数年経過した後からでも、新卒扱いとして頂けるなら、有り難いです。		9月10日に閣議決定した「経済対策」において、卒業後3年以内の既卒者を対象にトライアル雇用を行う企業への奨励金を創設するほか、新卒枠で卒業後3年以内の既卒者を採用する企業への奨励金を創設する等の取り組みを行うこととしております。詳しい内容は、厚生労働省のHPをご覧くださいとともに、最寄りの都道府県労働局、ハローワークにお問い合わせください。
4	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。

「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	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。
6	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。
7	・年齢制限禁止規定については、実態を踏まえ廃止するべきだ。 (一方で) ・年齢制限禁止規定を守らない企業に対しては、罰則を与えるなど、厳しく取り締まっていくべきだ。		年齢制限禁止規定については、年齢に関わりなく、意欲と能力がある限り働くことができる社会を実現するための規定であり、法令違反の恐れのある求人が見受けられた場合には、管轄の労働局及びハローワークから事業主に対して個別に指導等を行っている旨ご説明しました。また、いただいたご意見については、今後の施策の企画・立案を行うための参考とさせていただく旨ご説明しました。
8	自己都合で離職した場合、失業保険の給付に3ヶ月間の給付制限がかかるが、3ヶ月間無収入になってしまうので、この制度を見直すべきだ。		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、自己都合による離職は、任意的な離職であることから、給付制限を設けている旨ご説明し、ご理解いただきました。
9	私が勤務している会社は、従業員の退職について、本来であれば事業主都合とすべきところ、自己都合として処理している。このように処理する理由は、事業主都合とした場合助成金を受給することができないからにほかならない。雇用調整助成金を受給しているのであれば、不正受給に該当するのではないかと。調査してほしい(具体的な企業名の記載あり)。		いただいた情報を労働局へ伝え、事実関係を把握し適切に早急に実地調査をするよう指示しました。一方、ご本人に対しては、当該助成金については、不正受給に関し、事業所を直接訪問して実地調査を行っているところであり、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旨ご説明し、ご理解いただきました。
10	知り合いの中に就労しているにもかかわらず、雇用保険の失業等給付を受給している者を知っている。不正受給ではないのか(具体的な情報なし)。		当該受給者を特定することができる、具体的な情報をいただければ、該当労働局に伝え、事実関係を確認し適切に対処する旨ご連絡しました。

「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9月3日～9月9日付分

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)

