

平成 23 年 3 月 16 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室 長 平嶋 壮州

室長補佐 大村 良平(内線 7321)

(代表電話) 03(5253)1111

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 23 年 3 月 4 日から平成 23 年 3 月 10 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)(11/3/16)

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23年3月4日～3月10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	128	4	0	1,214	1,350
大臣官房	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	10	0	0	16	26
健康局	0	2	0	0	290	292
医薬食品局	0	46	0	0	27	73
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	93	0	0	59	152
職業安定局	0	31	2	0	96	129
職業能力開発局	0	11	0	0	29	40
雇用均等・児童家庭局	0	153	0	0	73	226
社会・援護局	0	56	0	0	36	92
障害保健福祉部	0	2	0	0	0	2
老健局	0	26	0	0	3	29
保険局	0	87	0	0	8	95
年金局	0	83	4	0	126	213
政策統括官	0	3	0	0	0	3
日本年金機構	49	430	13	0	60	552
合計	53	1,161	23	0	2,037	3,274

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	295
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	719
法令遵守違反に関するもの	2
その他	2,258

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23年3月4日～3月10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	128件	4件	0件	1214件	1350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	1350件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	最近報道されている入学試験問題の漏洩に関してお伺いしたいことがある。試験問題は先生が作成するのか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、文部科学省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	生命保険会社の満期保険金について納得がいけない。担当部署に繋いでほしい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、金融庁にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	シベリア抑留者給付金についてテレビで見た。どこにお伺いすればいいか。(電話)		独立行政法人平和祈念事業特別基金にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
4	神社庁と名のつくものが厚生労働省の下部機関にあると聞いたが本当か。また、神社は宗教法人にあたるのか。その認可等についてお伺いしたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、文部科学省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
5	地上デジタル放送についてお伺いしたいので、担当に繋いでほしい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、総務省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
6	【ご意見:朝鮮学校高校授業料無償化実現について】 朝鮮学校高校授業料無償化実現について強く要望します。今年度もあとわずかになりましたが、未だに無償化が実現していません。同じ日本に住みながら、朝鮮学校だけ適応外になっているのはどうしても納得できません。子どもたちを差別しないでください。共に学ぶ権利があると思います。国の方針で子どもたちを差別しないでください。一刻も早く無償化が実現されるよう強く求めます。 (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、文部科学省にご要望いただくようご案内いたしました。
7	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。
8	その他、外国人参政権や竹島領有権問題等の厚労省施策以外のご意見メールが多数ありました。		

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	医政局
照会先	医事課総務係(内線2566) 指導課(内線4134) 経済課医療関連サービス室企画指導係 (内線2538) 看護課総務係(内線2596)

平成23年3月 4日～平成23年3月10日

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件	0件	0件	16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	過去に軽度の色弱と診断されたものは、救急救命士国家試験を受験することが出来るか。		試験を受験することは可能ですが、免許申請の際に、医師の診断書を提出する必要があり、それに基づいて免許の付与に係る審査を経る必要がある旨をご説明しました。
2	平成23年度医療施設耐震化臨時特例交付金について概略を教えてください。		平成23年度医療施設耐震化臨時特例交付金の内容についてご説明した上で、当該交付金は、都道府県において既に対象の病院が選定されている旨をご案内しました。
3	ある医療機関で発行された診断書が看護師によって作成された可能性があるが、こうした行為は可能なのか。		診断書は医師が発行するものであり、最終的には医師の確認が必要ではありますが、作成は医師以外でも可能であることをご説明しました。
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。(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説明しました。
5	膵内分泌腫瘍治療のストレプトゾシンは、海外においては10年以上前から治療の第一選択薬とされており、効果や副作用のデータもすでに確認できる状況で、国内でも自己負担で治療効果を示しているにもかかわらず、なかなか認可がされない。 薬剤の自己負担は年間100万円単位であり家族の生活をとるか、患者の命をとるかの選択を迫られている。 公的支援(医療費補助)が保険認可を早急に求めます。		医薬品ストレプトゾシンについては、 ・ノーベルファーマ株式会社が治験計画等を検討中であること、 ・この医薬品については、開発にかかる費用を補助することとしており、その補助額の上限について「医療上の必要性の高い未承認薬・適応外薬検討会議」において検討中であること、 ・検討状況については、厚生労働省ホームページに議事を掲載する予定であ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)

