

平成 23 年 12 月 13 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室 長 黒澤 朗

室長補佐 村上 修司(内線 7133)

(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

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、一ヶ月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。

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（平成 23 年 12 月 13 日）

（本省受付分：平成 23 年 11 月 1 日から平成 23 年 11 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 23 年 10 月 26 日から平成 23 年 11 月 25 日受付分）

別紙

平成23年12月13日
大臣官房総務課情報公開文書室

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告

平成23年11月1日～11月30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 (各部署に属さないもの)	19	552	3	10	8,275	8,859
大臣官房	0	0	0	0	2	2
統計情報部	0	32	0	0	8	40
医政局	0	412	6	0	116	534
健康局	0	21	0	0	243	264
医薬食品局	0	192	0	0	41	233
食品安全部	0	78	0	0	0	78
労働基準局	0	620	3	0	141	764
職業安定局	1	94	2	5	267	369
職業能力開発局	0	38	0	0	18	56
雇用均等・児童家庭局	0	361	3	0	226	590
社会・援護局	1	271	13	0	187	472
障害保健福祉部	0	26	0	0	48	74
老健局	0	60	7	6	0	73
保険局	0	202	0	0	22	224
年金局	0	180	0	0	211	391
政策統括官	0	11	0	0	0	11
日本年金機構	173	1,246	75	0	256	1,750
合計	194	4,396	112	21	10,061	14,784

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	1,309
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,896
法令遵守違反に関するもの	137
その他	11,442

主な国民の皆様の声は、担当部署別に次ページ以降に添付してあります。

件数は本省受付分のみとなります。

地方受付分につきましては、内容欄の末尾に「地方受付分」と記載しています。

の記載のないものは、本省受付分となります。

地方受付分につきましては、10月26日～11月25日までを対象とし、代表的なご意見等[※]記載しています。

国民の皆様の声・集計報告票

平成23年11月1日～11月30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 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	19 件	552 件	3 件	10 件	8275 件	8859 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	8859 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	私の父は戦争で亡くなり、母も亡くなりました。先ほど援護年金の担当者に繋いでもらい、手続きの書類を送って頂くことになりましたが、恩給につきましてはどちらに問い合わせをすればよろしいでしょうか。(電話)		恩給につきましては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。
2	消費税はいつから税率が上がるのでしょうか。(電話)		消費税につきましては厚生労働省の所管ではなく、財務省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	大学病院を管轄しているのはどこでしょうか。苦情はどこに言えばいいのでしょうか。(電話)		大学病院につきましては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。
4	私はヘビースモーカーです。タバコの値上げが見送りになったようで、ほっとしています。話は変わるが、100円ライターの着火が悪くなった。子どもの火遊び防止が理由のようですが、ライターに触れないようにするのは親の責任です。喫煙者がタバコを吸いにくくなるようなことは止めてほしい。(電話)		ライターにつきましては、厚生労働省の所管ではなく、経済産業省にご要望いただくようご案内いたしました。
5	国家公務員の退職共済年金の不服申し立てはどちらに問い合わせをすれば良いのか教えてください。(電話)		共済年金につきましては厚生労働省の所管ではなく、国家公務員共済組合連合会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:復興増税】復興増税を所得税の増税で賄うとすると、すでに多額の税金を納めている一部の人が更に過度な負担を強いられることとなりますが、こういうことは許されるのでしょうか?せめて年間上限2万円にするべきではないでしょうか。考え直してほしい。(厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		復興増税につきましては、厚生労働省の所管ではなく、財務省にご意見をお送り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たいので大臣に代わってほしい。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、外国人観光客1万人無料招待、外国人学生無料招待、外国人参政権、人権救済法案等の厚生労働省の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、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	大臣官房地方課
照会先	課長補佐 澤口浩司(内線:7254) 企画第二係長 伊藤博紀(内線:7250)