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	13件	0件	0件	15件	28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)	16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	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。 (ほか同様の意見2件)		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)
2	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。
3	現在、雇用保険を受給中なので、職業訓練を受講しようと思うが、34年前にも職業訓練校で1年受講したことがある。再度受講することは可能か。		職業訓練は、その職業訓練を受けることが適職に就くために必要であり、訓練施設に通所することが出来る等の職業訓練を受けるのに必要な能力を有すると認められる場合に受講いただけます。 また、過去に職業訓練を受けられた方でも、その職業訓練修了後1年が経過している場合には、再度受講いただけます。 詳しくは、最寄りのハローワークへご相談ください。
4	ジョブ・カードを作りに行ったのですが、ジョブ・カードに記入した内容について、キャリア・コンサルタントに値堀り葉堀り聞かれてとても大変だった。 こんな思いまでして、ジョブ・カードは作らなければいけないのか。		ジョブ・カードを活用することで、キャリア・コンサルティングを受け、自らの能力・適性を発見することは、正社員としての就職などにも大変有効です(キャリア・コンサルタントがする多くの質問も能力・適性を発見するために必要とするものです。ご了承ください。) また、ジョブ・カードを活用して職業訓練を受講することとなった方々の多くが、再就職を果たしています。 是非、ジョブ・カードをご活用ください。
5	ジョブ・カード制度の訓練(有期実習型訓練)を受けるにあたりジョブ・カードを作成している。 パートやアルバイトの経験しかないが、それらを職務経歴に記載することは訓練受講に不利になるのではないか。		正社員経験の少ない方に対して訓練を実施することにより正社員化を目指すのがジョブ・カード制度の訓練であることを説明し、記載方法についてはキャリア・コンサルティングをする際にご相談いただ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、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	高等学校において、学校在学中で学校の指導が行き届くうちにジョブ・カードの作成をしてはどうか。		ジョブ・カードは、学校在学中の方も作成していただくことができ、在学中に活用して、アルバイト歴等を整理して自分自身を振り返ってみることも、就職へ向けての職業意識の形成に役立ちます。 高等学校新規卒業者の就職応募書類の様式は「全国统一学校用紙」を使用することになっていますが、併せて、ぜひ、進路指導においてもジョブ・カードを積極的にご活用ください。
7	ジョブ・カード制度を利用して、雇用型訓練を実施する場合の手続きなどを教えてほしい。		事業内容や事業主様の意向に沿った訓練計画の策定等、制度全般的な相談に応じる窓口機関として、最寄りのジョブ・カードセンターをご案内いたしました。
8	「精神保健福祉士」を目指しているが、費用の一部が支給される教育訓練給付制度の講座指定を受けている東京都内の学校を教えてほしい。		対象となる専門学校等をご案内いたしました。
9	昨日、「能力開発基本調査」の質問票が送られてきた。質問内容は、社内での能力開発の状況など、ほとんどの項目が社内で能力開発を行う体力がある大企業を対象していると思われる。このため、この調査の結果が、中小企業にどのように活かされるのか、メリットがあるのか疑問に感じる。		「能力開発基本調査」は、中小企業も対象になります。 また、調査結果については、中小企業の社内での能力開発が乏しい場合に重点的に支援するなど、中小企業への支援も含めて施策に反映させる旨、説明しました。
10	「能力開発基本調査」に協力しないと何かペナルティはあるのですか		ペナルティはありませんが、現在、注目されている人材育成、能力開発に関する主要な調査は本調査だけであることを説明し、理解・協力を求めました。

「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	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9月3日～9月9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
	1件	118件	5件	0件	78件	202件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	79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	1件
	その他	118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。 ・財源がないなら子ども手当を廃止してほしい。 ・子ども手当よりも保育所を増やすことが必要。 ・子どものいる家庭のみ優遇されるのはおかしい。 ・面会回数を緩和してほしい。 ・送金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	児童虐待防止関係 ・国としてコンビニ業界、不動産業界等に虐待通報の協力を依頼したことは評価する。それに加えて、親子連れが多いファミリーレストランやコーヒーショップといった業界等にも依頼をすべきである。 ・児童虐待を行った者は厳罰に処すべきである。 ・児童相談所の対応が不満である。 ・もう二度とこのようなことが起こらないようにしてほしい。		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
3	特定不妊治療関係 ・特定不妊治療費助成事業について、所得制限をなくしてほしい。 ・特定不妊治療費助成事業の助成額を増額か治療費の無利子貸付をして欲しい。		貴重なご意見として承りました。
4	・一時預かりは3歳未満児が割高なこと、1世帯あたりの子どもの人数による優遇もない ・保育料についても、第2子、第3子の優遇措置が、子が全て未就学児のケースに限られていること など、多子世帯への支援についても改善を検討をして欲しい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
5	子ども・子育て新システムについて、子どもを育てている保護者や、子育てに関わる人達は全くこの件について把握していないのが現状である。 現場の意見をもっと吸い上げて、理念や構想をわかりやすく掲げ、国民全体にアピールしていくことで、システムがうまく起動するのではないか。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。

