

平成22年12月6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26日から平成22年12月2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)(10/12/06)

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26日～12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)	4	52	2	2	414	474
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	0	14	26
健康局	0	3	0	0	63	66
医薬食品局	0	48	0	0	3	51
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	147	1	0	59	207
職業安定局	0	17	0	0	105	122
職業能力開発局	0	8	11	0	28	47
雇用均等・児童家庭局	0	116	0	0	115	231
社会・援護局	1	34	1	0	29	65
障害保健福祉部	0	0	0	0	1	1
老健局	0	23	0	3	2	28
保険局	0	58	0	0	6	64
年金局	0	24	0	0	1	25
政策統括官	0	2	0	0	0	2
日本年金機構	34	262	28	0	32	356
合 計	39	806	43	5	873	1,766

国民の皆様の声の内訳



政策・制度立案への提言	229
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	416
法令遵守違反に関するもの	6
その他	1,115

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)

平成22年11月26日～12月2日受付分

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)

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	52 件	2 件	2 件	414 件	474 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	474 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	動物愛護に関する意見を申し上げたいが、厚労省でよろしいでしょうか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、環境省へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	幼稚園、高校、大学の授業料補助について要望したい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、文部科学省へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	娘が国際緊急援助隊宛てに出した手紙が戻ってきてしまった。住所を教えてほしい。(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返答いたしました。
4	厚生労働大臣に手紙を出したい。名前の漢字を教えてほしい。(電話)		細川律夫である旨ご回答いたしました。
5	厚生労働大臣と直接会話をしたいので大臣に会ってほしい。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。
6	その他、朝鮮学校の授業料無償化や国会議員の不敬発言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

※百

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年11月26日～12月2日受付分

部局(課室)名	医政局
照会先	指導課救急・周産期医療等対策室救急医療係(内線2551) 指導課医療確保対策専門官(内線4134) 医事課総務係(内線2566) 総務課医療安全推進室(内線2580)

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	0 件	14 件	26 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	26 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	「ペット救急救命士」という資格は、救急救命士法第48条の規定に違反するのかどうかを教えてください。		「ペット救急救命士」については、その資格名から、救急救命士の業務(重症傷病者(人間)に対する救急救命処置)まで実施できるという誤解を与える可能性は極めて低いと考えられるため、救急救命士法第48条に抵触しないものとする旨をご説明いたしました。
2	ノロウィルスの感染予防に係る手指消毒方法について教えてください。		現在、厚労省で行っている院内感染対策相談窓口事業を紹介し、そちらにお問い合わせいただくようお願いしました。
3	過去に罰金刑に処せられたが、免許を取得することができるか。 (医師第4条第3号等の内容に関する問い合わせ)		国家試験合格後、免許申請時において免許を与えるか与えないかの判断となるので、現段階では取得の可否はお答えできない旨をお伝えしました。
4	自分は歯科医をやっているが、処方せんの書き方について検討会の報告書を読んだ。 これはいつから開始されるものなのか、また拘束力はあるのかについて教えてください。		「内服処方せんの記載方法の在り方に関する検討会報告書」はあくまでも報告書であり、拘束力があるものではないが、処方せんの記載方法が統一されていないことに起因した記載ミス、情報伝達エラーを防止する観点からとりまとめられたものであり、報告書内に標準化に至る短期的方策、長期的方策等が示されている旨をご説明しました。
5	医療安全推進週間は毎年11月25日を含む1週間となっているが、なぜ11月25日なのか。		11月25日の理由は、「いい医療に向かって、GO!!」の語呂あわせとなっている旨をご説明しました。
6	自分は医療事故を調査する第三者機関の早期設立を望んでいるが、具体的にいつごろ設立されるのか、決まっていたら教えてください。		医療事故による死亡の原因究明・再発防止等の在り方については省内において引き続き検討を行っていること、及びいただいたご意見は担当者間で情報共有す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。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年11月26日～12月2日受付分

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)