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	- 件	- 件	- 件	- 件	- 件	- 件

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働基準監督署の看板は漢字のみであり、外国人にとってわかりにくいのでローマ字表記をして欲しい。地方受付分		意見として受け付け今後の検討課題とする旨回答した。
2	個別労働紛争解決制度の助言・指導について、強制力がないことに不満である。地方受付分		個別労働紛争解決制度の趣旨等について説明し、ご理解いただきました。
3	【個別労働紛争解決制度の利用者に同行してきた者からの意見】労働相談を受けた場合、労働局はもっと労働者の立場に立って、事業主を強力に指導して欲しい。地方受付分		個別労働紛争解決制度の趣旨等について説明し、ご理解いただきました。
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	大臣官房統計情報部
照会先	企画課庶務係 村田、土屋(内線7334)

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	32件	0件	0件	8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	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	38件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	以下の統計書について、公表予定日がわかれば教えてください。 平成22年度賃金構造基本統計調査 平成22年度賃金引き上げ等の実態に関する調査結果の概要 (その他、統計調査結果の公表時期、掲載場所等に関する問い 合わせ多数)		<p>平成22年度賃金構造基本統計調査につ きましては、以下の日程で公表済みです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初任給の概況 平成22年11月15日 ・全国結果の概況 平成23年2月22日 <p>平成23年調査につきましても同時期の公表を 予定しており、初任給の概況については間も なく公表予定です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初任給の概況 平成23年11月中旬予定 ・都道府県別速報 平成24年1月中旬予定 ・全国結果の概況 平成24年2月下旬予定 <p>平成22年賃金引き上げ等の実態に関する 調査結果の概況につきましては、平成22年11 月30日に公表済みです。平成23年の調査結 果につきましても、同時期(平成23年11月下 旬)の公表を予定しております。</p>
2	調査の対象となる世帯は統計学に基づいてということですが、 データの地区は公表できないものなのでしょうか？ (その他、統計結果についての問い合わせ多数)		<p>統計調査につきましては、統計法第3条第4 項に基づき個人が特定されないことを大前提 に調査票を作成しております。</p> <p>国民生活基礎調査について例に挙げます と、直近の平成23年調査は、国勢調査地区か ら無作為抽出した1,102地区のすべての世帯 (約5万5千世帯)及び世帯員(約14万人)を対 象としております。</p> <p>本調査は厚生労働省の各施策の基礎資料 に繋がる大切な統計であるため、世帯の収入 や就業の有無等プライバシーに関連するよう な調査項目も存在しております。その公表に 当たっては、十分な注意を払っており、個人情 報保護の原則が万が一崩れることによる調査 の信頼性や精度の低下を招くこととなります。</p> <p>調査対象の方には個人と特定されないこと を前提に回答いただいており、集計結果の公 表後も調査対象の方のプライバシーを引き続 き守る必要がございますので、個人が特定さ れる恐れのあるデータとなる地区の公表は 行っておりません。</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

部局(課室)名	医政局
照会先	項番1 総務課総務係(内線2517) 項番2、3 指導課総務係(内線2549) 項番4、5 医事課総務係(内線2566) 項番6 看護課総務係(内線2596) 項番7 経済課総務係(内線2525) 項番8～10 関東信越厚生局企画調整課 梶谷・長久保(048-70-0830)

