

平成22年9月21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10日から平成22年9月16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)(10/09/21)

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10日～9月16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)	6	72	1	2	595	676
大臣官房	0	2	1	0	0	3
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	19	0	0	4	23
健康局	0	47	0	0	78	125
医薬食品局	0	63	0	1	107	171
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	124	0	0	73	197
職業安定局	0	12	0	0	129	141
職業能力開発局	0	9	0	0	20	29
雇用均等・児童家庭局	0	118	2	1	85	206
社会・援護局	0	42	2	0	65	109
障害保健福祉部	0	0	0	0	12	12
老健局	0	66	0	4	13	83
保険局	1	78	0	0	12	91
年金局	0	19	2	0	6	27
政策統括官	0	2	0	0	0	2
日本年金機構	34	445	30	0	46	555
合 計	41	1,118	38	8	1,245	2,450

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	285
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	595
法令遵守違反に関するもの	18
その他	1,552

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10日～9月16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
	6件	72件	1件	2件	595件	676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	676件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	シベリア抑留者への給付金について問い合わせたい。(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。
2	BSアンテナの受信妨害電波について聞きたい。(電話)		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	昨年12月に主人が亡くなったが、最近、国家公務員の共済年金の書類が出てきた。これについて伺いたい。(電話)		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	【ご要望:交通事故制度全般について】 私は悪質な交通事故で苦しんでいるものです。現在の日本では交通事故に遭えば、安心して治療や保障を受けられると思っていました。それは大きな間違いで、保障もなかなか受けられません。交通事故は日常なことです。誰にでもおきることです。日常茶飯事の交通事故に対して、治療を安心して受けられる救済制度を確立してください。 (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、警察庁へご要望いただくよう返答いたしました。
6	【ご要望:近隣騒音公害】 7年ほど前から私の職場の近隣で飼われている犬の鳴声がひどく、これが原因で精神的にまいってしまい、不安症による鬱状態になりました。「動物愛護法」や「東京都動物の保護及び管理に関する条例」で犬についての管理義務を定めていますが、具体的な罰則がないのを良いことに、飼い主は管理義務違反を平気で犯し、近隣に騒音による精神的苦痛を与え続けています。犬の飼育に関して法律や条例等に具体的な厳しい罰則を盛り込んでください。 (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、環境省へご相談いただくよう返答いたしました。
7	その他、為替や尖閣諸島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	庶務係長 戸原智晶(内線7058)

平成22年9月10日～9月16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	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	2件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>村木元局長の件について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・元局長は優秀な人だからきっと陥られたのではないか。元のポジションに戻すべきである。 ・報道を見ると村木さんは無罪になりそうである。それはそれで良いが、誰かが偽造をして、誰かが得しているのは事実だ。無罪になったとしても、厚生労働省で内部調査した結果を国民に説明する義務があるのではないだろうか。 		<p>貴重なご意見として承りました。</p>
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	指導課総務係(内線2549) 医事課総務係(内線2566) 歯科保健課総務係(内線2583) 総務課総務係(内線2517)

平成22年9月10日～9月16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	19件	0件	0件	4件	23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	21件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	国民が受けられる医療は平等でなければならず、居住する市町村により医療の内容が違ふことは是正されなければならないと思うが、厚労省の考え方を教えて欲しい。		厚生労働省としても、国民が必要な医療を受けることができるよう、必要な予算の確保等を行い、救急医療体制の整備等に取り組んでいることをご説明しました。
2	個人的に医療従事者としての資質を欠いていると思う医師について行政処分をして欲しいと考えているが、処分が行われるのはどのような場合なのか。		行政処分は、基本的には、罰金刑以上の者が対象となる旨をご説明しました。現在のところ、当該医師について罰金刑以上の刑が確定するか判断がつかないため、行政処分をすることは難しい旨をご説明しました。
3	病院に対してカルテの開示請求を行ったが、病院側に満足いく対応をしてもらえないため、行政機関として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ただくようご説明しました。
4	身体に障害を持っているが、免許を取得することができるか教えて欲しい。 (医師法第4条第1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ご説明しました。
5	医療法でエックス線写真の保存期間が定められているために、歯科医院が写真を貸してくれないが、法令上どのように規定されているのかや、貸与等の対応の可否について、教えて欲しい。		医療法及び以下の通知に基づき、エックス線写真の所有権は医療機関にあるとし、必要に応じて、一時的貸与の方法をとる等により、患者の健康管理に遺憾のないよう配慮することが一般的には望ましいとご説明しました。 その上で、個別のケースについては都道府県等に設置された医療安全支援センターにご相談いただくよう、お伝えしました。 該当通知 ・「エックス線写真の所有権について」(昭和28・4・2 医68) ・「エックス線写真フィルムの保存及び取扱について」(昭和31・2・11 医登100)