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

## (主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	統計的に少子高齢化は前から分かっていたのに何もしない厚労省の怠慢だ。 例えば雇用保険の料率を上げて育児休暇中に手当を給付するなど、対策を考えることが急務である。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
7	これまで児童扶養手当と給料でなんとか2人の子どもを育ててきたが、うつ病になり障害年金(3級)を受給することになった。しかし、公的年金との併給はできず、児童扶養手当が受給できなくなってしまったが、これまでのようには働けず、この先どのように生活していけばよいのか。年金を受給していると一律だめというのではなく、所得の状況で判断してほしい。		児童扶養手当と公的年金が、ともに所得保障という同一の性格を有する給付であることから二重給付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。
8	医療費の助成は、きちんと保険料を納め、しっかり体調管理をしている者が受けるべきである。 母子家庭だからといって不摂生な生活をしているものに対しても医療費を出す現在の制度は不平等である。		貴重なご意見として伺いました。 (母子家庭への医療費の助成については、地方自治体の単独事業であり、国庫補助はありません。)
9	第二子の産前産後休暇に入ったところ、第一子について、保育所の保育時間を減らすよう区から指摘を受けたが、この運用について厚生労働省は妥当であると考えているのか、妥当でないとなれば、改善するよう指導していただけないか。		児童福祉施設最低基準第34条では、保育時間は一日8時間を原則とするが、「保護者の労働時間その他の家庭の状況等を考慮して、保育所の長がこれを決める。」ことと規定されている。 これに基づき、保育の実施主体である大田区が決定したと考えられ、厚生労働省では、個別にその妥当性を判断できないため、区に再度ご相談いただきたい旨回答しました。
10	子ども好きの息子を保育の仕事に就かせたいと思っているが、短期大学は女子のみが多く、男子も通える所は専門学校がほとんどである。これからは保育園や幼稚園も男性職員を増やしてほしいし、そのために男子も通える学校も増やしてほしい。		貴重なご意見として承りました。
11	廃校施設を利用して、子どもを預ける施設と老人施設を一緒にした施設ができればと考えている。そこで「厚生労働省」「文部科学省」が管轄する「保育施設」「幼稚園施設」「老人施設」を統合した「統合施設」ができる法律を作って頂きたい。 「ホームヘルパー資格」は介護従事者として必要な資格のように、子供の面倒や教育などに従事する「保育士」に「チャイルドヘルパー(仮称)資格」なるものを一定時間の座学と実技を習得すれば資格取得でき、「子供のお世話ができる」仕事に従事することができるような制度を作ったらどうか？資格を持った個人や法人が「チャイルドヘルパー」の資格を持っていれば、資格者の自宅、法人などの施設で子供を預かる、または「老人施設」がチャイルドヘルパー資格者を雇用して、「子供」と「老人」のお世話をするとした仕組みをつくる。 このことにより、「待機児童」問題が解決でき、子育てが終わって定年退職した男性女性、または新卒、転職者が職業につき、労働人口を増やすことができ、「待機児童」が減少することにより、仕事と家庭を両立する女性が増えてくる、といった効果が望めると思う。 特に現政権与党が雇用創出を掲げる内閣であり、また、アメリカでも似たようなことを行っているの、対応は可能ではないか。 「チャイルドヘルパー」資格取得による「公的子育て支援」のご検討をお願いする。		貴重なご意見として承りました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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	共働きで保育所に子供を預けているが、保育所に送り迎えしてくる父母の中で、明らかに働いてない人が多数見られる。それを改善すれば、待機児童の1/4程度は減らせるのではないか。財政も厳しい状況であるので、保育所を増やす前に改善しなければならないと思う。		貴重なご意見として承りました。
13	企業が参入し、直接契約が行われている一部の認可外保育施設では、1か月泣いた子供に退園勧告が渡され退園させられたり、お迎え時にプリペイドカード販売の勧誘がしつこく子どもの日常生活が聞けない。音楽テープを流し座り保育が多いことなどを聞くので、企業参入には反対である。子ども独特の今しか成長しない部分を健やかに育てられる社会でないと、今後アメリカなどの極悪な事件が多発するおそれがあると思う。		貴重なご意見として承りました。
14	派遣型病児保育については、よりスタッフの教育・専門性の充実が大事であるため、事故が起こらないような行政指導、条件の設定(例:派遣型のスタッフは少なくとも1年間は(施設型)病児保育室でスキルアップが必要)をしていただきたい。		貴重なご意見として承りました。
15	世の中のお母さんたちに母乳の良さを大々的に周知すべき。		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。