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	3 件	0 件	0 件	63 件	66 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	66 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。
2	肝炎ウイルス検査は無料で受けられるのですか。		各自治体を実施している肝炎ウイルス検査の概要についてご説明したうえ、検査料については、お住まいの自治体に照会いただきたい旨をご説明いたしました。
3	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。
4	原爆症認定審査の状況についてのご照会。		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をご説明いたしました。
5	原爆症認定の申請を却下されたことについてのご意見。		疾病・障害認定審査会原子爆弾被爆者医療分科会において審査したうえで決定したものであることをご説明しましたが、異議申し立ての手続きをとられるとのことでした。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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26日～12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	48 件	0 件	0 件	3 件	51 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	51 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成5年にC型肝炎ウイルスに感染していることが判明し、それから現在まで治療を続けている。感染の原因は注射針の回し打ちと思われる。救済制度について聞きたい。		『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』の概要をご説明いたしました。
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11月26日～12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	147 件	1 件	0 件	59 件	207 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	205 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	日本においては、労働基準法が全く守られていない。労働局及び監督署は、労働者の味方ではなく、常に企業側の味方であり、公正中立ではない。		監督署では、法定労働条件の履行確保を図るためにできるだけ多くの事業場に対し監督指導を行っていること、また、労働条件に関する最低基準である労働基準法等を適切に執行するため、労使の双方から話を伺い、事実を確認した上で法令に基づき適切に指導を行っていることなどを説明し、御理解を求めました。
2	労働に関して聞きたいことがあり、労働局に電話したが対応した方が、とても感じが悪かった。 よくわからないからこそ電話しているので、こちらの話をちゃんと聞いて欲しい。		相談者の方に対して、担当者に対して言葉遣いについて気を付けるよう指導すること、今後とも職員等の接遇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ました。 また、労働局へ連絡し、問い合わせ等について懇切丁寧に対応するよう指示いたしました。
3	年次有給休暇を取得しようとしたら、上司から「年次有給休暇を使ってはいけない。」と言われた。この上司の発言は違法ではないのか。		使用者は原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を与えなければならないこと、ただし、事業の正常な運営を妨げる場合には、使用者に時季変更権が認められていることなど、年次有給休暇の制度や趣旨について御説明いたしました。
4	年次有給休暇以外の特別な休暇制度について、他社の事例等を掲載した資料はないか。		お問い合わせの資料が掲載されているホームページを御案内するとともに、その内容についても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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	1日8時間労働、1週間40時間労働が基準と決まっていると聞きいたが、家族の者は、営業職で毎日6時半に家を出て、帰りは夜10時くらいになる。 しかも時間外の残業手当がもらえない。このことをどこにどのように訴えたらいいのか。		時間外手当の不払等の労働基準法違反の事実が認められる場合は、監督署で事業主に対して是正指導を行う等の対応を行っているので、勤務先を管轄している監督署に相談いただくよう御案内いたしました。 なお、監督署への御相談は、来署・手紙・電話のいずれの方法によっても、また、匿名で行うことも可能であること、御相談された事実を会社に対して伏せて監督指導を行うことも可能であることなどについても御説明いたしました。
6	労働基準局の所管公益法人の技能講習の申込みをしていたが、講習当日体調不良で受験できなかった。 そのため受験料を返金してほしいと言ったが断られた。返金するよう指導して欲しい。		技能講習に関する受験料の取扱いについては、「技能講習に関する業務規程」に規定されており、これに反する取扱いでない限り、指導することができないことなどを説明し、御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(本省受付分)