「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	新聞でホメオパシーが民間療法であるとの報道がされていたが、自分は有効な治療法ではないかと考えている。ホメオパシーは諸外国でも行われているが、厚生労働省は今後どのように対応していくのか、教えて欲しい。		新聞報道については、当該新聞社の責任において掲載されており、厚生労働省としても回答や制限をすることはできない旨をお伝えしました。 また、ホメオパシーの有効性等については今後、研究を進めていくことをお伝えし、お話を傾聴いたしました。

「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	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10日～9月16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	47件	0件	0件	78件	125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	124件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	新聞にワクチンの接種費用が3,600円に決まったと記載がされていたと聞いたのですが、本当ですか。		以下のとおり、ご説明いたしました。 ご指摘の3,600円という金額は、国が一般的な新型インフルエンザ(A/H1N1)ワクチン接種事業において講じる「低所得者に対する接種費用の助成に係る国庫補助基準額」です。 本年10月以降、市町村は、この基準額を踏まえ、接種費用を設定することとなります。 このため、接種費用は市町村により異なることとなり、必ずしも全ての市町村において、接種費用が3,600円で確定となるわけではありません。
2	予防接種の健康被害の申請をした者だが何の連絡もありません。結果はいつ頃になりますか。どういう方が審査をするのですか。		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いたしました。
3	そちらの相談窓口はいつまででやっていますか。		以下のとおり、ご説明いたしました。 厚生労働省においては、今年度の新型インフルエンザ(A/H1N1)の流行動向を見極め、国民の皆様適切な情報提供を行う観点から、当面の間、一般の方からの電話相談窓口を以下のとおり開設しております。 ・受付日 毎日(土日祝日を除く) ・受付時間 10:00～18:00 ・電話番号 03-3501-9031 ・FAX番号 03-3501-9044 なお、来年度以降の取り扱いについては、今年度における流行動向を見極めつつ、判断いたします。

「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
4	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。
5	たばこの増税は了承するが、きちんと国民に還元してほしい。		貴重な御意見として拝聴いたしました。

