

平成22年11月15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11月5日から平成22年11月11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)(10/11/15)

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11月5日～11月11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)	4	58	1	5	690	758
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	15	0	0	10	25
健康局	0	5	0	0	72	77
医薬食品局	0	41	0	0	2	43
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	141	0	0	54	195
職業安定局	0	21	0	0	116	137
職業能力開発局	0	11	0	0	46	57
雇用均等・児童家庭局	0	80	4	0	174	258
社会・援護局	0	45	4	0	13	62
障害保健福祉部	0	0	0	0	5	5
老健局	0	42	0	4	16	62
保険局	0	45	0	0	3	48
年金局	0	21	1	0	12	34
政策統括官	0	5	0	0	0	5
日本年金機構	40	404	30	0	52	526
合 計	44	934	40	9	1,266	2,293

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	335
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	602
法令遵守違反に関するもの	7
その他	1,349

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11月5日～11月11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
	4件	58件	1件	5件	690件	758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	758件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	尖閣諸島と北方領土問題について政府に意見したい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、外務省へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	尖閣諸島のビデオがネット上に公開されているが、政府はもっと早く公開すべきだった。国民は頭にきている。(電話)		国土交通省へ電話をかけていると勘違いされた様子でしたので、国土交通省へお電話されるようご案内いたしました。
3	私立の大学病院での医療事故について話したいことがあるので、文部科学省の電話番号を教えてください。(電話)		文部科学省の電話番号をご案内いたしました。
4	厚生労働大臣と直接会話をして意見を言い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る。(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。
5	【ご質問:私立高校について】 高校無償化の手続きをもっと簡単にできないですか？ (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		高校無償化につきましては、厚生労働省の所管ではなく、文部科学省へご質問いただくよう返答いたしました。
6	【ご要望:不幸な動物達について】 ペットについてですが、悪徳ブリーダーなどによる不幸な犬、猫などが後を絶ちません。民間人によって保護や里親探しをしていますが、いちごっこです。国が真剣に取り組んで下さい。ペットショップの在り方、ネットでの売買、虐待してる飼い主、劣悪な環境の悪徳ブリーダー、動物センターの殺処分。諸外国に見習って欲しいです。どうかよろしくお願いします。人間と同じく命ある動物です。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		動物愛護につきましては、厚生労働省の所管ではなく、環境省へご要望いただくよう返答いたしました。
7	その他、尖閣ビデオ流出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	大臣官房人事課
照会先	課長補佐 若林健吾(内線7044) 庶務係長 戸原智晶(内線7058)

平成22年11月5日～11月11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	1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	村木元局長の件について ・村木元局長が無罪判決をうけて復職したが、障害者郵便不正事件が解決した訳ではなく、村木元局長には上村容疑者の上司としての監督責任があるはずである。そういった責任をとらないまま復職させるのはおかしい。		・貴重なご意見として承りました。
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)

部局(課室)名	医政局
照会先	看護課総務係(内線2596) 医事課総務係(内線2566)

平成22年11月5日～11月11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	15件	0件	0件	10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	1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	23件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	最近医師の多忙さを軽減するために看護師の医療行為の範囲を拡大するということが検討されているが、過剰な拡大はやめてほしい。		チーム医療推進会議およびチーム医療推進のための看護業務検討ワーキンググループでは、チーム医療推進の観点から、医療職種間の連携等について、看護業務実態調査等を行って現場の実態把握を行いながら適切に検討を進めている旨を御説明しました。
2	特定商取引法の中に定められたクーリングオフが出来ないものとして、「医療行為」があるが、その定義を消費者庁に聞いたところ、厚労省に聞いてくれと言われたため、「医療行為」という言葉の定義について教えて欲しい。		厚生労働省所管の法律等では「医療行為」については定義していない旨をお伝えした上で、医師法第17条において「医業」という文言を使用し、その解釈を通知で示していることを御説明しました。
3	無資格者によるあん摩マッサージ指圧業の取り締まりを強化してほしい。		保健所や警察機関と連携のうえで厳正に対処していることをご説明した上で、今後とも適切に対応していく旨をお伝えしました。
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	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11月5日～11月11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	5件	0件	0件	72件	77件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	76件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	肝炎治療に係る医療費助成制度において、申請から受給者証交付までの間は実費を支払わなければならないが、償還払いが行われるまでの経済的な負担が大きいことについてのご意見。		都道府県における償還払いの事務手続きについてご説明させていただくとともに、貴重なご意見として承りました。
2	インフルエンザ等の予防接種に関するご照会。		ご照会のあった内容について回答いたしました。
3	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ご説明いたしました。
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(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11月5日～11月11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	41件	0件	0件	2件	43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	43件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律におけるスクリーニング評価手法について、第1回検討会(平成22年9月3日、経済産業省及び環境省と合同開催)を傍聴したが、その後、審議がどのように行われているか教えて欲しい。		第2回検討会(経済産業省及び環境省と合同開催)が平成22年10月8日に開催され、第1回検討会での審議を踏まえてのさらなる検討がなされたことをお伝えし、さらにその審議での意見を反映したスクリーニング評価手法案等を取り纏め、現在(平成22年11月14日まで)パブリックコメントを募集していることをご紹介しました。
2	家族が病気で手術した事があり、12、3年前にC型肝炎を発症し、現在は肝ガンをになっている。救済について聞きたい。 (その他、C型肝炎に関するお問い合わせ多数)		『特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固第 因子製剤によるC型肝炎感染被害者を救済するため給付金の支給に関する特別措置法』の概要をご説明しました。手術を受けた病院にお問い合わせをしていただき、対象製剤の投与があったか等のご確認をしていただくようご説明いたしました。