平成22年11月26日～12月2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	17 件	0 件	0	105 件	122 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(職員等の接遇問題を含む)	56 件
	法令遵守違反に関するもの	6 件
	その他	55 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、法律を守らない企業をきちんと指導してほしい。		本年10月、雇用対策法の年齢制限禁止規定に関し、企業の皆様から日頃ハローワークにお問い合わせ頂く項目について、より記載を充実させた企業向け年齢制限禁止規定のパンフレットの改定を行いました。これらを活用しつつ、今後ともより一層の企業への制度の周知・徹底に努めるとともに、規定を守らない企業に対しては法令に基づき適切な指導を行ってまいります。
2	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。
3	教育訓練給付の拡充をお願いしたい。		雇用保険の教育訓練給付制度は、平成9年の創設以降、社会情勢等をふまえ、助成率や支給要件について、必要な見直しを行っている旨ご説明し、ご理解を求めました。
4	同一の求人が有効期間満了後も繰り返し更新されている。ハローワークは、求人者と求職者のマッチングにしっかり取り組むべきだ。		ハローワークが受け付けた求人を未充足のまま更新する際には、要因を分析し、採用基準を具体化する等により、求人者が想定している人材の応募につながるよう取り組んでおります。また、一部の求人については、求人条件の引き上げを提案し、応募者の増加に結びつくよう取り組んでいる旨ご説明し、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	国全体で障害者雇用を促進してほしい。		現在、障害者の雇用を促進するため、障害者雇用促進法において、事業主に対し全従業員の1.8%以上の障害者を雇用することを義務づけております(障害者雇用率制度)。これを満たさない事業主に対しては、ハローワーク、都道府県労働局、厚生労働省がその達成指導を実施しています。今後も引き続き、障害者雇用率達成指導を厳正に実施し、障害をお持ちの方々の雇用の促進をしてまいります。
6	ハローワークが社会保険に加入していない企業からの求人を受け付けないのは、厳しすぎる対応ではないか。社会保険に加入することができるのであれば、既に加入している。		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、従業員を雇用する上で最低限守られるべき労働条件です。このため、加入手続きを行っていない事業所からの求人は、原則として受理していないことをご説明し、ご理解いただきました。
7	自己都合で離職した場合、失業保険の給付に3ヶ月の給付制限がかかるが、この給付制限をなくしてほしい。		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。
8	離職して雇用保険を受給しようとしたら、就労日数が足りないので支給できないと言われた。全く支給されないのなら、返還してほしい。		雇用保険は相互扶助の保険であり、ご本人が納められた保険料のみならず、他の労働者及び事業主の方が納めた保険料及び税金でまかなわれており、積み立ての保険とはなっていないことから保険料を返還することは困難である旨ご説明し、ご理解を求めました。
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。私達中小企業にとっては、如何にして適材の方を迅速に確保するかが課題となっている。現在の仕組みを是非継続していただくよう強く要望します。		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、今後についてはこれを十分踏まえ、具体的な対応を検討してまいりたいと考えています。

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	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11月26日～12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	8 件	11 件	0 件	28 件	47 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	16 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	23 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	雇用・能力開発機構を廃止する法案が準備されていると聞いたが、国の責任で公共職業訓練を拡充するとともに、同機構の職業訓練施設の地方移管に際しては、事業の縮小・廃止とならないよう十分に配慮すること。 (同様の意見ほか10件)		離職者の方を対象とした職業訓練につきましては、平成23年度においても、依然として厳しい雇用情勢を踏まえて、十分な規模の訓練を行うよう概算要求を行っているところです。 また、現在、国会に提出している「独立行政法人雇用・能力開発機構法を廃止する法律案」においては、雇用・能力開発機構のポリテクセンター等の移管に当たり、希望する都道府県に移管する際にポリテクセンター等の機能を維持していただくことを前提にしていることから、現在のポリテクセンターが果たしている雇用のセーフティネットとしての機能は維持されるものと考えています。
2	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、同センターが実施する事業は、高齢化社会が進展する中で、介護労働者の雇用環境の整備や養成は極めて重要です。介護の現場の実態をよく理解いただくとともに、この交付金の存続をお願いする。 (同様の意見ほか6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。
3	事業仕分けで廃止判定を受けたジョブ・カード制度について、厚生労働省で見直しを実施予定との報道があった。ジョブ・カードを発行しても、それで企業に採用されることはなく効果もないので、この制度は予算の無駄遣いだと思う。仕分け人の指摘は的を得ている。現場をよくみてほしい。 (同様の意見ほか2件)		事業仕分けにおいてジョブ・カード関連事業の廃止という判定がなされましたが、ジョブ・カード制度の政策目的の重要性は理解されたと認識しており、より効率的・効果的な枠組みに発展させるための必要な見直し等を行い、今後とも推進してまいります。
4	基金訓練の受講にあたりジョブ・カードを作成したが、登録キャリア・コンサルタントの対応が形式的で、資質にも疑問を感じた。 訓練を受けるためだけに形式的にジョブ・カードを作成するのであれば必要ないのではないか。		ジョブ・カードは、自分の職業能力・意識を整理できるキャリア形成支援ツールであり、登録キャリア・コンサルタントが本人の適性等に応じた能力開発、職業選択についての相談を行うものであるという趣旨をお伝えするとともに、登録キャリア・コンサルタントの資質の向上について引き続き努めていく旨を回答しました。
5	基金訓練を実施したいので、どこで手続きをすればよいかわせてほしい。(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、申請を受け付けてますので、是非ご利用ください。(都道府県センター住所・電話番号： http://www.ehdo.go.jp/kinkyu/madoguchi.html)