「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10日～9月16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	63 件	0 件	1 件	107 件	171 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	171 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」で放送されたように、新薬の認可をできるだけ速やかに行って欲しい。 (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。 また、未承認薬等検討会議を運営し、医療上の必要性の高い未承認薬等について、製薬企業に開発要請を行うこと等により早期承認につなげる取組を行っている旨を説明いたしました。
2	お産の時にC型肝炎ウイルスに感染したと思われるが、救済制度等について教えて欲しい		「特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固因子によるC型肝炎感染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」についてご説明いたしました。
3	洗濯槽を洗う洗剤を使用する際の注意点等を教えてほしい。		商品の注意書を確認していただくとともに、不安であれば手袋・ゴーグルを着用することを推奨、また、他の薬剤と混ぜると塩素ガスが発生することがあるのでご注意いただきたい旨ご説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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9月10日～9月16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	124件	0件	0件	73件	197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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	190件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	息子がハローワークである会社を紹介されて働き始めたが、労働時間について募集内容と実際の労働環境が大きく異なり、毎日の帰宅が深夜になっている。長時間労働を改善させられないか。		労働基準監督署では、長時間労働の抑制等の監督指導をおこなっているため、事業場を管轄する労働基準監督署に相談するようお伝えしました。
2	何故、私の会社ばかりに監督指導が来て、明らかに法律違反をしている隣の会社に行かないのか。		労働基準監督署では、各種の情報から、労働条件確保、安全衛生確保のため、定期あるいは随時に監督指導を行っているものであることについて説明しました。 また、そのような会社があるのであれば、情報提供を願いたいこと、匿名での情報提供も可能であること等について説明しました。
3	労働基準法に抵触しないような労働環境を構築するためにも、労働基準法の罰則を強化する(例えば10年以上の懲役)等の措置を講ずるべきだ。		罰則の強化については貴重な意見として承った上で、監督署は法定労働条件の履行確保のために監督指導を行っており、重大・悪質な場合は司法処分を行っていること、今後とも適切な監督指導に努めていくことについてご説明しました。
4	家族の勤務する会社の労働条件に問題があると思っているのだが、どこに相談したらいいのか？ また、訴えた人間を特定できないような形で会社に調査にはいってもらうことは可能か。		労働条件に関するご相談や情報提供は、労働者ご本人からのもののみならず、ご家族からのものも受け付けており、事業場を管轄する労働基準監督署に相談するようご説明しました。 また、情報提供者を特定できないような形での調査も行っていることについてお伝えしました。
5	業務中に負傷し、せき髄損傷となったため労災の請求をしたが、労災であることが明らかであるにもかかわらず、医師の意見書を求めている、まだ労災と認定されない。なぜすぐ認定しないのか。		労災認定に当たっては、必要に応じて医師の意見を徴するなど必要となる調査を行うため、場合によっては時間を要してしまうことがある旨説明し、理解を得ました。

「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	<p>仕事に腰を痛めたため労災請求をしたが、まだ支給されない。監督署に聞いても医師から意見書の提出がないと言うばかりであるが、時間がかかりすぎではないか。</p>		<p>労災の決定を行うにあたって、監督署が必要と判断した調査を行うことになるが、場合によっては時間を要してしまうことがあることを説明するとともに、該当局へ連絡し迅速な対応を行うよう指示しました。</p>
7	<p>最低賃金付近で働いているが、この賃金では家族を養えない。最低賃金をもっと引き上げて欲しい。</p>		<p>最低賃金は労働者の生計費及び賃金並びに支払能力を勘案して地方最低賃金審議会等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に向けて、様々な取組に努めていることなどをご説明いたしました。</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)

平成22年9月10日～9月16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	12 件	0 件	0 件	129 件	141 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(職員等の接遇問題を含む)	69 件
	法令遵守違反に関するもの	16 件
	その他	47 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ハローワークの担当が企業に対して積極的に求人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を行っているところです。引き続き求人確保のため努力してまいります。
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	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	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。

「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	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。
6	・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。
7	マザーズサロンを利用して就職活動に成功し、1年が経ちました。マザーズサロンで対応してくれた職員の方は、みなさん、私の子育ての状況や気持ちを察してくださり、一緒になって希望の職種を探して下さいました。おかげさまで、現在も同じ職場で良き同僚や上司に恵まれ楽しく働いております。ありがとうございました。		国民の皆様からいただいた貴重なご意見として、組織内で情報共有を図りました。引き続き、求職者一人ひとりの立場に立ち、きめ細かな支援に取り組んでまいります。
8	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あり)。		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ます。なお、いただいた情報を該当労働局へ伝え、事実関係を確認し適切に対処する旨ご連絡しました。
9	私が勤務している会社は、雇用調整助成金を受給しているが、通常通り勤務しているにもかかわらず、教育訓練を実施したものとして、助成金の支給申請をしている。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(具体的な情報あり)。		いただいた情報を該当労働局へ伝え、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)