# 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9月3日～9月9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
	1 件	36 件	4 件	0 件	26 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	3 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	24 件
	法令遵守違反に関するもの	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	年金受給額より生活保護費の方が高いというのは、年金制度と生活保護制度との違いを理解しても、どうにも納得がいかない。働いて税金を納めてきた身として、生活保護費は高いと感じています。もっと適当な基準が必要ではないのでしょうか。	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。
2	外国人への生活保護の適用は止めるべきだ。生活保護費は税金なのだから、外国人よりも日本人に適切に適用されるべきである。	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。
3	生活保護者の向精神薬の重複受給の記事を見た。生活保護費の不正受給や貧困ビジネスをなくすよう、取り組んでもらいたい。	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。
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	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。
7	社会福祉協議会に生活福祉資金貸付の申請をしたところ、不承認となったがどうしてなのか。どうすればよいのか。	①	生活福祉資金貸付の審査については、実施主体である都道府県社会福祉協議会において、申請される方の今後の自立の見込みや償還能力等を勘案して行われることをご説明し、不承認となった件に関しては、貸付申込みを行った社会福祉協議会とよくご相談下さいと回答しました。
8	市役所から自治会に、民生委員を推薦するよう依頼があったが、すでに地域が希薄化しており、民生委員の適任者をなかなか探せない。この大変な状況をぜひ国にも知ってもらいたい。	④	ご意見としてお伺いしまして、いただきました現状のご報告につきましては、担当係内で共有いたしました。
9	消費生活協同組合の組合員より、組合の職員の対応についての苦情相談。	④ ⑤	室内でご相談内容について情報共有し、対応について検討しました。 検討後、当該組合に対して、契約者に対して真摯なご説明をするように伝え、ご相談内容を報告しました。
10	無料低額診療事業について知りたい	④ ⑤	コールセンターにて受付し、具体的な内容は自治体に問い合わせいただくようご説明し、自治体を紹介した。

※「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9月3日～9月9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	21件	0件	0件	1件	22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	21件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	障害者自立支援法に基づく補装具制度、健康保険法等に基づく療養費制度を比較した場合、義足作成において自己負担額が少ないのはどちらの制度か。		<p>下記のとおりご説明し、ご理解いただきました。</p> <p>健康保険法等に基づき療養費で支給される義足は、疾病・障害等の回復改善のために支給されるもので、利用者負担の額は医療保険制度上の自己負担額(原則3割。ただし、年齢及び所得により1割～2割となる)が基本となっています。</p> <p>障害者自立支援法に基づき補装具として支給される義足は、治療終了後、個々の障害の状況に応じて支給されるもので、自己負担は支給される補装具費の原則1割(ただし、低所得者については利用者負担軽減措置有り)となっています。</p>
2	熱中病にかかりやすいと言われている内部障害者(心臓機能障害)に対し、住宅改修費(日常生活用具等給付事業)によるクーラーの支給を認めてほしい。		<p>日常生活用具給付等事業は、障害者の方に対して、日常生活上の便宜を図るための用具を給付又は貸与することで、利用者の福祉の増進に資することを目的とする事業であり、具体的な種目としては、介護・訓練支援用具、自立生活支援用具、在宅療養支援用具、情報・意思疎通支援用具、排泄管理支援用具、居宅生活支援用具というものがある旨ご説明しました。</p>
3	自殺・うつでの経済的損失が2.7兆円という発表はひどい。人間の価値をお金で換算するとはとんでもないことだ。(同内容で18件)		<p>お金で計算できることではないこと、国民全体で頑張らなければならないという根拠となるデータのひとつであると説明しました。</p>