「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	基金訓練を受講したいと考えているが、手続を教えてほしい。		基金訓練の受講は、その訓練の受講が再就職のために必須であるなど一定の要件があり、ハローワークであっせんを行っていますので、詳しくは最寄りのハローワークにご相談ください。
7	基金訓練では、どのような職種の訓練が募集されているのか教えてほしい。		基金訓練においては、介護・福祉、医療、IT分野等の雇用吸収が見込まれる職種に係る訓練を実施していますが、詳しくは、最寄りのハローワークにご相談ください。
8	基金訓練については、是非これからも続けてほしい。		基金訓練については、平成23年度から「求職者支援制度」として恒久化することとしています。
9	訓練・生活支援給付の「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」との支給要件について、地方で土地を持っていたとしてもそれほど価値はないため、この場合には適用しないしてほしい。		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等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。

「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26日～12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	116 件	0 件	0 件	115 件	231 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	116 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	10 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	105 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 ・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。 ・3歳未満のみを増額するのはやめてほしい。 ・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。 ・子ども手当より現物給付(給食費の無料化等)を充実してほしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	虐待防止月間に流しているCM(政府広報)は、人権侵害である。母親が無表情でつぶやく様は、統合失調症の症状と誤解され得る。産後うつも、うつ病も、あのような症状はない。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	先の事業仕分けで、女性と仕事の未来館が閉鎖という判定を受けたが、これに反対である。女性と仕事の未来館は女性の就労支援のために必要な施設である。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
4	乳幼児医療費関係 ・小学校入学後の子どもについて、医療費の助成をして欲しい。 ・医療費が増大している中で、乳幼児の医療費について、自己負担分をゼロとしている自治体があるため、国から指導すべき。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
5	「児童相談所全国共通ダイヤル」の設置はよかったと思うが、ナビダイヤルで通話料金が上がる。自分ならナビダイヤルは基本的に使用しない。フリーダイヤルが無理なら、せめて通常の回線を使えるようにしてほしい。		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	里親制度はすべて養子縁組を前提としたものにすべきだと思う。それぐらいの覚悟を持った家庭に迎え入れるべき。期限付きの養育なら施設で十分。親の愛情に飢えた子供を少しでもなくすためにも制度の改善を望む。		養子縁組を前提としない里親であっても必要な場合は20歳まで委託期間を延長できること、養子縁組を前提としない里親の方が養子縁組を前提とする里親よりも適する場合もあるなどを説明の上で、ご理解をいただくようお願いいたしました。
7	父子家庭で児童扶養手当を申請に行ったが、老齢年金を受給しているということで対象にならなかった。年金の額は納付期間等の関係もあり、満額ではなく、児童扶養手当の所得制限限度額と比較すると、児童扶養手当が支給される所得しかない。年金を受給しているということで一律に支給しないのではなく、所得に応じて支給してほしい。		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になってしまうため、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	父子家庭で児童扶養手当を申請に行ったところ、同居している両親の所得により支給されないとのことだった。両親と同居しているといっても援助を受けているわけではなく、きちんと生活費等を払っているのに、両親の所得に関して所得制限をするというのは納得がいかない。		児童扶養手当はひとり親の生活の安定と自立の促進に寄与するために支給される手当であるため、受給資格者と扶養義務者が生計を同じくしている場合には、生計同一関係にある扶養義務者の所得状況を考慮する必要がある旨、お伝えしました。
9	児童扶養手当が父子家庭に支給拡大されたことを受けて、経過措置期間中に市町村に相談をしたが、きちんとした説明を受けず申請に至らなかった。その後、遺棄という支給要件があることを知り、これから申請するつもりだが、もっと丁寧な説明をしてほしかった。		周知が行き届かなかった点と市町村の対応について謝罪しました。
10	離婚して3人の子供と4人で暮らしている母子家庭。児童扶養手当は、2人目が5000円、3人目から3000円の加算になっているが、なぜ2人目からは1人目と同じようにもらうことができないのか。子どもの養育にかかる手当は同じなので、手当の平等化、加算ではなく1人に付きいくらとなるように、強く要望する。		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
11	現在、3歳児を育てており、「育児短時間制度」と保育所を利用し仕事を続けている。保育園の入園時は以前の勤務条件での審査だったが、今の短時間制度利用の状態では業務時間が足りず、継続審査ではなく一般選考に回されることになり、ほぼ落選が決まっているような状況である。フルタイムでは両立が難しいため、育短制度の利用を継続すると、保育園をやめなければならない状況において、国はこういう現状があることをご存知か？国として何か指導はできないのか。		保育所の入所決定については各市町村に権限があります。加えて、国と各自治体は指揮命令関係がなく、保育所の入所決定について直接国から自治体へ指導することができませんので、お住まいの市町村にご相談いただきますようお願いいたします。 また、内閣府を中心として、「子ども・子育て新システム検討会議」が開催されており、その中で、親の様々な就労状況にも応じることができる公的保育サービスを確実に保障するため、「客観的な基準に基づく保育の必要性の認定」「サービスを利用する地位の保障」などが議論されているところです。議論の中身については、内閣府の少子化対策のホームページをご覧くださいという旨回答しました。
12	来年4月から生後7か月の子どもを保育園に入所させるため、区役所に申し込みをしに行った。現在、夫が失業中で、就職活動に励んでいるが、「母親の仕事が決まっていることが前提での入所になります。これからお仕事を探される方は対象外です。たとえ定員が空いていても、今後入所希望される方のために空けておきたいので…」という返答だった。その為に、1月末の入所決定会議までに就職を決めて、内定証明書を提出してほしいとのこと。この方針は国の方針なのか。働きたいお母さんの意思を、母親が働かなくては生活できない家庭の苦悩を、もっとわかって欲しい。		求職中の入所の取扱いについては、児童福祉法で定める基準(昼間働くことが常態他)には挙げられていませんが、国としてはそれに類する状態にあると考えており、求職中でも入所申し込みできる旨各自治体に通知を発出しているところです。 しかしながら、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、各々の条例や選考方法・基準に基づき決定していますので、大変恐れ入りますが、具体的な保育所の入退所の取り扱いについては、お住まいの市町村にご相談いただきたい旨回答しました。
13	私は公立の保育所(子育て支援)で看護師のパートをしているが、実際に保育所で仕事をするようになって思う事は、保育士の絶対的な不足である。そして薄給であるということである。保育士達は日々子供の世話におわれ、保護者からのクレームにビクビクしながら仕事をしている。新人保育士の定着率の低さは問題になっているとは思わないのか。 子どもの年齢別の保育士の数が決まっているようだが、はっきりいってどの年代も少ない。看護師にも保育士と同じ仕事を強要され、看護師業務より保育士業務に追われ看護師業務がおろそかになっている看護師もたくさんいると思う。そもそも保育士の資格を持たない看護師が保育業務をしてもいいのか。 働くお母さん、お父さんの手伝いをしている保育士達が疲れ果てていてはいい保育はできない。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
14	特定不妊治療費助成事業の所得制限を撤廃して欲しい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
15	マタニティマークをつけている人に席を譲らなければいけないのはおかしい。		マタニティマークは、妊娠初期には外見からは妊娠していることが分かりづらいことから、妊産婦さんが外出する時に身につけ、周りの人が気づかいを示しやすくするためのものであり、妊産婦を見たら席を必ず譲るようにと強制力を持たせるためではない旨ご説明いたしました。また、意見については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。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年11月26日～12月2日受付分