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9月10日～9月16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	9件	0件	0件	20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	4件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	15件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	10件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	再就職のために職業訓練の受講を申し込んだが、選考試験で落ちてしまった。 雇用保険料を納めてきたのだから、希望者には職業訓練の受講機会を与えていただきたい。 (ほか同様の意見1件)		職業訓練は、その受講が再就職に必須であることや、受講に必要な能力を有すること等の要件を満たしている方が受講いただくべきものと考えており、この要件を満たしている方を選考するため、試験等を実施することは必要と考えています。ご了承ください。
2	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ったり、趣味の一環で受講していると思われる者が見られる。 こういう人達は、真面目な訓練生に悪影響を与えるおそれもあるため、きちんと選考を行ってほしい。 (ほか同様の意見1件)		適切な運営を確保するため、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)
3	基金訓練を実施したいが、どこで手続きをすればよいのか。(ほか同様の質問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・電話番号は、こちらをご覧ください。 http://www.ehdo.go.jp/kinkyu/madoguchi.html)
4	基金訓練について、開校を優先するあまり、質の高い講師等が確保されていないにもかかわらず、訓練を実施している施設がみられる。 適切な運営が行われるよう、しっかり監督してほしい。		適切な運営を確保するため、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)
5	基金訓練は、厳しい雇用情勢の中でとてもいい制度だと思う。 今後ともこの制度を続けてほしい。		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。

「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	職業訓練を修了しても、なかなか就職できない。 職業訓練修了後もしばらくは、訓練・生活支援給付を支給してほしい。		訓練・生活支援給付は、雇用保険を受けられない方が、経済的に安心して職業訓練を受講できるようにするための制度です。 このため、職業訓練修了後において、訓練・生活支援給付を支給することはありません。
7	本日、基金訓練の申込みを行い、明日から受講を開始した場合、訓練・生活支援給付も明日振り込んでもらうことはできないか。		基金訓練については、あらかじめ応募期間から間をおいた訓練開始日が設定されており、申込みをした日の翌日からの受講はできないこと。また、訓練・生活支援給付の適正な支給を確保するため、一定の審査期間が必要であり、訓練の受講を開始した日に振り込むことはできない旨を説明しました。
8	ジョブ・カードの資格項目欄には、記載してよい資格と記載してはならない資格等何か規定があるのか。		特に規定はなく、キャリア・コンサルタントと相談の上で、ご自身の判断で記載していただく項目であることを説明しました。
9	基金訓練版ジョブ・カード講習を受講したいが、申込み受付開始後すぐに締め切られてしまいなかなか受講できなくて困っている。何とかしてほしい。(ほか同様のお問い合わせ2件)		近時、基金訓練版ジョブ・カード講習の受講を希望する方が増えており、講習の申込みが短期間で締め切られる場合があることについてお詫びした上で、現在希望者全員にジョブ・カード講習を受講していただけるよう実施回数の拡充などを検討しており、開催日時、会場等が決まり次第、お知らせしていく旨を説明しました。
10	愛媛県に在住しているが、中国人技能実習生がものすごく多くなり、集団で交通ルールを無視し、深夜に店の前にたむろしたり、大勢でうるさく会話するなどして非常に迷惑であり、これ以上中国人と一緒に暮らすのは耐えられない。 技能実習制度はブローカーが暗躍したり、一部の企業のみ利益となっている制度であるということが新聞に載ったりしていることもあり、このような制度は見直してほしい。		技能実習制度については、入国1年目から労働関係法令上の保護を受けられるようにして、技能実習生の保護の強化を図る制度改正(本年7月施行)を行ったところです。 また、本制度については、技能実習生の受入機関に対する巡回指導、研修成果等の評価、母国語電話相談をするなどし、適正な運営の確保を図っているところです。 今後とも、労働基準監督署など関係機関とも連携し、本制度のより一層の適正な運営の確保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。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

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 雇用均等政策課長補佐 中山 理(内7832) 電話:03-3595-3271 FAX:03-3502-6762