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	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)

平成22年11月5日～11月11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	141件	0件	0件	54件	195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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	192件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	最低賃金が低すぎる。労働者の生活を考えた額にして欲しい。		最低賃金は労働者の生計費や通常の事業の賃金支払能力等を勘案して最低賃金審議会の審議を経て決定されるものであること、政府としても最低賃金の引上げが円滑に実施されるよう、様々な取組に努めていることなどを説明し、御理解を求めました。
2	企業の分煙を法律で義務付け、違反の場合は罰則を設けてほしい。 分煙してほしいなんて言ったら即クビにされるだけだし、休日明けに会社に行ってタバコのおいを嗅ぐだけでストレスがたまる。		貴重な御意見として承った上で、現在の受動喫煙防止対策に関すること、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御説明いたしました。
3	毎年、秋頃に発表されている賃金不払残業の結果について今年はどうなっているのか。教えてほしい。		厚生労働省ホームページの掲載場所を御案内した上で、全国の労働基準監督署が、平成21年4月から平成22年3月までの1年間に、残業に対する割増賃金が不払になっているとして労働基準法違反で是正指導した事案のうち、1企業当たり100万円以上の割増賃金が支払われた事案の状況などについて御説明いたしました。
4	賃金を支払わない会社に対し、労働基準監督署が強制的に差押えを行い、賃金を支払ってもらえない労働者に分配すべきである。		監督署の役割は法定労働条件の履行確保を図ることであり、このため賃金不払等の労働基準法等の違反の事実が認められた場合には、事業主に対し勧告を行い是正を図らせるほか、悪質な場合は司法処分を行っていることなどを説明し、御理解を求めました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	労働時間適正化キャンペーンをやっていると聞いたが、どんなことをしているのか。内容を教えてほしい。		厚生労働省では、長時間労働や、これに伴う問題の解消を図るため、11月を「労働時間適正化キャンペーン」期間とし、リーフレットの配布等による周知啓発を行っていることなどを御説明いたしました。
6	年次有給休暇の付与日数について、現行の制度になったのはいつからか。		年次有給休暇の付与日数は、段階的に引き上げられ、平成10年に法改正で現在の日数になったことなどを御説明いたしました。

「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	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11月5日～11月11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	116件	137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)	97件
	法令遵守違反に関するもの	7件
	その他	32件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	新卒者の対策は大事だと思うが、昨年卒業した私はまだ就職できていません。既卒者等も含めて新卒者の雇用を促進してほしい。		卒業後3年以内の既卒者を対象にトライアル雇用を創設するほか、新卒卒で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っております。また、11月15日には、「青少年雇用機会確保指針」が改正され、事業主は、新卒者の採用枠には学校等を卒業後少なくとも3年間は応募できるようにすること等が盛り込まれました。引き続き、既卒者・新卒者の雇用促進に取り組んでまいります。
2	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。		現在ハローワークでは求人開拓推進員を増員し、企業訪問回数を大幅に増やしています。また、各ハローワークの所長を先頭に企業、事業主団体への求人要請も行っているところです。引き続き求人確保のため努力してまいります。
3	ハローワークの求人票に年齢不問と書いてあるにもかかわらず、連絡してみるとそれを理由に断る企業がある。時間や労力の無駄なので、求人票には年齢をきちんと記載してほしい。その方が効率的である。		ハローワークにおいては、働く意欲があれば年齢に関わりなく働くことができる社会の実現を目指し、事業主に対し、年齢ではなく能力や適性に基づき公正に採用の判断を行うよう指導しております。年齢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	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。