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	412件	6件	0件	116件	534件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	244件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	103件
	法令遵守違反に関するもの	106件
	その他	81件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	テレビでとある県での医療のIT化への取組の特集がされていた。こういった先進的な取組をしているところを参考にどんどん推進して欲しい。		組織内で情報共有いたしました。
2	救急救命士国家試験の受験資格に関する照会		国家試験の受験資格に関する事実をご説明しました。
3	現在、病院の寝具類等のクリーニング受託業務を受託している。病院に対し保健所の監査があったが、その際に衛生検査所指導要綱「医法9-14-11 次に掲げる事項を記載した標準作業書を常備し、従事者に周知していること。」を指して取引病院・診療所すべてに常備しなくてはならないとの指摘があった。病院・診療所に「標準作業書を常備」しなければならないのか。		通知(『医療法の一部を改正する法律の一部の施行について』(平成5年2月15日 健政発第98号))の該当部分を抜粋、説明しました。 通知の記述からすると、必ずしも病院・診療所に「標準作業書」を常備しなければならないものではないと考えます。
4	前科を持っている場合、医師国家試験の受験は可能でしょうか。		前科の有無に関わらず、法律上の受験資格を満たしていれば、国家試験の受験は可能です。 なお、法律の規定により、罰金以上の刑に処せられた者や、業務などに関し犯罪又は不正の行為があった者には免許を与えない場合があります。(欠格事由) 免許付与については、上記に該当する場合、免許申請時に個別に審査を行うこととしており、場合によっては、免許を与えないことがあります。 ただし、与えない場合でも期間を定めていますので、その期間に罰金以上の刑に処せられるなどの欠格事由に該当することがなければ、当該期間の経過後に再度免許申請をいただければ、免許取得は可能です。
5	今回の震災にともなって、被災地以外の地域で初期研修中の医師が、研修の途中でプログラムを変更して、一部の研修を被災地の研修病院で行うことを認める、という特別措置を、期限を限って実施する考えはありませんか。高い志を持った研修医にとっても被災地にとっても、極めて有意義と思います。		プログラム変更により被災地の研修病院で研修を行うことは、研修医が災害医療を含んだ地域医療を研修することができ、また、被災地への医療支援という面から有意義なものと考えます。 そうした考えから、臨床研修医が研修プログラムの一環として震災地域において診療を行うことは、差し支えないとし、その場合、研修医本人の了解の上、臨床研修指導医の適切な指導の下に実施いただくよう、全国の臨床研修病院や医学部附属病院等関係機関に平成23年3月22日に周知したところです。

「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、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	看護師養成所でのアカデミックハラスメントにより学生が萎縮している。監査で指摘してほしい。		養成所の所在地を管轄する地方厚生(支)局にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
7	野田政権・日本政府は、ジェネリック医薬品の利用促進に際しては、医療機関の実情についても真剣に考えるべき。		担当者等に情報提供した。
8	医療観察法に基づき指定入院医療機関に入院している対象者の家族より、本来対象者が退院出来るはずなのに入院医療機関の対応が良くないため退院が出来ないので、厚生局から病院に対し早期に退院できるように伝えてもらいたい。地方受付分		対象者の退院については、指定入院医療機関の管理者が地方裁判所に対し、退院許可の申立てをすることとなっていること並びに処遇改善の請求について説明しました。
9	上記8と同じ方からのご意見として、医療観察法において、対象者は「心神喪失者」又は「心神耗弱者」であることが認められた者と定義されていますが、本来この制度の対象にはならない「発達障害」の者が入院しているので、法律の改正をしてもらいたい。地方受付分		本省へご意見を報告する旨回答しました。
10	名称は言えないが近所の歯科医院において、医療費通知で送られてきた一部負担金の金額が、実際に支払った一部負担金の金額の2.5倍だったことが過去においてあった。この原因としては、歯科医師が多すぎるため、医療機関の収入を確保するために不正な保険請求をしていると考える。適切な保険請求を行うには、過剰な歯科医師数となっている現状を改め、患者数に見合う、適切な歯科医師数にするべきである。地方受付分		歯科医師の登録に関して、歯科医師法、健康保険法等の概要を説明しました。歯科医師の総数については、ご意見を組織内で共有するとともに、「国民の皆様の声」として本省へ報告する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。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	健康局
照会先	健康局総務課 小野俊樹(内線2313) (ダイヤルイン03-3565-2077)