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23年3月4日～3月10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	290件	292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	292件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ヒブワクチン及び小児用肺炎球菌ワクチンの同時接種並びに子宮頸がんワクチンの不足等に関するご照会。		ご照会のあった内容について回答いたしました。
2	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のご照会。		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。
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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成23年3月4日～平成23年3月10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	46件	0件	0件	27件	73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	73件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	小児用肺炎球菌ワクチン及びヒブワクチンを含む同時接種後の死亡報告と接種の一時的見合わせについて (ご意見多数)		小児用肺炎球菌ワクチン(販売名:プレベナー水性懸濁皮下注)及びヒブワクチン(販売名:アクトヒブ)を含む、ワクチン同時接種後の死亡例が、3月2日以降報告されています。 ワクチン接種と死亡との因果関係は、報告医によればいずれも評価不能または不明とされており、現在詳細な調査を実施しています。 このような状況から、3月4日に「小児用肺炎球菌ワクチン(販売名:プレベナー水性懸濁皮下注)」及び「ヒブワクチン(販売名:アクトヒブ)」については、因果関係の評価を実施するまでの間、念のため、接種を一時的に見合わせることで、自治体及び関係製造販売業者に連絡しました。 本件に関するQ&Aおよび報道発表資料などは厚生労働省ホームページの緊急情報欄をご参照下さい。
2	昭和55年交通事故により手術したことがある。その際、フィブリノゲン製剤を使用したと思われるが、その病院が厚生労働省HP掲載の納入先医療機関リストに載っているかどうかを知りたい。		ご照会の病院が、納入先医療機関リストに掲載がありましたので、その旨お伝えいたしました。 また、『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』に基づく救済制度について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)

平成23年3月4日～3月10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	93件	0件	0件	59件	152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)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	145件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	日本人の良さは勤勉さと真面目なところであり、その勤勉さを潰すような法律を設け企業を圧迫することはよくない。労働者だってもっと働きたいと思っている人もいるはずだ。 残業時間制限を撤廃して、働きたい人が好きなだけ働けるような環境にしてもらいたい。		労働基準法は、労働者が人たるに値する生活を営む上で満たすべき最低限の労働条件を定めたものであり、労働時間の規制は長時間にわたる労働が労働者の健康に悪影響を及ぼすことを排除するために必要であることなどを御説明いたしました。
2	残業時間の算出について、我が社では毎日30分未満が切り捨てになっている。 このようなことが認められることはおかしいのではないか。		毎日の労働において、時間外労働時間の30分未満を切り捨てるという取扱いは、賃金の全額払の原則に反することから、労働基準法違反の可能性があるので説明し、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。
3	残業を申請する際に、時間が多いと、会社側から時間を修正させるよう圧力がかかる。 実際の就労時間のおそらく3分の1程度まで残業時間を減らされて、時間外手当が支払われている現状である。 こういう実態があることを知って欲しい。		使用者が支払うべき時間外手当の不払は、労働基準法違反であることから、事実が認められる場合には、監督署で事業主に対して是正指導を行う等の対応を行うことができるので、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。

「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	世の中には労働基準法を知ってか知らずか、労働基準法違反をしている企業が多すぎる。 このような企業を取り締まり、厳罰をもって処罰してほしい。		監督署では、通常の事業場への監督指導に加え、集団指導や自主点検等、様々な手法により労働基準関係法令の周知・徹底に努めていること、また、重大・悪質な場合は司法処分をするなど厳正に対応していること、法律違反を行っている会社があれば、情報提供を願いたいことなどについて御説明いたしました。
5	テレワークは、ワークライフバランス実現のための有効な施策だと考えるが、企業がテレワークを導入するために、政府としてどのような支援策を行っているのか。		厚生労働省としては、適正な労働条件を確保しつつ普及促進を図るという観点から、テレワーク相談センターによる相談の受付や、テレワーク実施上の労務管理上の問題点等について説明するテレワーク・セミナーを実施していること、その他、経済産業省、総務省、国土交通省でもその普及に向けた取組を行っていることなどを御説明いたしました。
6	職場は 喫煙室以外 全社禁煙になっているが、喫煙室から帰って来た人が同じ事務所にいるだけで体調が悪くなるので、職場における全面禁煙の法制化を望む。		貴重な御意見として承った上で、現在の職場における受動喫煙防止対策に関することなどについて御説明いたしました。
7	たばこの煙にとっても敏感なので分煙の職場では仕事ができない。 すべての会社が完全禁煙ならば、もっと働ける職場の範囲が広がると思う。 だから、職場における受動喫煙防止の法規制は厳しいものにして欲しい。		