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)

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	34 件	1 件	0 件	29 件	65 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)	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	年金の国庫負担引き下げるのであれば、外国人への保護適用を廃止しろ。これ以上外国人のために国民負担を強いるのか。まったく理解できない。	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	年金受給額が生活保護費より少ない方も大勢いる。これはおかしい。せつせと働いて年金かけて雀の涙です。かたや年金の無い人は生活保護で医療や減税など優遇されている。もう年金をきちんと納める人はいなくなる。	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	生活保護制度と各種年金を廃止して、生活給付金という名称にして支給対象者に25万円の至急を保障する制度を設立してください。生活保護基準では低いと思う。	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	生活福祉資金貸付(総合支援資金)を借り受けているが、就職が決まらず生活に困っているので延長申請をしたら不承認となった。どうして認められないのか。	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いることをご説明し、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相談下さいと回答しました。
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。

※「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。
8	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26日～12月2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	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	日中一時支援事業を、予算の範囲内で補助される地域生活支援事業ではなく、介護給付費の対象としていただきたい。		新たな総合的な福祉制度の検討において、日中一時支援事業を含む地域生活支援事業についても、現在、「総合福祉部会」において議論が進められているところであり、当事者をはじめ関係者の御意見を十分にお伺いしながら検討を進めていきたいと考えております。
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11月26日～12月2日受付分