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	21件	0件	0件	243件	264件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	37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	227件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	たばこ税の増税に反対。 (たばこだけ目の敵にしないでほしい。酒も増税してほしい。)		厚生労働省としては、国民の皆さんの健康のためにも、たばこの消費を抑えていただくために、今後とも、たばこ税の税率の引き上げを要望していきます。
2	たばこ税の増税に賛成。 (受動喫煙に困っており、引き上げを直ぐに行ってほしい。たばこは、健康に悪影響であり、医療費もかかるため、たばこ税の引き上げを行ってほしい。)		
3	受動喫煙防止条例を作してほしい。		今後も国民の皆様からのご意見等を伺いながら、たばこ対策を進めていきます。
4	マンションのベランダでの喫煙を禁止してほしい。		今後も国民の皆様からのご意見等を伺いながら、たばこ対策を進めていきます。
5	喫煙者の権利を守ってほしい。		今後も国民の皆様からのご意見等を伺いながら、たばこ対策を進めていきます。
6	ポリオ、子宮頸がん等の予防接種に関するご照会等		ご照会のあった内容について回答いたしました。

「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

部局(課室)名	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 嶋田 勝晃(内線2704)

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	192件	0件	0件	41件	233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)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	229件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	改正化審法が施行され、製造・輸入数量の届出をしたが、何に使われるのか教えてほしい。		届出によって把握した製造・輸入数量及び有害性に係る既存の知見等を踏まえ、スクリーニング・リスク評価を行うことをご説明し、実施中であつたリスク評価手法等に関するパブリックコメント(意見公募)をご紹介いたしました。
2	国・都道府県が発する医薬品・医療機器の回収命令と製造販売業者の自主回収には、具体的にどのような違いがありますか。個人的な解釈としては、国・都道府県が回収命令を発する時は、既に製造販売業者による自主回収が行われていたが、その回収に不具合などが発生した時や、過去の事例を見ると、認証・承認がされていない医薬品・医療機器が流通した場合に、国・都道府県が回収命令を発動するのではないかと考えています。このような解釈で間違いありませんでしょうか。		承認されている医療機器等の品質等の問題により保健衛生上の危害が発生し、又は拡大するおそれがある場合には、製造販売業者は薬事法第77条の4に基づき自主回収等の措置をとる必要があります。一方、品質等が基準と異なる医療機器や使用によって保健衛生上の危害のおそれのある医療機器、承認が取り消された医療機器などで、自主回収の措置が適切になされないものについては、薬事法第70条の規定に基づき厚生労働省大臣又は都道府県知事が回収等を命じることがあります。なお、回収等を命じるかについては、具体的には個別事案により判断されます。
3	現在、C型肝炎を患っており、不安である。肝臓の疾患等に関する医学的な質問をしたい。		肝臓等病肝疾患の治療や病状等についての相談事業を行っている財団法人ウイルス肝炎研究財団をご紹介いたしました。

「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

部局(課室)名	食品安全部
照会先	企画情報課 総務係長 谷口 哲也(内線2450) 調整係長 中田 舞(内線2452) (直通 03-3595-2326)

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	78件	0件	0件	0件	78件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	73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	食品の放射性物質の規制値(暫定規制値)について、意見を述べたい。(暫定規制値を厳しくすべき、緩くすべき) 新たな規制値について、早急に施行すべき。		貴重なご意見として承りました。 新たな規制値については、より一層の安全・安心を確保するため、放射性セシウム等の許容線量について、年間1ミリシーベルトに引き下げることを基本とし、来年4月の施行を目指して、現在、薬事・食品衛生審議会の放射性物質対策部会でご議論をいただいております。 新しい規制値の施行については、薬事・食品衛生審議会と文部科学省の放射線審議会への諮問の他、WTO通報やパブリックコメントなど必要な手続きを実施し進める旨ご説明いたしました。
2	食品中の放射性物質について、暫定規制値以下であっても含まれる放射性物質の濃度の表示をお願いしたい。(消費者が選択できる情報が必要)		食品の表示事項については、消費者庁へご意見をお寄せいただきたい旨ご説明いたしました。
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

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 高田 正樹(内線5582)