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	7件	0件	0件	0件	8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)	3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	改正育児・介護休業法の規定例パンフの記述について、「原則 回」といった表現となっており、どこまでが最低基準であるのかわからない。他の法律(例えば労基法)では、「最低 以上」といった表現となっている。この方が読み手にも理解しやすいので、最低基準が分かるような表現にした方がよいのではないか。		表現の違いはあるものの、基本的に規定例では法が規定する最低レベルの条件で記載されていることをご説明いたしました。 また、貴重なご意見として承りました。
2	育児・介護休業規定の点検を依頼し、2週間で回答するとのことであったが、まだ回答がないのはおかしい。そもそも規定例やパンフレット等が改正にあわせてもっと前に作成されていないのもおかしい。		規定の点検は同日終了し、その後回答しました。資料については、貴重なご意見として承りました。
3	育児・介護休業法第23条の「措置を講じなければならない」の意味がわかりにくい。就業規則等に明文化することが義務なのであれば、事業主にわかりやすいように法律を定めるべきである。		貴重なご意見として承りました。
4	父親が育児休業を取得するのは実際難しいのではないか。休業中の収入を国が保障しなければいけないのではないか。育介法のあらまし、規定例をもう少しわかりやすくできないか		現在行っている取組についてご説明し、貴重なご意見として承りました。
5	育児休業制度は復職が前提というが、人件費を考えた場合、育休取得者を復職させず替わりの者を新規採用するほうが事業主にとって有益な場合がある。また、育休期間中、代替要員を派遣で補うというのは、派遣切りが問題となったこととの関係から、本末転倒ではないか。		育児休業制度の趣旨及び育休取得者の代替要員を必ずしも派遣労働者で補うよう求めているものではないことをご説明し、ご理解を求めるとともに、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(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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	今回の改正育児・介護休業法では育児短時間勤務が義務化されたが、なぜ介護短時間勤務が義務化されないのか。日本が高齢社会であることから介護の問題も重要ではないのか。		今回の法改正の趣旨をご説明し、ご理解いただくとともに貴重なご意見として承りました。
7	男女雇用機会均等法第29条報告徴収に基づく行政指導について。罰則もないような生温い指導でよいのか。悪徳事業主の横行を許しているのではないのか。		男女雇用機会均等法第29条に基づく行政指導の趣旨・内容や従わない場合の対応等についてご説明し、ご理解いただきました。
8	頻繁に法改正があるが、中小企業までその情報がなかなか届かない。中小企業団体中央会等の団体と連携し、情報が行き渡るようすべきだ。		関係団体と連携しさらなる周知に努めたい旨、ご説明致しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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)

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10日～9月16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	2 件	0 件	65 件	109 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)	60 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	48 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	真面目に働き納税している者でもクーラーを持ってない者や、電気代節約のため我慢しているのに、生活保護で仕事もしていない者にクーラー代まで献上するのか。夏季加算とか納税者をバカにしているのか。	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	生活保護を目的として入国する外国人への生活保護の適用だけでなく、外国人への生活保護の適用そのものを止めるべきだ。	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	国民年金の受給額より、生活保護費の方が高いのは納得がいかない。生活保護費は高すぎる。	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。
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	生活福祉資金(総合支援資金)の貸付を受けているが、延長申請した結果、承認されず貸付が終了してしまった。まだ就職も決まっておらず、生活が出来ないので延長してほしい。	①	総合支援資金貸付の貸付延長の審査については、実施主体である都道府県社会福祉協議会において、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	社会福祉協議会は市から補助金を得ている上に、収益事業を実施し、収益を得ている。こうした社会福祉協議会が住民から会費を強制的に徴収することはおかしいのではないか。	①	社会福祉協議会の会費は強制ではなく、社会福祉協議会の活動にご賛同いただける場合に納めていただくものであり、また、会計区分を明確に分けている等適切な場合は、収益事業を行っても差し支えない旨をご説明しました。
9	市役所からの依頼で民生委員が自宅に来たが、身分証明書を携帯しておらず、住所や電話番号を聞いても答えてくれなかった。行政から市民へ積極的に情報を提供することが本来の行政サービスではないか。	① ④	国から県へは、地域住民に対して担当の民生委員を周知して頂くよう助言を行っている旨をご説明するとともに、頂いたご意見につきましては担当係内で共有しました。
10	消費生活協同組合において実施している共済事業の元契約者より、契約手続きについて苦情相談。	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。