「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23年3月4日～3月10日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	31 件	2 件	0	96 件	129 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(職員等の接遇問題を含む)	72 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	53 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。
2	履歴書や職務経歴書を返却してくれない会社、応募者に無断で処分してしまう会社があるので注意してほしい。		ハローワークでは、求人企業に対して、原則として応募書類は返却するよう要請していること、事情により返却できない場合には、あらかじめ求人票にその旨を記載するよう指導していることを説明しました。また、応募書類の返却が遅れている場合には、求人企業に督促していることなども説明しました。
3	就活生の心のケアを行ってほしい。		新卒応援ハローワークでは、心理カウンセリングを行っています。就職活動で疲れを感じた時、就職活動に関する不安や焦りで思うように活動できなくなっていると思った時など、専門カウンセラーが相談に応じておりますので、お気軽にご利用ください。
4	求人票には年齢不問と書いてあるにもかかわらず、現実的には年齢制限がある。年齢制限を禁止すべきだ。		雇用対策法の年齢制限禁止規定は、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に設けられているものです。このため、労働者の募集・採用における年齢制限を原則禁止しております。また、昨年10月には事業主向けパンフレットを改訂し、より一層の事業主への周知啓発に努めているところです。

「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	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。
7	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。
8	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。
9	永住権が5年に緩和されるとは本当ですか。現行の10年でも短すぎるくらいだと思っています。永住権を得たら、生活保護や年金の受給権を主張する外国人が増え、社会保障に多大な影響を及ぼすことがわかっているのでしょうか(「専門外国人永住促す 許可要件、在留5年に半減」(3月8日経新聞朝刊1面))に対するご意見。		新聞報道の内容は、現在、政府で検討中です。最終的に法務省が決定することとなりますが、ご指摘のとおり、永住許可要件の緩和は、社会保障等、国民生活への影響を踏まえた慎重な検討が必要であると考えています。
10	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、特に障害特性に応じた、きめ細かな支援を行うため、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。

「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23年3月4日～平成23年3月10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	29件	40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(職員等の接遇問題を含む)	13件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	15件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	基金訓練のコース数は、基礎的なパソコンコースを始めとして、もう十分ではないか。もっと訓練の質を高めてほしい。		基金訓練のコース数は、事業開始以来、1万9千余のコースの認定(平成23年3月1日現在)が行われるなど、2年間の事業実施を通じて一定量の訓練コースが確保されました。このため、訓練コース新設の誘導措置として、教育訓練機関に支給する新規訓練設定奨励金を、来年度以降に受理したコースから廃止することとしています。 また、基金訓練の質を確保するため、教育訓練実施機関への認定については、訓練の実施状況(就職率、苦情の発生状況等)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、基準を改めたところ(8月30日から施行)。 さらに、この基準については、来年度以降に受理したコースから、更なる質の向上を図るために認定要件の厳格化や就職支援の強化等を行うこととしています。
2	基金訓練を実施している事業者だが、平成23年度にこの訓練が終了するとの報道もあった。今後どうなるのか。		基金訓練の実施と訓練・生活支援給付の支給を行う緊急人材育成支援事業については、来年度以降も継続し、同年度に創設することとしている「求職者支援制度」に係る法案が成立して施行されるまでの間、切れ目なく支援を行ってまいります。
3	基金訓練を受講するため応募したが、選考で落ちた。しかし、その応募した訓練コースは、追加募集を行っていたとのことで、私が選考で落ちた理由は定員の超過によるのではなく、教育訓練施設の事情による選別が行われたもの。公的支援として実施している基金訓練において、教育訓練施設の事情による選別が行われるのは問題があるのではないか。		基金訓練の受講については、その訓練受講が再就職のために必須であることなどの要件を満たすことが必要です。 このため、募集を行っている基金訓練のコースについて、応募者数が定員数に達していない場合であっても、応募者全員がそのコースを受講いただけるわけではありません。
4	基金訓練を受講しているが、内容に緊張感がなく、就職に直結する気がなかった。税金を使って訓練の受講機会を得られたのはありがたいが、もっと有意義な訓練を行ってほしい。		基金訓練における教育訓練実施機関への認定について、訓練の実施状況(就職率、苦情の発生状況等)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、基準を改めたところ(8月30日から施行)。 また、この基準については、来年度以降に受理したコースから、更なる質の向上を図るために認定要件の厳格化や就職支援の強化等を行うこととしています。