「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	ハローワークの職業紹介窓口の混雑緩和を図られたい。		依然として雇用失業情勢が厳しい状況が続いていることから、ハローワークの職業紹介窓口等が求職者で混雑していることをご説明しました。併せて、他部門の職員を応援要員として配置する等、利用者の方々の待ち時間の短縮につながる取り組みを行っていることをご説明し、ご理解いただきました。
6	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。
7	精神障害者の雇用を促進してほしい。		精神障害者については、その障害特性に応じた、きめ細かな支援を行う必要があることから、例えば、ハローワークに「精神障害者就職サポーター」を配置し、精神障害者に対するカウンセリング機能を強化するなど就労支援策の充実を図っております。今後とも、精神障害者の雇用が促進されるよう、一層の支援の充実に努めてまいります。
8	経験者を求めているのであれば、書類選考や第1次面接などもっと早い段階で知らせてほしい。		例えば「経験不問」で求人を募集していた場合であっても、経験者から多数応募があること等によって、事業主が選考途中において採用基準を引き上げる場合もあります。ハローワークからも随時採用基準の確認に努めているとともに、必要な情報が不足している場合には、職員にお声かけいただければ、個別に照会するサービスも行っている旨ご説明し、ご理解いただきました。
9	行政刷新会議の事業仕分けにおいて、財団法人産業雇用安定センターの事業に対して運営費補助の廃止との結論が出たが、産業雇用安定センターは、事業を縮小・廃止しなければならない状況に追い込まれ、有料の職業紹介所等に依頼することが事実上困難な事業主やその社員の大きなより所となっている。そのため、産業雇用安定センターの活動は必要であり、運営費補助の継続が必要である。		産業雇用安定センターが行っている出向・移籍のあっせんは、事業仕分けにおいて補助を廃止すべきとの結論が出されたところであり、今後については、出された意見を十分踏まえ、具体的な対応を検討してまいります。

「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。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	職業能力開発局総務課
照会先	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11月5日～11月11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	11件	0件	0件	46件	57件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	34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	7件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	事業仕分けにおいて、(財)介護労働安定センターへの交付金が廃止と判定されたが、介護職員基礎研修や雇用管理相談など介護職員の雇用や雇用継続に役立っていると思うので、事業を存続してほしい。(同様の意見ほか24件)		介護労働者の雇用管理改善に関する支援等については、当省としても、非常に重要な施策と認識していますが、今般の行政刷新会議における事業仕分けの結果も踏まえ、今後の在り方を検討してまいります。
2	(財)介護労働安定センターへの交付金について、事業仕分けで廃止することが決定したのだから、是非とも実行してほしい。		
3	事業仕分けにおいてジョブ・カード制度が廃止されることとなったが、この制度による職業訓練を受けて多くの方が就職しており、効果も高い。廃止には疑問である。(同様の意見ほか1件)		ジョブ・カード制度は、新成長戦略の中で雇用・人材戦略の重要な柱として位置づけており、この制度を通じて、フリーター等非正規労働者の方が職業訓練を受け、数多くの方が就職しており、受講者や中小企業から高い評価を得ています。
4	ジョブ・カードは、事業仕分けで役立たないので廃止と判定されたのであるから、即刻廃止すべき。		当省としては、事業の政策目的に支障を来さないように必要な見直しを行ってまいりたいと考えています。
5	ある週刊誌に、訓練・生活支援給付の支給要件についての審査や貸付の際の審査がちゃんとされていないと掲載されていたが事実なのか。		訓練・生活支援給付の支給要件については、本人及び世帯の預金通帳の写し等必要な確認書類の提出を求めた上で適正に審査を行っています。 また、貸付については、訓練・生活支援給付の支給要件に該当することの確認に加え、貸付の申請窓口において、金融機関としての立場からの審査を厳正に行っており、その掲載記事のような実態はないことを説明しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	基金訓練の受講生の中には、真剣さが感じられない人がみられる。本当に基金訓練を受けたい方がいっぱいいるのだから、しっかり選考を行ってほしい。 (同様の意見ほか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)
7	基金訓練を実施したいと思っているので、手続や窓口を教えてください。(同様の要望ほか1件)		(独)雇用・能力開発機構の都道府県センターにて、ご相談、申請を受け付けております。(都道府県センター住所・電話番号： http://www.ehdo.go.jp/kinkyu/madoguchi.html)
8	基金訓練を受講して早く就職したい。 また、訓練・生活支援給付を受けたいので、手続を教えてください。		基金訓練の受講について、その職業訓練を受講することが再就職に必須であることなど要件を説明するとともに、訓練の受講あっせんを行っている最寄りのハローワークをご案内しました。
9	基金訓練の実践演習コースを受講したが、再度実践演習コースを受講したい。		基金訓練については、基礎演習コースの受講後に実践演習コースを受講する場合など、より高いレベルの訓練を連続受講することはできますが、実践演習コースを連続受講することはできない旨を説明しました。