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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9月3日～9月9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	40件	1件	0件	9件	50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	43件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	保険料賦課に当たっての所得別段階制について「現在9段階制で収入600万円以上の方はみんな同じ保険料額になっているが、高所得の方は何千万も何億円も稼いでおり、そういう人たちからもっととらないと平等ではないのではないか」とのご質問をいただきました。		介護保険料の所得別段階設定については、国では6段階を基本として示していますが、保険者である市町村は地域の実情に応じて上位所得層を細分化・追加することが可能である旨お伝えしました。
2	「介護保険料はなぜ全国一律ではないのか、住所が違うだけで負担しなければならない額が異なるのは不公平ではないか、また、全国平均の額はどの程度か教えて欲しい」とのご質問をいただきました。		市町村ごとに保険料額が異なる理由は、地域ごとに様々なサービスに対するニーズやそれに基づくサービスの供給量が異なり、給付に必要な額に差があるためであること、全国平均は21～23年度については月額4,160円である旨お伝えしました。
3	分譲マンションで高齢者に食事等のサービスを行っている場合、有料老人ホームの届出は必要であるかとの御照会をいただきました。		分譲住宅に居住する場合、自宅に居住していることになり、入居させていることにあたらなため、有料老人ホームには該当しない旨回答いたしました。
4	介護療養病床の廃止はどの法律で決められたのかとのご照会をいただきました。		平成18年の健康保険法等の一部を改正する法律である旨説明しました。
5	老親を介護しているという方から、「親の介護はすべて自分でやるため、介護保険を脱退したい」というご意見をいただきました。		介護保険制度については、加齢に伴って生じる介護負担を社会全体で支え合うという考えの下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介護を必要とする方への保険給付を行うためには、皆様のご加入が必要である旨説明しました。

「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	地域介護・福祉空間整備等施設整備交付金において、スプリンクラー設置の際に得られる交付金の額に関する御照会をいただきました。		御照会の点につき、一平方メートルにつき、9000円である旨回答いたしました。
7	介護予防事業の円滑な実施を図るための指針における「二次予防に係る事業の対象者」は、かつての「特定高齢者」のことかとのご照会をいただきました。		その通りである旨説明しました。
8	区分支給限度基準額はなぜあるのか。必要ないのではないかとのご照会をいただきました		介護保険制度については、給付と負担のバランスを図り、必要な給付を公平に配分するため、個々の利用者に必要となるサービス量に応じて、一定の範囲内で保険給付を行う仕組みとしており、区分支給限度基準額は必要である旨説明しました。
9	。無床診療所で短期入所療養介護を行う場合、ベッドは何床まで置けるのかとのご照会をいただきました。		医療法第1条の5に規定するとおり、19床までである旨説明しました。
10	院内の付添について、ケアマネジャーが、これまでは連続した一連のサービス行為の中で行われるものとして院内介助も介護の算定対象として計画を立てていたのに、突然、ケアマネジャーから院内での介助は一切できないと言われた。 また、ケアマネジャーが業者を決めるときに、料金について利用者に事前に一切説明しておらず、利用者に請求した際に価格について苦情を言われる。ケアマネジャーの指導に問題があるのではないかと。県に相談したが話にならない。国で作った法律なのだから、地方自治体にゆだねず、全て国で決めて責任を負うべきではないかとの指摘をいただきました。		通院等乗降介助における院内介助については、一概に算定対象外とせず、場合により算定対象となる旨の通知を各自治体宛に出した旨、ご説明しました。 介護保険制度自体、細かい部分についての判断は、それぞれの地方の実情に合わせ、保険者が判断できる制度になっている旨、ご説明しました。 制度に対する苦情は、貴重なご意見として承る旨、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(本省受付分)

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 尾崎総務課長補佐(3216)