「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
5	離職したが、雇用保険の被保険者ではなかったので、訓練・生活支援給付を受けながら、基金訓練を受講したいと思っている。専業主婦でも受けられるか。		基金訓練については、専業主婦(夫)の方であるかどうかにかかわらず、その基金訓練の受講が再就職のために必須であることなどの要件を満たした場合、受講いただけます。 しかしながら、訓練・生活支援給付については、「世帯の主たる生計者である方」などの支給要件がありますので、この要件を満たしていない専業主婦の方は、この給付を受給いただくことはできません。
6	4月1日で雇用・能力開発機構が廃止されると聞いたが、どうなっているのか。また、同機構が支給しているキャリア形成促進助成金はどのようになるのか。		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」については、現在、参議院において継続審議となっているところです。 キャリア形成促進助成金については、見直しを行った上で平成23年度も実施することとしています。 詳しい見直し内容は、こちらをご覧ください。 厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/general/seido/josei/kyufukin/dl/d01-1g.pdf
7	学生用ジョブ・カードを作ると報道されていたが、ジョブ・カード制度は仕分けで廃止することになっていたのではないか。		事業仕分けでは、ジョブ・カード制度の関連事業が廃止との評価結果を受けたところですが、その政策目的の重要性は理解されたものと認識しています。 このため、その指摘の内容を踏まえて、より効率的・効果的な制度となるよう見直しを行った上で引き続きジョブ・カード制度を推進してまいります。

「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	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23年3月4日～3月10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	153件	0件	0件	73件	226件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	88件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	9件
	法令遵守違反に関するもの	2件
	その他	127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。 ・子ども手当より現物給付(保育サービス等)を充実してほしい。 ・所得制限を設けてほしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	児童福祉法改正は改悪。これ以上、行政暴力を行う児童相談所の権限を強化する必要はない。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	児童相談所長の判断で一時保護を2か月以上できるという制度はおかしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
4	私は結婚してからずっと仕事を続けていた。今は年金を受給している。夫からひどい仕打ちをされ続けたが、何とか子供は無事に育ち、独立した。私はずっと社会に出て子育てをし、税金を納付してきたが、私が仕事に出かけている間、夫は遊んでいた。やくざの女と付き合い恐喝されたり、また泥棒の手助け等をして大変であった。夫から病院に監禁させられた事もある。自治体に相談しても警察に相談しても、私が悪いと言われ対応してくれない。離婚調停も起こしているが先に進んでいない。共働き世帯に対する制度を作って欲しい。家計の貢献度調査をして、トラブルのある家庭はDVの有無、本当に夫婦で仕事をしているか、家事はどちらがやっているのか、子供はいるか等の把握をして欲しい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。