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

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11月5日～11月11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	80 件	4 件	0 件	174 件	258 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	180 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	66 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 ・3歳未満のみを増額するのはやめてほしい。 ・満額支給されないのであれば、扶養控除の廃止はしないでほしい。 ・所得制限を設けてほしい。 ・所得制限を設けるべきではない。		① 貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	児童虐待関係 ・通報窓口をもっとPRすべきである。 ・児童相談所の体制を強化すべきである。	④	④ 貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	扶養控除の廃止により児童扶養手当額が減少する。対応策を講じて欲しい。	①	① メールで事実誤認(支給額はもともと扶養控除前の総所得でみることになっているため)である旨お伝えしました。
4	私の住んでいるところでは、ひとり親家庭等在宅就業支援事業の公募がされていない。ひとり親家庭等在宅就業支援事業は自治体、民間企業、NPO法人との連携で行える素晴らしい事業だと感じている。なにとぞ、自治体に公募を開催していただきたい。	⑤	⑤ 貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
5	女性(妻)は男性(夫)から暴力を受けたと女性相談所に相談すれば保護される。しかし、女性相談所は男性からの暴力の事実を調査せず、女性の話だけを信用し保護しているため、男性からの暴力の事実がない場合がある。男性の話も聞き、暴力の事実があるか確認すべきである。内閣府に電話をしたが、「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」によりこのような対応をしていると聞いたが、法律を改正すべきではないか。	① ⑤	① ・「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」の内容及びこの法律に基づき、婦人相談所がDV被害者の相談・保護等を行っていることを説明しました。 ⑤ ・法律改正については、法律を所管している内閣府に話をするように伝えました。

※「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	<p>子供の虐待とDVは繋がっているのではないかと。DVのある家庭には必ず子供の虐待が存在する。100年前の懲戒権の話テレビで観たが、しつけの範囲なら許されると報道された。虐待をしている人が親たら、しつけと言えば許されると思う事になる。テレビ局にも責任があるので電話して意見を伝えておいた。虐待は現時点でも起こっている。離婚したふりをして、DVをしている元夫が元妻に生活保護を受けさせるという問題がある。マインドコントロールされた元妻はいいなりになっている。DV、マインドコントロール、子供の虐待は繋がっている。まずDVから解決して欲しい。</p>	⑤	<p>貴重なご意見として承り、情報を共有しました。</p>
7	<p>私が子どもを預けている保育所の運営状況がひどい。その園長と副園長が職員に対していじめ(叱責等)などをしており、子どもに悪影響が生じるため、保護者が改善を求めにいても、その話し合いの場でも罵声を浴びせられることがある。このような状況であるので、市や県にも保護者みんなで何度も相談等しているが、一向に改善されない。このままでは、重大な事件とか起きかねない状況であるので、なんとかして欲しい。</p>	① ④	<p>① ご相談いただいた内容につきまして、保育所の認可の権限や指導監督の権限は市役所にあるため、市役所、保育所及び保護者の間によく話し合いをし、市役所において適切に対応していただく必要があります。市役所には、当方から事実確認を行い、ご相談があった旨連絡いたしますので、再度、市役所にご相談いただきたいと思います旨回答しました。</p>
8	<p>新聞記事で、政府がこれから10年間をかけ、幼稚園と保育所を廃止し「こども園」に一元化する方針を示したとあった。両者の違いは薄れつつあるので、政府の方針は理解できるが、子どもを取り巻く環境は地域によって異なる。政府は現場の声を丁寧に聞きながら移行を進めなければならないのではないかと。</p> <p>また、「保育所と幼稚園の時間を朝7時半から夜8時半にする」、「早朝と夕方をパートタイム勤務にし、市町村が負担する」「施設が足りないところは国が半分、都道府県が2割5分、市町村が2割5分を負担して設置し、民間が運営する。」等の取り組みを行うことで、費用もかからず、現在の法律を一部改正するだけで、待機児童を解消することができるのではないかと。</p>	④	<p>④ 貴重なご意見として承り、情報を共有しました。【保育課】</p>
9	<p>保育所に子どもを預けている父子家庭の親だが、卒園まで残すところ半年にして、市から父子家庭減免の案内があったことにより、初めて父子家庭減免制度を知った。</p> <p>自分は入所させた時から父子家庭であるが、入所時に市から説明がなかったため、知らずに通常の保育料を支払っていた。説明を怠った市はおかしいと考えるので、入所時まで遡って保育料を減免して欲しい。</p>	① ④	<p>① 事実関係を東大阪市に確認したところ、入所手続き等の説明は福祉事務所が行っているが、減免制度の案内はご本人に渡している書類に記載してある。今回減免制度の案内を送付したのは、担当者が、納付書を送付する際、当該世帯が父子家庭であるにもかかわらず、減免制度を利用していないことに気づき、親切心で納付書に同封したとのこと。</p> <p>④ よって、詳細につきましては、市とご相談いただきたいと思います旨回答しました。</p>