平成22年9月3日～9月9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
	1件	87件	0件	0件	9件	97件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	9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	80件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	里帰り出産の場合においても出産育児一時金等は支給されるか。		支給される。なお、直接支払制度を利用する場合、医療機関等の窓口などにおいて、申請・受取に係る代理契約を締結して頂く必要がある。代理契約締結の際、被保険者等本人から署名又は記名押印を頂く必要があるが、里帰り出産の場合等、被扶養者である妻が被保険者である夫の署名又は記名押印を得ることが直ちに困難であるときは、妻が夫を代理して署名又は記名押印しても差し支えない旨回答しました。
2	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。
3	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。
4	上位所得者と一般所得者との間の、高額療養費の自己負担限度額の差額が大きい。上位所得と一般所得との境界にいるものにとっては、不公平感がある。 高額療養費の所得区分を細分化して欲しい。		現在、社会保障審議会医療保険部会において、高額療養費制度全体について見直しも含めて検討することとしています。いただいた御要望のような改正が検討の対象になるかどうかは、今後の議論にかかってきますが、要望自体は承った旨お伝えしました。

「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
5	柔道整復師の施術に係る療養費について交付が義務付けられる領収証は、「保険分合計及び一部負担金並びに保険外の金額の内訳が分かるものとし、別紙様式1を標準とする。」とありますが、柔道整復師の方々に聞いたところ、「保険分合計」の記載義務はない、一部負担金+保険外の合計を領収額と表示してあれば問題ない」という見解の方がほとんどで、保険分合計を記載しなければいけないとの認識がないように思われます。この発行を怠った場合、何らかの処罰等がある可能性はあるのでしょうか。		「保険分合計」は必須項目となり、記載義務はないとの認識は誤りと説明しました。なお、是正を促してもこれによらない場合は、指導の対象となることもありますとお伝えしました。
6	70～74才の窓口負担の判定基準の一つである収入に、元本割れした株式の売却金額が含まれるのは、不当との苦情。		根拠となる法令を示しつつ、制度の内容・趣旨について説明したところ、ご納得頂けました。