「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	<p>私達は市の待機児童を解消すべく認可保育園を準備してきた。当初市の担当者から大変前向きなご指導を戴いてたが、ほぼ計画が完成間近となった時になり、新設保育園は認めないという地元市長の意見書が県知事に提出された。市の保育計画では、定員割れしている幼稚園との連携を進めて、待機児童解消を図り、その上で尚解消が図れなかった時に、初めて民間保育園の新設を認めるという計画だった。</p> <p>このままでは、私達の計画は国の基準を満たした計画なのに無認可保育園になってしまい残念でならない。児童福祉法第56条の10第1項及び第2項等の趣旨から国又は県において何らかの対応は出来ないのか。</p>		<p>児童福祉法第56条の10の規定は、都道府県・市町村保育計画を策定するにあたっての、主務大臣・都道府県知事の助言・援助について定めたものであり、市町村が作成した保育計画の内容について、変更等を要請することができるといった趣旨ではありません。</p> <p>具体的な保育所の認可については、認可権者である都道府県が、市町村と連絡調整し、地域の実情に沿って進めるものですので、大変恐れ入りますが、県及び市とご相談を進めていただくようお願いいたします。</p>
6	<p>今春より1歳児を保育園に預けるのだが、その保育時間は、朝8時半から午後4時半まででその他の時間は長時間・延長保育になるとのこと。</p> <p>今おそらく多くの母親はフルタイムで働いており、普通の会社は朝8時から午後5時までが勤務時間だと思われるが、そうすると4時半迎えは不可能である。「長時間の申請をすればいい」という問題ではなく、保育時間の「普通」が朝7時半から午後6時と思う。仕事をしていないと預かってもらえないのに、保育時間が勤務時間より短いのは矛盾していると思う。</p> <p>長時間の保育園での集団生活は子供にとってはかわいそうなことかも知れないが、やはり共働きでないと生活が成り立たない家庭もあると思うので、見直していただきたい。</p>		<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、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23年3月4日～3月10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	56 件	0 件	0 件	36 件	92 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	2 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	27 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	63 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	先日のニュースで生活保護法の見直しがあると聞いた。まずは外国人を対象外にするべきである。外国では現地で日本の生活保護を受ける手引きが紹介されている。外国人を日本国民が養う必要はないはず。	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」と規定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	国民年金の月額6万円に対し、生活保護の高齢単身世帯は約8万円という。住宅費や医療費などと優遇されている。年金を納めない方が得だ、と言わせるような施策ではダメだ。福祉施策の大転換を要求する。	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。
3	生活保護の受給者が増えています。これに伴い不正受給も増えています。病気やけがで働けない人には必要な制度ですが、不正受給が増えている状況を考えると受給資格が緩いのでは？しっかりと監視してほしい。	④	生活保護制度における不正受給の防止を徹底するため、悪質な事案には刑事手続も視野に、自治体の税務担当課に対する課税照会等の各種調査を徹底するよう、引き続き生活保護の適正な運用に努めてまいります。
4	現在、無職で借金があり、生活費に困っているのに、社会福祉協議会へ生活福祉資金貸付(総合支援資金)の相談をしたところ、借金の額が多すぎるので貸付出来ないとのことだったが、生活出来ないのだから何とかしてほしい。	①	生活福祉資金は貸付制度であるため、個別の状況にもよりますが、債務がある場合は、償還の見込みが立たないとして貸付できない場合もございます。 なお、多重債務等過大な債務を負っている場合、まず債務の整理を行うことが基本となりますので法テラス等へご相談くださいと回答しました。
5	生活福祉資金を借りた人の返済が滞る可能性があること聞いたが、貴重な税金を使っているのに、それを無駄にするようなら、生活福祉資金貸付制度自体を廃止すべきだ。	① ④	いただきましたご意見を担当係内で共有いたしました。 ご指摘の点も踏まえ、生活福祉資金の適正な運用に努めてまいりますと回答しました。

※「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	地元の民生委員が守秘義務を守っていない。民生委員に対する研修が不足しているのではないか。	①	民生委員の守秘義務については、厚生労働省より通知を発出して徹底しており、また、都道府県等が実施する研修などにおいても、個人情報の取扱いについて指導を行っていることをご説明しました。
7	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。
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 ③	実務経験ルートの受験資格については、「今後の介護人材養成の在り方に関する検討会」報告書において6月の養成課程の義務化の施行時期を3年間延期し、平成27年度にすることが適当とされたことを説明しました。しかしながら、当該事項は法律改正事項であるため、国会での審議が必要である旨を説明し、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3月4日～3月10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	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	障害者自立支援法の改正法が成立したが、障害者自立支援法は廃止すべきではないか。		障害者自立支援法は廃止し、新たな総合的な福祉制度を平成25年8月までに実施することとしています。今回の法律は、それまでの間、障害者の地域生活支援を充実させるためのものと承知しています。
2	各省のホームページでは、会議等の資料がPDFという形で掲載されている場合が多いが、私のような視覚障害者にとっては内容を確認することができない。		総合福祉部会のホームページでは、これまでの障がい者制度改革推進会議でご議論された情報保障に関するご意見を踏まえて、視覚障害がある方に向けてテキスト版の資料、知的障害がある方に向けてルビ付き版の資料を掲載しているところであり、引き続き取り組んでいきたいと考えております。
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	高橋和久(内線3911) 富永華子(内線3919)