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③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
10	<p>上の子が現在保育園の3歳児クラスに登園しており、2人目を妊娠中である。</p> <p>自分が勤める会社の制度では、育休を最大3年間取得出来るようになったが、市の規定では「1歳の誕生日を迎える3月31日まで」しか継続登園出来ない。出産予定が3月中旬のため、この規定によると、上の子は1年程しか保育所が継続出来ないということになる。ところが、4月生まれの場合だと約2年間は預けられる。</p> <p>最低でも子が1歳半になるまでは育休を取りたいと考えているが、誕生月によってこれほどの差があるのはいかがなものか。差別ではないか。厚生労働省から自治体への改善の提案を強く希望します。</p>	① ④	<p>育児休業中の保育所入所については、すでに入所している児童の保育の必要性と、入所を希望している児童の保育の必要性を勘案し、地域の待機児童等の状況も考慮しながら、自治体において判断するものとし、ご質問のケースにつきましても、それらの点を考慮し、自治体において判断されているものと推察されます。</p> <p>実際の保育所の入所決定については、各市町村に権限があり、各々の条例に基づき決定しています。加えて、国と各自治体は指揮命令関係がなく、直接自治体へ指導することができませんので、保育所の入退所の取り扱いにつきましては、お住まいの自治体にご相談いただきたい旨回答しました。</p>
11	<p>乳幼児健診について、市町村によって時期や回数が異なるなど、差があるのはおかしい。</p>	④	<p>貴重なご意見として承り、情報を共有しました。</p>

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③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(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11月5日～11月11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	45 件	4 件	0 件	13 件	62 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)	19 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	国の借金が1000兆円突破寸前なのに生活保護を外国人に適用してまで優遇する必要があるのか。国民は大增税で外国人優遇とは情けない。	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	法人税減税の原資として競争力強化のためいろいろ減税を無くすことを考えているようだが、支出を止めればよいのではないか。生活保護受給者の母子加算などの優遇を無くせば、法人税の引き下げをしなくても済むのではないか。無駄遣いが大幅に増えている。	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。
3	生活保護を大幅に減額しろ。生活保護こそ最大の無駄である。即刻仕分けすべき。真面目に働く気が無くなる。	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。
4	生活福祉資金(総合支援資金)を借り受けているが、就職が決まらず生活費が足りないので貸付期間を延長してほしい。	①	総合支援資金の貸付期間は12ヶ月以内となっており、その範囲内における貸付期間の延長については、実施主体である都道府県社会福祉協議会において、最初の貸付決定と同様、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審査を行ったうえで決定しておりますので、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。
5	自治会から民生委員に報酬が支払われているが、問題ないのか。	①	民生委員法上、民生委員に対しては給与を支給しないものと規定されておりますが、これは公的な財源としての給与であり、自治会の会費から支払うことについては違法とならないことを説明しました。

※「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	自治体が嫌がらせをするため、ホームレスの方は助けて欲しくても言うことができない。国として何か行っていないのか。次に制度を見直すときは、もっと良いものにしてほしい。	④	貴重なご意見として拝聴しました。
7	消費生活協同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。
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。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。
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。
10	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。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年11月5日～11月11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	合計
	0件	0件	0件	0件	5件	5件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	5件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	児童デイサービス事業における送迎加算の算定基準について教えてほしい。		「障害者自立支援法に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準」に基づき、児童の居宅と事業所との間の送迎を行った場合に加算される旨回答いたしました。
2	こころの総合支援(アウトリーチ)チームの予算要求について、精神疾患患者として大変嬉しく思うが、事業費16億円ということは非常に少ない予算である。しかし、第一歩ということで少額で始め、問題点や都道府県ごとの違いも浮かび上がってくると考える。患者らの自宅を訪問することで直接、患者や患者の家族から声を聴くことができ、得られる情報量は膨大なものになると思う。これをしっかり精査し、何度も失敗を繰り返し、少しずつ予算を増額して、最終的に素晴らしい形の支援対策が整備されることを望む。他国の支援対策を参考にしつつも「日本らしい」独自の対策を確立してほしいと提案したい。		精神保健医療福祉の施策についてのご意見として承りました。
3	日本の道路交通法でも、身障者専用駐車場への健常者の駐車に対して罰則、罰金の規制の対象にしてほしい。罰金はできるだけ高額(5万円以上)に設定してほしい。車に表示する「身障者マーク」(車椅子のマーク)の使用に関しては何の規制もなくカー用品店で売っており、身障者マークも規制する必要がある。		障害者マークは、障害のある人々が利用できる建築物や公共輸送機関であることを示す世界共通のマークです。日本におけるこのマークの使用管理については、日本障害者リハビリテーション協会が、国際リハビリテーション協会よりゆだねられており、このマークの正しい理解と普及に努めています。また、国土交通省において、厚労省等と連携し、駐車スペースの適正利用のための啓発ポスターなどを作成している旨、回答致しました。