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10日～9月16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	12件	12件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	12件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	自殺・うつ病による経済的損失2.7兆円というニュースを見たが、うつ病の人が見たらどう思うか心配だ。そんな計算をして自殺者が減るとは思えない。(同内容で11件)		お金で計算できることではないことと、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。
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	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9月10日～9月16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	4件	13件	83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)	9件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	73件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	昨年から配偶者が介護サービスを利用しているという方から、「税申告の関係で遡って非課税になったが、昨年の分の高額介護サービス費も遡って受け取ることができるのか」というご質問をいただきました。	①	高額介護サービス費の算定基準額はサービスを利用した月の初日における課税状況に応じて適用されるため、昨年度に遡って世帯全員が非課税となったのであればより低い算定基準額となり、昨年度に利用したサービスの分についても高額介護サービス費を受け取ることができる旨回答しました。
2	まもなく65歳を迎えるという方から、「自分で民間の保険に入っており、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。	①	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。
3	地域密着型特別養護老人ホームの整備は介護基盤緊急整備等臨時特例基金の対象となっているが、広域型の特別養護老人ホームは対象となっているのかどうかというご質問をいただきました。	①	広域型(定員30人以上)の施設に対しては、各都道府県、指定都市、及び中核市による補助(特別の地方債による地方財政措置)が行われている旨回答しました。
4	先月、高齢者住宅を大臣が視察されたとの新聞記事を見たが、国土交通省はバリアフリーなどの住宅を増やしていくとのことだが、厚生労働省はそれに対してどのように取り組んでいくのか教えて欲しいとのご照会をいただきました。	①	質が確保された高齢者住宅と医療・介護をどのように連携を強化することが課題となっています。そのため、従来ある介護サービスに加えて、新たなサービス事業の実施に関して検討を行っております。一例として短時間の巡回や緊急通報を受けて対応を行うサービス事業の推進に関して取り組んでいます。このように要介護状態が悪くなっても高齢者住宅で暮らしていけるように、今後も国土交通省と連携して取り組んで行く考えである旨説明しました。
5	介護サービス事業所で働いている介護職員の方から、「賃金改善の交付金があるらしいが給料は手取りが少ないまま上がっていない。どうなっているのか」とのご質問をいただきました。	①	介護職員処遇改善交付金については、介護職員の処遇改善に取り組む事業者の申請に基づいて交付しているものであり、申請の有無、処遇改善の内容についてはお勤めの事業所にご確認いただきたい旨回答しました。

※「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	特別養護老人ホームの居室の窓について、設備基準上の直接外気に触れる面積の要件を満たし、開閉用のハンドルを設けるなど開閉の支障のないようにすれば、天窓の形で設置することは可能かとのご照会をいただきました。	①	設備基準上の直接外気に触れる面積の要件を満たし、利用者の処遇に支障がないと判断されるとすれば、天窓の形で設けることも差し支えない旨回答しました。
7	特別養護老人ホームの調理業務の委託について、施設内の調理室を使用せず、施設外で調理したものを搬入して利用者に提供することは可能かとのご照会をいただきました。	①	保護施設等における調理業務の委託について(昭和62年社施第38号局長通知)において、原則として施設内の調理室を使用して調理する必要がありますが、運搬手段等について衛生上適切な措置がなされている場合には、施設外で調理し搬入することも可能である旨回答しました。
8	介護老人保健施設には、入所期間を3ヶ月以下とする規定があるのかとのご質問をいただきました。	①	そのような規定はない旨説明しました。
9	介護老人保健施設の医師が死亡診断書を書くことは可能かとのご質問をいただきました。	①	可能である旨説明しました。
10	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)第八条第五項に規定する協議に正式名称はあるのかとのご質問をいただきました。	①	特段の名称は定めていない旨説明しました。

※「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。

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 尾崎課長補佐(内線3216)