平成23年3月4日～3月10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	26件	0件	0件	3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	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	29件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	介護保険料について、「高所得の人にもっと負担してもらって、低所得の人の保険料を軽減することはできないのか」とのご質問をいただきました。		65歳以上の方の介護保険料は所得に応じた段階設定としていますが、高所得者層については市町村が条例で細分化することが可能である旨回答しました。
2	事業者の方から、特別養護老人ホームに病院や診療所を併設することは可能かとの照会を受けました。		「病院又は診療所と介護老人保健施設等との併設等について」(平成19年医政・老健局長通知)において規定されており、一定の要件を満たせば併設も可能である旨回答しました。
3	第1号被保険者の方から、介護保険料を上げないでほしいというご意見をいただきました。		介護保険料は、各市町村が、3年を1期間として見込まれるサービス給付量から必要な保険料収納額を算出し、条例で定めていること、次期改定に向けては、国として保険料上昇の抑制策を改正法案に盛り込む予定である旨回答しました。
4	事業者の方から、特別養護老人ホームのサテライト型居住施設の考え方について、併設されている施設もサテライト型居住施設とすることは可能かとの照会を受けました。		「指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準について」において、サテライト型居住施設とは、本体施設とは別の場所で運営される指定地域密着型介護老人福祉施設である旨規定されており、併設されている施設は該当しない旨回答しました。
5	介護保険から脱退することはできないのか、というご質問をいただきました。		介護保険制度は、誰もが抱える要介護リスクに対して、40歳以上の方が少しずつ保険料を拠出し合うことで必要な給付を賄う社会保険制度として創設されたものであり、負担を偏らせることなくサービスを提供していくためには皆様のご加入が必要である旨回答しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	事業所の方から、通所リハビリテーションにおいて、サービス利用開始月と終了月が同一月の場合であっても、短期集中リハビリテーションを行っていれば、リハビリテーションマネジメント加算を算定できるのかとのご質問をいただきました。		算定できる旨説明しました。
7	事業者の方から、介護老人保健施設の栄養マネジメント加算は、調理業務の委託先にのみ管理栄養士を配置している場合も算定可能かとのご質問をいただきました。		算定できない旨説明しました。

「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23年3月4日～3月10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	87 件	0 件	0 件	8 件	95 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)	6 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	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。	①	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。
2	救急車等で病院に搬送していただき、個室しか空いてない状態で個室に入院となった場合ですが、差額料金は請求されるのでしょうか。(搬送時に料金が高い個室は困るとは言えない状態かと思われる。)	①	特別の療養環境に係る特別の料金(いわゆる差額ベッド代)については、特別療養環境室への入院を希望する患者に対して、特別療養環境室の設備構造、料金等について明確かつ懇切に説明し、患者側の同意のうえ入院させることとなっておりますと説明しました。また、実質的に患者の選択によらない場合は室料差額を求めてはならないという旨をお伝えしました。
3	平成23年4月以降の出産育児一時金等の医療機関等への直接支払制度及び支給額については、どのような取扱いとなるのか。	①	出産育児一時金等の医療機関等への直接支払制度及び支給額の4万円引き上げは、平成21年10月から平成23年3月までの暫定的な措置としてしているところ、社会保障審議会医療保険部会でのご議論を踏まえ、平成23年4月以降の取扱いについては、以下のとおりとなる旨回答しました。 ① 現行の直接支払制度を改善するとともに、一部医療機関等については、受取代理の仕組みを制度化。 ② 支給額については、原則42万円を維持。
4	受取代理制度とはどのような制度か。	①	受取代理制度は、出産を予定している医療機関等を受取の代理人として、出産育児一時金の申請を事前に行うことにより、出産育児一時金が直接医療機関等に支払われる制度。原則42万円までは、退院時に医療機関等の窓口で支払う必要がなくなる旨回答しました。