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)

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	23 件	0 件	3 件	2 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	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	26 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	老親を介護しているという方から、「高齢者は収入が少ないため、75歳を超えたら介護保険料を免除してはどうか」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りう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しました。
2	事業者の方から、ユニット型特別養護老人ホームの夜間の職員配置の基準についてご質問をいただきました。		夜間の職員配置については、2ユニットごとに1人以上配置することになっている旨回答しました。
3	もうすぐ65歳を迎えるという方から、「自分で必要な準備はしているから介護保険には加入したくない」というご意見をいただきました。		介護保険制度は、加齢に伴って生じる介護に係る負担を社会全体で支え合う制度として設けられたものであり、特定の方に負担を集中することなく必要な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。
4	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。
5	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。
6	認知症グループホームの事業所の方より、認知症介護実践者研修は計画作成について学ぶ時間がないにも関わらず、当研修を受講しただけで、計画作成担当者になり得ることは、不適切ではないかというご意見をいただきました。		当研修の厚労省標準カリキュラムには計画作成に係る講習・演習が含まれていること、介護支援専門員でない者が計画作成担当者になった場合は、同事業所の介護支援専門員である計画作成担当者に監督を義務づけて担保をとっていること等を説明した上で、ご意見を受けて今後とも研修内容が適切であるかどうか検討して参りた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	保険局
照会先	総務課 課長補佐 尾崎 (内線3216)

平成22年11月26日～12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	58 件	0 件	0 件	6 件	64 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(職員等の接遇問題を含む)	8 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	51 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	入社後しばらくして入院することが予想されている新入社員について、健康保険組合に被保険者資格の取得届を提出したところ、組合から、「被保険者資格取得が逆選択ではない旨の報告書」の提出を求められ、場合によっては被保険者資格を取得させない可能性があるとの指摘を受けた。 組合がこのような取扱をすることは妥当なのか。どうすればよいか。		保険者は、あくまで適用事業所と被用者との間に使用関係があるかどうかを確認して被保険者資格取得届を受理すべきであって、お話を伺う限り組合の対応には特段の理由はないと考えられることから、管轄の厚生局を案内し、取扱を是正するように相談するようお願いすると同時に、厚生局に対し情報提供しました。
2	標準報酬月額が高い被保険者は、高額な健康保険料を支払っているが、基本的に保険給付において年金給付のような優越性は無く(傷手や出手はあるが)、高額療養費においては逆に自己負担額が高く設定されており、通常の被保険者より少ない給付しか受けることができない。高い保険料に見合った保険給付にとは言わないが、せめて通常の被保険者と同等の給付を受けられるようにしてほしい。		高額療養費等健康保険制度に関しては十分な知識を持っており、そのうえで意見を述べたいというもの。貴重な御意見としていただきました。
3	協会けんぽの被保険者であるが、22'の保険料率は大幅に引き上がっており、費用負担の在り方について意見を述べたい。 ・高齢者の医療費への支援金分も保険料率に反映されているようだが、高齢者の医療費増を現役世代からの支援金ばかりに頼るのでなく、公費の拡充や受益者負担を引き上げる等の対策をもっと検討すべき。今後も現役世代の負担が増える一方であれば、何のために働いているのかわからなくなる。 ・高額療養費制度について、先に低所得者の負担軽減のため、上限額を引き下げ、代わりに上位所得者の上限額を引き上げることで財源を捻出するという報道がされていた。弱者救済を図るということはあるが、最近の風潮としてその肩代わりを所得の高い人等に付け替えるということが多すぎる。これについても、消費税等の公費の拡充など広く公平に負担する仕組みを講じるべきではないのか。		高齢化や医療の高度化等もあり、健康保険ひいては医療保険制度の費用負担の問題は非常に難しい問題である。頂いたご意見は、現役世代からの貴重なご意見として、承りたい。
4	2年前から逆流性食道炎になり病院で、オメプラゾールをもらっているんですが、処方箋を作っている人(医療事務の人)に8週間以上は連続使えないと言われていました。オメプラゾール(プロトンポンプ阻害薬)以外効く薬がありません。医者は連続使ってもかまわない(医学的には)と思っているようですが、処方箋を作ってる人が保険の関係でだめだと言います。インターネットで調べた感じでは、逆流性食道炎の場合は、医者の裁量で連続使っていい事になってるように思えるんですが、どうなのでしょう。		オメプラゾール製剤を逆流性食道炎に使用する場合の保険適用につきましては、通常、8週間までの使用となっている旨をお伝えした上で、「再発・再燃を繰り返す逆流性食道炎の維持療法」においては8週間の制限はありませんと説明しました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	先進医療(2項-61)樹状細胞及び腫瘍抗原ペプチドを用いたがんワクチン療法について質問です。適応症が、腫瘍抗原を発現する消化管悪性腫瘍(食道がん、胃がん又は大腸がんに限る。)、進行再発乳がん又は肺がんがありますが、消化器系の胆管がんでは先進医療として認められないのでしょうか。		「樹状細胞及び腫瘍抗原ペプチドを用いたがんワクチン療法」につきましては、食道がん、胃がん、大腸がん、進行再発乳がん又は肺がんに限定した技術であり、お尋ねの胆管がんには、現在のところ適応はありませんとお伝えし、先進医療については、それぞれの技術について、先進医療専門家会議の審査の上で適応等が決定されており、現段階では上記の疾患についてのみ、認められたところでありますと説明しました。
6	外国人は、在留期間が決められているのに、保険証の有効期間が世帯内で同一となっているのはおかしいのではないかと。		在留の資格及び期間は、外国人が国保に加入する際の要件の一つとなっているため、外国人で在留期間が満了する者については、除外されている旨をご説明しました。
7	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。
8	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なになるのか。		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。