「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9月3日～9月9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	10	1	0件	18件	29件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	15件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	12件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	2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、多数のご意見、ご要望が有りました。	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でおります。
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。いつ廃止されるのか。 ・高齢者は一般の金融機関では借り入れできないので、年金担保貸付制度の存続をお願いしたい。	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	今年3月に妻が死亡し5歳の子との父子家庭になったが、遺族基礎年金が支給されるのは、子のある妻または子となっており、夫には支給されず、子どもに対してのみ18歳到達年度末(障害者の場合は20歳未満)まで支給される。ただし、父親と同居している場合は、子どもへの遺族基礎年金も支給停止されるとのこと。どうして、子のある妻には貰え、子のある夫には遺族基礎年金は貰えないのか。妻には出て、父子家庭には出ないということは理解に苦しむ。また、父親と同居している場合は、子どもへの遺族基礎年金も支給停止するという点も理解できない。父親とは同居するなど言っているようだ。この度、児童扶養手当については父子家庭にも支給されるようになったとのことだが、遺族基礎年金についても改正してほしい。	① ④	ご指摘の通り、遺族基礎年金の支給対象は、子のいる妻または子どもであり、父子家庭は支給対象となっておりません。これは、遺族の方が自ら働いて収入を得られるようになる可能性などを考慮し、母子と遺児に重点化して給付を行っていることによるものです。しかし、就業構造や家族形態が大きく変化した中で、年金制度において、男女間の差が設けられていることについて問題意識を持っているところです。こうしたことから、遺族年金の在り方については、新たな年金制度創設に向けた議論において検討すべき課題と考えており、ご指摘の点については貴重なご意見として承りました。
4	国民年金の受給額を引き上げてほしい。厚生年金と同じ金額が支払われなければ不公平である。40年間保険料を納めて、満額で月66000円じゃ、高齢者は生活が苦しくてたまらない。企業が一部負担している厚生年金との差別があまりにもあり過ぎる。消費税を上げなくたって、まだあるところには沢山金があるのではないか。国民年金の受給額を、厚生年金と同じ金額にしてほしい	① ④	民主党のマニフェストにおいては、年金制度を例外なく一元化し、全ての人が所得が同じなら、同じ保険料を負担し、納めた保険料を基に受給額を計算する「所得比例年金」を創設すること等を骨格とする法律を平成25年に成立させることとしています。国民年金と厚生年金とでは既にいただいている保険料にも違いがありますので、現状において、ご指摘のように受給額を同じにするのは逆に不公平との指摘も考えられます。いずれにせよ、保険料負担と給付水準のあり方は、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ですので、ご指摘の点については貴重なご意見として承りました。
5	民主党政権となり何か変えてくれると期待している。現在は景気も最悪で保険料を払おうと思ってもなかなか厳しい状況。それでも国民はこんな厳しい現状の中、国を信用しようと考えているが、保険料を最低25年納付していないと年金が1円ももらえないといったきまりがある以上、それをクリアできそうにない人は早々に年金を諦めてしまい、払おうという気持ちを削いでいる。25年の資格期間を無くしたりして保険料を納めやすくなるよう変えてほしい。	① ④	国民年金保険料を納付することが経済的に困難であるという場合、申請により保険料の一部又は全部を免除する取扱いを受けていただくことも可能ですのでご検討下さい。いずれにせよ、新たな年金制度の具体化に向けた検討において、保険料の負担や受給要件のあり方について議論していく上での貴重なご意見として承りました。
6	国民年金納付免除手続きもせず就職もできずに15年を過ごしたが、現在は就職し厚生年金に加入している。しかしいままでの納付期間が不足しているので、 ・10年以上遡って、2～3年間で追納できるようにする ・10年以上将来分を前納できるようにする ・いつでも国民年金の全期間の納付ができるような柔軟性のある制度とする。 等の法律改正をしてほしい。	① ④	現行制度においては、20歳から60歳までの40年間国民年金に加入することとされておりませんが、この40年間で受給資格期間を満たせない場合、60歳から65歳までの間(それでも不足する場合は70歳まで)国民年金に任意に加入し、保険料を納付することで25年間の受給資格要件を満たすことも可能な仕組みとなっています。また、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」に延長する法案を第174回国会に提出し、現在、継続審議の取扱いとなっているところです。政府としてもこの法案の早期成立に向けて取り組んでまいります。いずれにせよ、新たな年金制度の具体化に向けた検討において、受給要件のあり方について議論していく上での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、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
7	年金事務所職員の対応が悪い。	① ④	日本年金機構に、個別のケースについて 事実確認をした上で必要な対応を行うよう 指導いたしました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

平成22年9月3日～9月9日受付分

部局(課室)名	政策統括官(社会保障担当)
照会先	政策統括官付社会保障担当参事官室 室長補佐 川野 宇宏 (内線7704) 経理係 大平 泰士(内線7709) (ダイヤルイン 03-3595-2159)

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	0件	0件	0件	3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	【ご意見:厚生労働白書 百人でみた日本】 100人単位にすると、ごく小数になるもの(労働基準監督署:0.00025箇所など)はわかりにくいので、公表する必要がないのではないか。		貴重な御意見として承り、今後の白書作成の参考にさせていただきたいと考えております。
2	【ご意見:厚生労働白書について】 お詫びについて、情報量を増やして欲しいと思う。		貴重な御意見として承り、今後の白書作成の参考にさせていただきたいと考えております。
3	【ご意見:厚生労働白書について】 「100人でみた日本」は、今までにない取り組みであり面白いとは思いますが、イラストのタッチなどについては、配慮が必要ではないか。		貴重な御意見として承り、今後の白書作成の参考にさせていただきたいと考えております。
4			
5			