※「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
5	<p>公費負担医療(結核)と、医療保険単独の治療を受けた月があった。治療費が高額にのぼったので、高額療養費の支給の申請をしようと考えたところ、自己負担が限度額に達しないため高額療養費は支給されないとの連絡を受けた。</p> <p>これはどういう事なのか。公費が適用される治療を受けているとその月は高額療養費による費用負担の軽減が受けられないということなのか。保険者は適切な対応をしているのか。</p>	①	<p>公費が適用される治療を受けていると、総医療費の一部負担部分はそのままでは世帯合算の対象とはなりません。公費負担を受けた後も残る費用徴収部分は、一定の基準を満たせば、医療保険単独部分の一部負担と世帯合算して、高額療養費の自己負担限度額を超えていれば支給を受けることが可能です。保険者にはその事実を伝えた上で、なおも取扱いに納得できない等の事情があればまた連絡いただきたい旨の説明をしました。</p>
6	<p>任意継続制度の資格喪失について。</p> <p>自分は、22年2月に会社都合の退職で協会けんぽの任意継続被保険者となったが、その後12月になって国民健康保険の保険料軽減制度のことを知った。自分は該当するので、22年4月に遡って任意継続の資格を喪失して保険料が低い国民健康保険に加入し直したいのに、協会支部や厚労省等に散々照会をしても出来ないと言われている。そもそも任意継続に加入する際に制度のことについて何のアナウンスも無かったし、22年4月以降もハローワークに足を運んだ際にも何の周知もなされなかったのが原因ではないのか。</p> <p>遡及喪失が出来るような対応を求める。 (当人は12月頃まで保険料を毎月納入済、その後の期間については国民健康保険に加入済みとのこと。)</p>	⑤	<p>お尋ねの件については、現行制度上、任意継続制度については加入者ご本人の自発的意志による、保険料納入済期間についての遡及喪失は認められていない。</p> <p>また、ハローワークの対応については、当課で把握は出来ないが、協会けんぽにおいては、2月当初はそもそも制度施行前であること、4月以降についてはHP上の掲載や支部等の窓口によるリーフレット配布等により周知は行われていた。</p> <p>いずれにせよ、現行制度上、今回の事例を特別扱いすることは出来ないが、ご要望があったことについては報告を上げる。</p>
7	<p>医者による薬の処方日数について医者によっては2週間分しか出せないということをよく聞きます。確かに、副作用とかの危険性からというのはわかりますが、長期服用するものは、半年とか許されないのでしょうか。薬の処方を2週間毎に受けに病院に行かなくてはならず、交通費もかかるのでどうにかならないでしょうか。</p>	①	<p>新医薬品ではない薬剤などについては、処方日数の規定がないことから、処方する医師の判断に委ねられているところと説明した上で、医薬品の処方日数につきましては、医師にご相談いただくようお願いしました。</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	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23年3月4日～3月10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	83件	4件	0件	126件	213件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	6件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	207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	国民年金の第3号被保険者期間中に第1号被保険者期間が含まれていることが確認された場合の取扱い、いわゆる「運用3号」について、「不公平である」、「遡って保険料を納めさせるべきだ」等のご意見。	①	第3号被保険者の記録不整合問題への対応について、「運用3号」の通知は廃止いたしました。今後は、総務省の年金業務監視委員会や年金記録回復委員会から提出された意見書の内容等を踏まえ、法的措置による抜本改善策を検討していくこととしておりますのでご理解願います。
2	不況で、若者でも仕事がないのに、高齢者で年金をもらいながら仕事をして収入を得ている人の年金額をカットする基準が、給料と年金の合算で28万円だが、20万円に引き下げるべき。	① ④	厚生年金制度においては、年金を受給している方が厚生年金の被保険者となっている場合、賃金と老齢厚生年金の合計が一定以上の額であれば、厚生年金の一部又は全部を支給停止する「在職老齢年金」の仕組みが設けられているところです。在職中の方に支給される老齢厚生年金については、これまでも逐次見直しを行ってきたところですが、年金制度改革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した。
3	国民年金第3号被保険者の記録不整合問題が取り沙汰されているが、第3号被保険者制度自体を見直す必要があるのではないか。	① ④	専業主婦の方については、自分自身に収入がなく保険料負担が困難であることから、保険料の負担を求めず、配偶者(夫)が加入する被用者年金制度全体で、その年金の給付に要する費用を分担する仕組みとなっています。また、現在の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るところです。一方で、この仕組みについては、 ・第3号被保険者の範囲にとどまるために働く時間を調整するなど、女性の就業意欲を抑制しているのではないかと。 ・自営業者等の妻や学生が保険料負担しているのに専業主婦が直接負担しないのは不公平ではないかと。 といったご指摘もあるところです。いずれにせよ、専業主婦の方に関して保険料の取扱いをどうするかについては、年金制度改革に向けた議論において検討すべき論点の一つと考えております。