平成22年9月10日～9月16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	78件	0件	0件	12件	91件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	12件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	74件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	血圧の薬で、ノルバスクとテノミンを服用していますが、院長の方針で、ジェネリックに変えてくれません。患者はジェネリック医薬品を使いたくても、医師の判断により拒否されるのでしょうか。		患者が後発医薬品を使用・選択しやすくするための努力義務についてお伝えした上で、治療上その他の理由により、医師の判断で後発医薬品への変更を不可とすることもできずと説明しました。
2	4歳の子供に強度の遠視が見つかり、治療矯正のため眼鏡をかけることになりましたが、受診した眼科医院では遠視程度の治療では保険適用外だと言われました。子供の治療用眼鏡は高額になることもあるので保険が適用されるとはされないのでは大違いです。遠視の矯正治療用の眼鏡を保険適用にしてほしいです。		「小児の弱視、斜視及び先天白内障術後の屈折矯正の治療用として用いる眼鏡及びコンタクトレンズ」に該当すれば保険給付が受けられますと説明しました。
3	相談者は被保険者。本人が、自分の母を被扶養者に入れようとしたところ、母が受給している公的年金の額が一定額を超えてしまったために被扶養者認定されなかった。年金収入は、法令上の一定の要件を満たせば受給して当然の給付なのに、なぜ被扶養者認定する際に基準となる収入に含めるのか。		被扶養者は、被保険者との生計維持関係があることが条件の一つとなっています。したがって、認定の対象となる方が恒常的に得る収入であれば、種類を問わず全て含むという解釈をしています。
4	後期高齢者医療制度では、一定の所得水準以上だと窓口負担が3割となるのはなぜか。		現役世代と高齢者世代の負担の公平性を確保するため、現役世代と同水準以上の所得のある方に対しては応分の負担を求めている旨を説明しました。
5	国民健康保険料を賦課されているが、自分の収入は生活保護の人たちが受給している金額よりも少ない。なぜこういったことが起こるのか。		国民健康保険の被保険者であれば、保険料の負担をいただくことは必要です。低所得の世帯については、その所得に応じ、応益分についての法定軽減の制度も設けています。生活保護の認定は収入・所得の要件だけで判断されるものではなく、御指摘の件については一概に比較できるものではない旨をお伝えしました。

「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
6	15年前の国民健康保険料の未払いで差し押さえされる事はあるのか。市区町村でなく厚生労働省に聞きたい。		時効の中断により15年前の滞納分の国民健康保険料に対しても滞納処分が行われる可能性があります。 どのような理由で時効が中断されたかについては、市区町村の国民健康保険の窓口で確認していただきたい旨をお伝えしました。
7	国民健康保険料が高すぎて払えない。		国民健康保険料は、市区町村において賦課されており、保険料額の詳細や減免の可否については、お住まいの市区町村にお尋ねいただきたい旨をお伝えしました。
8	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。
9	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。
10	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。

「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10日～9月16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	19	2	0件	6件	27件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)		件数
政策・制度立案への提言		18件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)		6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	・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おります。
2	現在の雇用は、非正規雇用の採用が増え時給制賃金の労働が増えている。この原因は、企業が低コストで人材を活用する事により時給800円～900円などの賃金であり、もちろん社会保険の適用もなく、年金も個人で負担し、国民年金の支払いも厳しくなっている状況にある。終身雇用、年功序列型賃金制度の時は、年金も厚生年金や共済年金などの企業との折半で成り立っていたが、非正規雇用が増えている現状を考えると、もはや国民年金の15100円すら厳しく年金制度そのもののあり方を大幅に見直す必要があると思う。従って、非正規雇用増加、少子高齢化などの今後のわが国の年金制度について制度そのものの再構築をお願いしたい。	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おります。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。
3	国民年金保険を払っていない期間が3年半ほどあります。今は働いていますので厚生年金加入中です。国民年金の納付にも時効撤廃していただけると良いと思っている。ただし納付が遅くなっていますので5割増しの保険料を納めさせていけば、財源の確保にもなるのではないのだろうか。年金の給付だけではなく納付にも寛大な措置をお願いしたい。	① ④	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。