「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。

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 総務課企画法令係	宮崎敦文(内線3911) 富永華子(内線3919)

平成22年11月5日～11月11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	42件	0件	4件	16件	62件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	3件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	56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、グループホームが前払い金を利用者に負担させる場合、その費用額はどの程度とするべきかとのご質問をいただきました。		当該費用額については、一般に借家の賃貸契約と同様に利用者と事業者間での合意のもと定められるものであり、国が言及することはできない。ただし費用を徴収する際、説明を行い、利用者等の同意は得なければならないとご説明しました。(指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準96条の4より)
2	一般の方から、特別養護老人ホームの居住費について、多床室は室料分がかからないと聞いたが実際はどうなのかとのご質問をいただきました。		多床室の居住費については、室料はかからず、光熱水費相当分として料金がかかる旨回答しました。
3	一般の方から、特別養護老人ホームの入所判定の基準はどのようになっているのかとのご質問をいただきました。		特別養護老人ホームに設置される入所判定委員会において、申込者の介護度や家庭環境等を考慮し、緊急性が高い方から入所する流れとなっていること、国としては関係自治体と関係団体が共同で入所に関する指針を作成することができるよう、指定介護老人福祉施設の入所に関する指針についてを定めている旨回答しました。
4	介護事業所を営んでいるという方から、介護職員処遇改善交付金は交付額を超える処遇改善をしなければいけないと聞いたが、必ず申請しなければならないのか、との質問をいただきました。		介護職員処遇改善交付金については、事業所による自発的な処遇改善への取組を促すことを目的としており、申請が義務付けられているものではないですが、他の職種と比較して賃金水準が低い状態にある介護職員の処遇改善を図るため、積極的に申請をお願いしたい旨説明しました。
5	地域区分について閲覧できるホームページはあるかとのご照会をいただきました。		厚生労働省のホームページにて閲覧可能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	段階別の保険料設定について、より負担能力に応じたものとするため、合計所得金額が200万円以上であれば同じ保険料額とされている高所得層の第6段階をもっと細分化すべきとのご意見をいただきました。		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、保険者である各市町村は、地域の実情に応じて上位所得層を細分化することが可能である旨説明しました。
7	介護保険料が市町村ごとに異なるのはなぜかという質問をいただきました。		65歳以上の高齢者(第1号被保険者)の介護保険料は、市町村ごとに介護給付費(介護サービス等に係る費用)の総額の見込み等を基に、3年を通じて財政の均衡を保つことができる額を設定している旨説明しました。
8	介護老人保健施設の施設基準を定めた法令の名前を教えてくださいとのご照会をいただきました。		介護保険法(平成9年法律第123号)及び介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準(平成11年厚生省令第40号)である旨説明しました。
9	短期集中リハビリテーション実施加算の起算日として規定されている認定日とは、市区町村において要介護認定を行った日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。

「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 課長補佐 尾崎 (内線3216)