※「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	年金の受給資格期間25年を短縮すべきではないか。	① ④	受給資格期間については、年金制度改革に向けた議論における検討課題の一つと考えており、貴重なご意見として承りました。
5	・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。	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。 ・具体的な廃止の時期は決まっておりませんが、現在、必要な対応策を検討しているところです。
6	日本年金機構本部に電話すると、通話を録音する旨の案内が流れるが、通話の録音を希望しない場合は、録音をしない対応をしてほしい。	① ④	日本年金機構本部では、電話でお客様からのご意見等が寄せられた場合、サービス向上と運用管理の観点から、本年3月より通話を録音させていただくことといたしましたので、ご理解願います。 ご意見につきましては、日本年金機構とともに情報を共有いたしました。

※「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 若山 丈(7717)

平成23年3月4日～3月10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	3件	0件	0件	0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	労働契約承継法指針について、通知の時期が列挙されているがどのような趣旨か。		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	労働契約承継法上、誰を対象にしてどのような手続きをとればよいのか。		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。
3	会社分割で、労働契約承継法に基づく異議申出ができる労働者がいないような場合でも、通知は必要なのか。		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。
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

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

平成23年3月4日～3月10日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	本部分	0件	388件	11件	0件	60件	0件	459件
	地方分	49件	42件	2件	0件	0件	0件	93件
合計	49件	430件	13件	0件	60件	0件	552件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	169件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	383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	海外留学中に国民年金に任意加入していなかった。留学中に発症した病気のため、障害年金の請求をしたいが、制度加入中の初診ではないため受け取る権利がない。国内にいた期間は国民年金保険料を納付しており、このような場合は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	遡って障害基礎年金を受け取ることとなり、今まで納めてきた期間の保険料が遡って法定免除され還付となった。今後、障害の状態が軽減し、障害基礎年金が支給停止となることも考えられる。法定免除期間の追納もできるが、加算金が付く場合もある。法定免除にするか、納付したままにするかを選択できるように制度を改正して欲しい。	① ④	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3	国民年金の死亡一時金について、36カ月以上、1号被保険者(任意加入を含む)として納めていなければ、支払われない。納めた月数に応じた金額が支払われる又は納めた保険料が還付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。
4	固定的な賃金に大幅な変動があった場合、報酬を届け出る月額変更届について、変動後3カ月経過して初めて標準報酬が変更になる。給料が下がったのに、高い保険料を払い続けるのは大変な負担である。すぐに変更できるように制度を改正して欲しい。	① ④	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	国民年金第3号被保険者について、3号から1号被保険者への届出漏れがあった場合、2年以上遡る部分については、そのまま3号期間とし、年金を受ける際の期間として認められる。きちんと納付している人と比べて不公平である。第3号被保険者制度は優遇されすぎであり取扱いを変更して欲しい。	① ④	現在の状況について説明をしたうえで、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	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	扶養親族等申告書の提出内容の確認や、源泉徴収票の解説をもっとわかりやすくしてほしい等のご意見をいただきました。	② ④	ご提出いただいた申告書の処理状況をていねいにお伝えするとともに、源泉徴収票の解説をもっとわかりやすくする等の検討を行ってまいります。
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16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。
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。