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	620件	3件	0件	141件	764件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	10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	742件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	過労死、長時間労働、サービス残業などがあり、日本の労働環境はいつまでたっても改善されていない。 労働基準法を知らない事業主が多いので、しっかりと周知してほしい。		労働基準行政としては、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うことなどにより、長時間労働の抑制や賃金不払残業の解消に努めていること、今後もあらゆる機会を通じて労働基準法の周知・啓発に努めることなどを説明し、御理解を求めました。
2	年次有給休暇を申請したら上司に断られる。どうすれば年次有給休暇を取れるのか。		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説明し、御理解いただきました。
3	1年間の有期労働契約を更新し続けた後に雇止めにあったが、法令上の制限はないのか。		有期労働契約の雇止めに関しては、労働基準法第14条第2項に基づく「有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準」(平成15年10月22日厚生労働省告示第357号)において、雇止めの予告や雇止めの理由の明示などについて規定されているほか、裁判上のルールとして「雇止め法理」があることを説明し、具体的な相談は、総合労働相談コーナーで受け付けている旨説明しました。

「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。

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	仕事のミーティング、車での移動等、必ず受動喫煙にあう。服、体中に臭いがつくし、喉の調子も悪くなる。タバコに関する事は上司、先輩にはなかなか言えないのが今の現状かと思う。食事に行っても先輩、上司の喫煙者がいれば受動喫煙である。結局、罰則もなく強制力がないからであり、しっかりと喫煙ルールの法律を作って民間に浸透させるべきである。		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事、厚生労働省ホームページ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、今後の動きについて説明しました。
5	最低賃金改定の発効日については、区切りのよい月初めにするよう考慮すべきである。＜地方受付分＞		最低賃金額改定の発効日は、都道府県ごとに設置されている地方最低賃金審議会の審議の進行具合によって異なることなどを説明し、御理解を求めました。
6	一般的には60歳程度で定年になるはずなのに80歳、90歳の人でも労災保険給付を受け続けているのはおかしい。ある程度の年齢制限を設けるべきではないか。＜地方受付分＞		年齢階層別最高限度額が設けられていることなど、労災保険制度について説明し、御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、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	職業安定局
照会先	<本省受付分> 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) <地方受付分> 中央職業安定監察官室 中央職業安定監察官 久保田 豊(内線5655) (直通:03 - 3502 - 6768)

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	1 件	94 件	2 件	5 件	267 件	369 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	68 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	140 件
	法令遵守違反に関するもの	17 件
	その他	144 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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。<本省・地方受付分>		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。今後とも、事業主向けパンフレットなどを活用しつつ、より一層の企業への周知・徹底に取り組んでいきます。
2	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。
3	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。<本省・地方受付分>		ハローワークでは、求人受理時に求人内容の詳細について事業主に確認しております。また、求人票の記載内容と実際に提示される労働条件が異なる求人を把握した場合は、直ちにハローワークでの公開を中止し、事実関係を確認した上で、求人者に対して是正指導しています。
4	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いる旨ご説明し、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、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。

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	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。＜本省・地方受付分＞		雇用保険の基本手当は、倒産や解雇など非自発的な失業によりその保護の必要がある方に支給するものです。一方、自発的な失業については、任意的な離職であることから3か月間の給付制限を設けているものであり、本制度の廃止は困難です。なお、例えば、育児に伴う保育所の利用のために通勤が困難になった場合など、一定のやむを得ない事由による自己都合退職については、給付制限は行われません。
6	ハローワークで紹介状を受け取るのが手間なので、紹介状をなくしてほしい。		ハローワークでは、原則として求職者に来所していただき、職業相談を実施して求職者の就職意思や希望条件を把握した上で、紹介状を交付することとしています。このため、紹介状を廃止することは困難ですが、来所が困難な方であって、十分な職業相談を既に行っている場合については、郵送やFAXにより紹介状を交付すること、求職者及び事業主と調整の上、ハローワークから事業主に紹介状を送付することも可能です。
7	ハローワークの待ち時間が長い＜本省・地方受付分＞。		ハローワークにおける待ち時間対策については、待ち時間の目安時間のお知らせ、混雑状況(空いている時間)の予測の表示、混雑状況に応じて職員の窓口体制の見直しを行うなどの取り組みを行っております。引き続き、来所者された皆様が気持ち良く利用できるような、サービス提供体制を目指し取り組んでいきます。
8	新しい求人検索端末は操作が複雑で時間がかかる＜地方受付分＞。		新しい求人検索装置については、求人検索をより詳細に行えるよう機能を追加しました。ご利用に際し、検索装置の操作で不明な点がございましたら、いつでも受付に声をかけていただければ、職員が対応する旨ご説明し、ご理解をいただきました。
9	ハローワークの駐車場が混んでいる。改善してほしい＜地方受付分＞。		ご指摘のあったハローワークの駐車場は、収容台数が限られており、近隣にも駐車スペースがないところです。ご来所の際は、なるべく公共交通機関をご利用いただくようご説明し、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。