平成22年11月5日～11月11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	45件	0件	0件	3件	48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	41件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	直接支払制度を利用する場合、どのような手続が必要か。		(1)被保険者証等を医療機関等に提示すること、(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の2点が必要となる旨回答しました。
2	直接支払制度については、当面2年間の暫定措置とされているが、平成23年4月以降はどのようになるのか。また、平成23年4月以降の出産育児一時金の金額はいくらになるのか。これらはいつ頃決まるのか。		平成23年4月以降の直接支払制度のあり方及び出産育児一時金の金額については、現在社会保障審議会医療保険部会において産科医療機関等の関係者により議論がなされているところであり、その結果を踏まえ、年末までに方向性を告示することとしている旨回答しました。
3	4月にA市からB市へ転居し、5月頃A市の国保保険証を使用して、病院にかかったことにより、A市より医療費の返還を求められた。A市では6月分までの保険料を既に支払っていたので、5月の医療費の返還を求められるのは矛盾しているのではないのか。		国保の被保険者資格については、転出日をもって喪失することになるので、5月分の療養費をA市へ還付することは誤りではありません。 また、6月分まで保険料を支払われたのであれば、A市に対して保険料の還付請求をしていただくこととなりますので、詳しくは市町村へお尋ねいただくようお願いしました。
4	国保に加入している障がい者に対して、保険料や窓口での一部負担金の軽減措置はないのか。		障がいをお持ちの方に対して、法律上、統一的な軽減措置は設けておりません。 ただ、国保制度を運営している市町村において、条例により個別の軽減措置を設けている可能性がありますので、お住まいの市町村にお尋ねいただくようお願いしました。
5	国民健康保険料の滞納があり、市から差し押さえされている。この件に関して、滞納があると差し押さえが可能という事は、法律何条に定められているか知りたい。		該当条文について、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	一部負担金の割合は、なぜ世帯単位で判定するのか。		一部負担金の割合は、生計が世帯単位で営まれている実態を考慮して、世帯単位で判定している旨を説明しました。
7	明細書を見ると医療管理費と記載されていた。病院の事務員にたずねると管理が必要な病気なのだと回答された。毎回、聞いているが、その都度、内容が異なっている気がする。		診療報酬には医学管理等をはじめとする管理を行うことを評価した項目が複数あり、それぞれ名称がありますと説明した上で、医療機関にどの名称の項目を徴収したのかをご確認の上、厚生労働省地方厚生(支)局まで当該項目の徴収が適切であるかどうかについてお問い合わせ下さいとお伝えしました。

「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	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11月5日～11月11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	12件	34件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	23件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	10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	未来のために、国民が安心して暮らせるために、仕分けで無駄を削り、北欧のように消費税を上げ、保障の充実で国民に理解を求めるべき。子供達が安心して成長できるために、高齢者が年金をきちんと受給できるように。		民主党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」を負担すること、納めた保険料を基に受給額を計算する「所得比例年金」と、消費税を財源とする「最低保障年金」を創設することを骨格とする新たな年金制度について、平成25年の国会に所要の法案を提出することが示されています。
2	年金額が低い。長い間頑張ってきて、一番尊敬を受けなければならない高齢者が虐げられ、年金だけでは暮らせない。なぜ、腰の曲がった老女がビル掃除などをしなければいけないのだろうか。		年金額を引き上げることは、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、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して参考とさせていただきます。
3	年金制度について前々から疑問に思っている。サラリーマンの妻は保険料を負担していないが、年金の受給資格がある。なぜ3号という不思議な制度があるのか。年金は自分で納め支給される制度。20歳になった子が免除申請せずにバイトのお金で国民年金を納めている。この年金に対する素直な気持ちを後悔させる事の無いよう不公平のない年金制度を。多く納めた厚生年金の人と国民年金の金額を納めた人と支給される金額が違うのは当然のこと、納め損と思わせないでいただきたい。		被用者の被扶養配偶者である第3号被保険者に関し、年金法では被扶養配偶者を有する被保険者が負担した保険料は、当該被扶養配偶者が共同して負担したものであるという基本的認識が示されています。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。
4	大学に通う娘に学費と生活費を送るのに精一杯だ。20歳になったからといって、年金を仕事もしていない子が払えるわけもなく、就職出来るかも不安で、月15,100円という高額な年金の支払いがたまる一方。年金の制度を考えなおすべき。		日本国内に住む方であれば、20歳になった時から国民年金の被保険者となり、保険料の納付義務が生じることとされておりますが、学生の方については、申請により在学中の保険料の納付が最大10年間まで猶予される「学生納付特例制度」が設けられていますのでご検討下さい。詳しくは年金事務所へご相談いたします。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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	国民年金の加入者が外国に長期滞在する場合、国民年金への加入義務がなくなり、任意加入するかどうかを選択することができるが、任意加入しなかった場合、その期間は年金の合算対象期間(カラ期間)として受給資格期間にカウントされることになる。しかし、このカラ期間は、年金記録として情報が記載されない。日本年金機構に問い合わせても、記録はつけないと言われるが、年金加入期間は、障害年金など今日、明日にでも必要となる記録である。カラ期間が起きた時点で、日本年金機構及び本人双方が確認すべきではないか。		カラ期間は、年金の加入期間が受給資格要件に満たない場合等に、受給権を確保する目的として設けられたものであり、ご本人から年金請求時にカラ期間があることを証明する書類等を提出していただくことによって、日本年金機構において受給に必要な期間を確認しているところです。なお、カラ期間は老齢基礎年金や老齢厚生年金の受給資格期間に限って算入されるものであり、障害基礎年金や遺族基礎年金の受給資格期間には算入されません。ご要望については、貴重なご意見として拝聴し、日本年金機構とともに情報を共有いたしました。
6	勤め人の場合、毎年この時期に年末調整のための各種控除証明書を職場に提出しなくてはならない。生命保険や損害保険等については、早い時期に証明書が送付されてくるが、家族が加入する国民年金については、毎年職場への提出期限に間に合わず、年末調整担当者に迷惑をかけている状況である。ついては、来年以降、遅くとも10月25日前後には加入者宅に届くよう、迅速に事務を進めてほしい。(同様のメール有)		控除証明書のデータは、9月末の収納状況確認後(第8営業日)磁気テープに収録し業者に委託しており、現状では10月末発送のスケジュールを早めることは難しい状況です。ご要望については、貴重な意見として拝聴し、日本年金機構とともに情報共有してまいります。
7	扶養親族申告書及び各種通知、案内がわかりづらい、改善してほしいとの意見がありました。		日本年金機構においては、専門的な言葉をわかりやすい言葉に置き換えることやお客様向け文書モニター会議等において検討を行うなど、記載内容をわかりやすくするよう取り組んでおります。ご意見につきましては貴重な意見として承り、日本年金機構とともに情報を共有いたしました。
8	・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。 ・父が年金担保を利用し借入限度額ギリギリまで借りて生活困窮になってしまうため、家族が面倒を見なくてはならなくなっている。制度を廃止して欲しい。 ・生活困窮になってしまう可能性があるのに貸してしまっていると思うので、借入限度額をもっと厳しくして欲しい。		・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。 ・行政刷新会議で、「代替制度を十分用意した上で廃止」という結論が出されておりますので、現在、実態調査を行い、必要な対応策を検討しているところです。そのため、具体的な廃止の時期は現時点では決まっております。