「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26日～12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	24 件	0 件	0 件	1 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	19 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	3 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	3 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	会社を退職し確定拠出年金の資産を引き出したい。尋ねたところ60歳まで引き出しできないという。運用しても資産が目減りするのをこのまま見ている以外にないのか。制度から抜けられるような方法はないのか。		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出しできないことを前提としていることを説明し、ご理解をいただきました。
2	6月末に退職したことによる国民年金の納付書がやっと届いて、2日後に今年度分を全て納付したのに、納付書が届いた日の5日後に委託業者から、納付の催促電話があった。おかしい。		資格取得(種別変更)をご提出いただいた後、概ね14営業日前後のお時間をいただいております。また、資格取得(種別変更)届をご提出いただけていない場合には、日本年金機構から勧奨後に職権による種別変更を行うことがあります。いずれにしても、その時点で通常の納付期限が経過している場合、督促のお電話を差し上げる場合があります。今回のケースについて、詳細な事実が確認できないため、貴重なご意見として拝聴し日本年金機構と情報を共有してまいります。
3	日本年金機構(ねんきんダイヤル)の電話が繋がらない。		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、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11月26日～12月2日受付分

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)

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	0 件	2 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	2 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	会社分割で新たに2社の設立会社を作るが、通知の項目のうち、会社分割後の事業態様などはどのように記載したらよいか。		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。
2	簡易分割で、平成23年1月1日に会社分割の効力が発生する予定だが、異議申出期間などはどのように設定すればよいか。		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。
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。

(参考)

国民の皆様の声・集計報告票

平成22年11月26日～12月2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)

		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
国民の皆様の声 把握方法別件数	本部分	1 件	240 件	7 件	0 件	29 件	3 件	280 件
	地方分	33 件	22 件	21 件	0 件	0 件	0 件	76 件
	合 計	34 件	262 件	28 件	0 件	29 件	3 件	356 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	66 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	289 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	厚生年金保険料等の社会保険料の会社負担分について、不況の影響から中小企業の経営状態が非常に苦しい中、大きな負担になっている。会社の利益によって会社負担分の保険料が免除されるなど負担が軽減さ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。
2	現在、会社に在職中で厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っているが、年金額の一部が支給停止になっている。元々年金だけでは生活が困難なため働いている。在職老齢年金制度を廃止して欲しい。	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、長年にわたり両方の保険料を納付しており、調整されることに納得できない。一度に両方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。
4	妻が60歳になり、報酬比例の老齢厚生年金を受け取るようになった。それに伴い、加給年金が停止となったが、妻が受け取る年金の方が加給年金より少ない。妻の年金額によって停止の基準が変更にな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。
5	症状悪化による障害年金の請求について、認定された場合、請求月の翌月以降の年金の支払になる。そのことを知らなかったので請求が遅れたが、請求月より前の診断書で障害の状態が確認できる場合は、その時点まで遡って年金が支払わ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。

※「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19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。
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	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いきます。
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。