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(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9月3日～9月9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	9件	0件	0件	0件	9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	9件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働契約承継法第4条の異議申出期限日について、9月8日に通知が到達した場合、異議申出期限日は最短でいつになるのか。また、労働者の異議申出は書面でなくてもよいのか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
2	労働契約承継法第2条の通知について、通知はE-MAILでもよいのか。また、通知は通知期限日までに労働者に届いていないといけないということでしょうか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
3	労働契約承継法第2条の通知について、株主総会の日が9月27日である場合、通知期限日はいつになるか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
4	企業分割契約を締結してから、効力発生までの間に、分割会社の労働協約を変更する予定がある。労働契約承継法第2条で労働組合に通知する項目に労働協約があるが、現協約と新協約のどちらを伝えればよいのか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
5	労働契約承継法第2条で定める労働者への通知事項に、「承継会社等に承継される事業の概要」があるが、どのような内容を記載すればよいのか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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	労働契約承継法第2条の通知項目に、会社分割が効力を生ずる日の分割会社と承継会社の情報があるが、「雇用予定者数」はどのような内容を記載すればよいのか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
7	加入している労働組合が脱退を認めてくれない。このような労働組合を指導する行政機関はあるか。また、労働組合が脱退を認めてくれない場合、組合員としてはどのように対応すればよいのか。		労働組合の内部事項は自主的に処理すべきであり、これについて指導する行政機関はないこと、一般論として、団体からの脱退については、脱退する者脱退の意思表示により脱退の効果は生じること、この場合の留意点について丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
8	労働組合以外の団体が使用者に対し団体交渉を申し入れても拒否されるか。		労働組合法における団体交渉の当事者は労働組合と使用者又はその団体であり、使用者には労働組合でない団体との団体交渉に応じる義務はない旨丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
9	労働関係調整法の調整手続を拒否することはできるのか。拒否された場合、労働組合としてはどのような手段を講じることが可能か。		労働関係調整法における調整手続は労使の意思に基づく手続であり、調整手続に応じる義務はないこと、調整手続は争議行為の回避を目的としており、調整手続が不調に終われば争議行為を行うこともありうる旨丁寧に説明し、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。

# 国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成22年9月3日～9月9日受付分

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

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	264件	14件	0件	55件	0件	337件
	地方分	38件	39件	23件	0件	2件	3件	105件
合計	42件	303件	37件	0件	57件	3件	442件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	79件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	363件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	国民年金の付加保険料について、納付期限である翌月末を過ぎて納付した場合、付加保険料を納付する者でなくなる申出をしたものとみなす扱いとなり、納付出来ない。納付期限を経過しても納付出来るよう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	国民年金保険料の免除について、審査の所得基準が厳しすぎる。現在の一般世帯の生活実態を把握し、所得基準を決めて欲しい。		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	叔母が亡くなり、姪である私が亡くなった月までの年金の請求をしようとしたが、生計を同じくしていても姪は請求出来る対象にならないと聞いた。何故実際にずっと面倒を見ていた者が受け取れないのか。請求出来る者の範囲を広げて欲しい。		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。
4	年金を受け取る権利があっても、満額受け取る要件を満たしていない場合、65歳以降も国民年金に任意加入し保険料を納付し、年金額を増やせるよう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。
5	国民年金の保険料を国民年金基金分も併せて納付してきたが、障害基礎年金を受け取ることとなり、保険料は法定免除、基金の加入員ではなくなった。今後、障害の状態が軽減し、障害基礎年金が支給停止となりことも考えられる。法定免除にするか、引き続き納付するかを選択し、併せて国民年金基金も掛けられるよう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。

「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	8月1日生まれで、7月31日付で20歳になったことにより国民年金に加入する必要があるが、7月31日が土曜日であったために手続きが8月2日となった。そのため、7月からの保険料の前納が出来なかった。このような場合でも、前納が出来るようにしてほしい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
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46件ありました。)		事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。 お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
9	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い、保険料収納業務委託業者に対する不満等のご指摘をいただきました。		事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理できるように努力してまいります。また、適切な委託業者管理に努めてまいります。
10	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。		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。
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。		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いきます。

「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、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。