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

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 若山 丈(7717)

平成22年11月5日～11月11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	5件	0件	0件	0件	5件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	5件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	「個人情報適正な取扱いを確保するために労働組合が講ずべき措置に関する指針」において、労働組合が個人情報の漏えいの事実を把握した際には遅滞なく可能な限り事実関係、発生原因及び対応策を公表するものとするが、具体的にはどのような形で公表を想定しているか。		実際には該当する組合のホームページにおいて公表している例が多いことを丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
2	第三の会社から分割会社に出向している労働者がいる。この場合労働契約承継法の手続きは必要か。		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	株主総会の決議が必要な新設分割を行う予定である。出向契約が通知期限日などが過ぎた後に、第三の会社から分割会社へ出向する者の出向契約締結された場合、労働契約承継法の手続きは必要か。		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	今回の会社分割では、労働者を全く承継会社に切承継させない予定である。この場合でも労働組合に対して通知をする必要があるのか。		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	会社分割承継法は吸収合併の時に適用されるのか。		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。

国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成22年11月5日～11月11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	370件	10件	0件	52件	0件	436件
	地方分	36件	33件	20件	0件	0件	1件	90件
合計	40件	403件	30件	0件	52件	1件	526件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	85件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	441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	年金を受け取るために必要な月数が足りないので、年金を受け取ることができない。受け取りが可能となる月数の要件を撤廃し、納付した月数に応じた額の年金を受け取ることができ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。
2	年金の請求が遅れたために遡って5年分しか支払いができなくなったと言われた。自分が納めてきた年金を請求する権利に時効があるのは納得できない。時効を撤廃す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	現在、障害年金を受け取っている。障害の状態を記載した診断書を数年おきに提出しなければならない。診断書の証明料は高額であり負担が大きい。証明料を全額国庫負担にして欲しい。	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。
4	おばが亡くなり、亡くなった月までのおばの年金を請求しようとしたが、生計を同じくしていても甥や姪は請求できる対象にならないと言われた。何故実際に面倒を見ていた者が受け取れないのか。請求できる者の範囲を広げて欲しい。	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	国民年金保険料を免除していた場合、10年以内にその期間を納める追納の制度があるが、前2年度分より前を納付するときは、経過期間に応じて加算金が付く。収入が無いため免除をしていたのだから、加算金が付かない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	扶養親族等申告書及び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。	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。
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29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。
8	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。
9	年金事務所やコールセンターの電話がかかりにくい。(何度も電話をかけるも、話し中でつながらない)	② ④	扶養親族等申告書についてのご案内が到達した関係で多数の電話をいただき、電話がかかりにくくなっており、ご迷惑をおかけしました。 なお、お客様の声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。
10	お客様から、お礼や激励をいただきました。	④	これらの声を糧として、今まで以上にサービス向上に努めてまいります。

※「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。