※「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
4	国民年金を2/3以上納めていた場合に、生計を伴っていた配偶者が亡くなったときに支払われる遺族基礎年金の対象者が3月31日まで18歳未満の子を持つ妻、あるいは20歳未満で1級、2級の障害者を持つ子にのみ遺族基礎年金が支払われると言うのは法律から見ても、憲法からみてもおかしいと思わないのか。そしてまた、子をもつ妻が亡くなった場合については妻の夫は遺族基礎年金がもらえないと言うことも、非常に矛盾していると思うが、如何だろうか。憲法では国民一人一人に対し、最低限度の生活を保障されている。しかし、現社会においてはその最低限度の生活が出来ない人が増えつつあると言う現実から見て、国民年金の改正が必要と思う。夫が亡くなり、3月31日まで18歳未満の子、1級・2級の子供の居ない妻が生活できない場合については如何お考えなのか。	① ④	ご指摘の通り、18歳到達年度の末日まで(1級・2級の障害者の場合は20歳未満)の子がいない妻や父子家庭には遺族基礎年金は支給されません。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。稼働能力を有すると考えられる方を遺族年金の支給対象者とするのは、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、国民全体の助け合いとして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。いずれにせよ、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。
5	障害厚生年金の申請を行っているが、審査の結果が出るまで5か月かかると言われた。もっと早く審査してほしい。	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。
6	将来の年金受給金額が低すぎる。生活保護費よりも低いとは驚く。これでは将来不安が大きすぎて今、お金を使えない。まして年金額も国民年金、厚生年金、公務員と差があり、ここでも格差を作っている。まずは年をとっても安心して生きて行けるよう、不安を無くしてほしい。そうすれば年金納付率も消費も増えると思う。	① ④	公的年金と生活保護の基本的な役割の違いや資力調査の有無などの仕組みが異なることを考慮する必要があると考えますが、新年金制度創設に向けた貴重なご意見として承りました。また、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おります。
7	厚生年金の記録について、第三者委員会に申し立てしたが、非あつせんとなった。厚生労働省で検討してほしい。	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、非あつせんと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。
8	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(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10日～9月16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	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	2 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	継続雇用制度の対象を決めるに当たっては、現在過半数組合と使用者が交渉を行っているが、少数組合の主張が反映されない状況にあるのだがどうすればよいか。		社内に複数の組合がある場合であっても、使用者はいずれの組合とも団体交渉に誠実に交渉する義務があることについて丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
2	労働協約で、「健康保険組合に加入する」という内容を定めたいのだが、労働組合法上問題はないという理解でよいか。		労働協約において定める「労働条件その他」には、健康保険組合への加入のような福利厚生に関する事項も含まれるため問題ない旨を丁寧に説明し、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。

国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成22年9月10日～9月16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	1件	404件	14件	0件	43件	0件	462件
	地方分	32件	40件	16件	0件	3件	2件	93件
合計	33件	444件	30件	0件	46件	2件	555件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	130件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	425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	70歳になった翌月以降に老齢基礎年金の繰下げ請求をした場合、請求した翌月分からしか年金を受け取ることが出来ない。70歳まで遡って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	国民年金の第3号被保険者の届出が漏れていた際に提出する国民年金第3号特例届について、年金を受け取っている者の場合、届出日の翌月からしか年金額が増えない。遡って年金額が増え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。
3	国民年金を掛けていた夫が亡くなり、寡婦年金を受け取ることになった。夫は付加保険料も掛けていたが、付加年金については、寡婦年金に加算されず、死亡一時金のように一時金が支払われることもない。掛け捨てになら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。
4	国民年金の保険料を納付してきたが、障害基礎年金を受け取ることとなり、保険料は法定免除になる。今後、障害の状態が軽減し、障害基礎年金が支給停止となることも考えられる。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。
5	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出来ない。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。

※「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	平成7年4月から平成15年3月までの間に納付した賞与分の特別保険料が年金額に反映していない。保険料を納めているのに年金額に反映しない制度には、納得ができない。年金額に反映させて欲しい。	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46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。