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
10	求人票には性別も記入していただきたい<地方受付分>。		男女雇用機会均等法に基づき、労働者の募集及び採用に当たっては、性別を理由とする差別は禁止されております。このため、ハローワークでは、違法な恐れのある求人には指導を行っている旨ご説明し、ご理解をいただきました。
11	ハローワークの求人に応募したが、求人票に記載されている採否決定日が経過しても、求人先から連絡が全くない。不誠実ではないか。指導してほしい<地方受付分>。		ハローワークでは、求人を受理する際、事業主に対して、求職者から応募があった場合は、理由の如何にかかわらず、全員にきちんと連絡するよう指導しております。なお、求人票に記載された期日を経過しても通知がない場合は、窓口にご相談いただければ、事業主に問い合わせる等対応する旨ご説明し、ご理解をいただきました。
12	ハローワークからの応募者で、約束した面接日時になっても連絡なしにキャンセルする方がいる。指導してほしい<地方受付分>。		ハローワークでは、紹介状を発行する際、求職者に対して、事業主と約束した面接日時をしっかりと守り、行けなくなった場合等には必ず事業主に連絡するよう指導するとともに、できる限り時間に余裕を持って到着するよう助言しております。面接日時を守ることは早期再就職を成し遂げる上でも重要な事項であることから、こうした個別対応に加え、就職セミナー等で引き続き周知を図り、理解浸透に取り組んで行く旨ご説明し、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、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

部局(課室)名	職業能力開発局
照会先	総務課 総務課長補佐 松下 和生(内線5907) 総務係長 安井 雄一(内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	38 件	0 件	0 件	18 件	56 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	56 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	訓練・生活支援給付について、訓練開始日後に受給資格認定申請を行ったため、支給起算日も訓練開始日後となったが、訓練開始日に遡ることはできないのか。	①	訓練・生活支援給付の支給起算日については、訓練開始日後に受給資格認定申請を行った場合、申請日の翌日となる旨を説明しました。
2	求職者支援訓練の受講者募集期間をもう少し長くできないか。	①	受講者の募集期間は、受講申込みの状況が極めて低調な場合には、必要な手続を経た上で延長することも可能である旨回答しました。
3	基金訓練は不正受給者が多く、税金の無駄遣いだった。求職者支援訓練については、より厳しく審査されたい。	④	基金訓練の経験を踏まえ、求職者支援制度の制度設計をしており、今後とも同制度の適切な運営に努めていく旨回答しました。
4	求職者支援訓練のほとんどが介護分野や情報分野の訓練なので、もっと農業などの生産的な分野の訓練を増やしてほしい。	①	求職者支援訓練は、民間の訓練実施機関の申請に基づき厚労働大臣が認定するものであり、国が特定分野の訓練を設定することは困難である旨回答しました。

※「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。

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照会先	・項番1～10 総務課 課長補佐 岡本利久(内線7817) ・項番11～13 雇用均等政策課 課長補佐 篠崎拓也(内線7832)

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0	361	3	0	226	590件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	233件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	19件
	法令遵守違反に関するもの	8件
	その他	330件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	老齢年金を受給しているため、児童扶養手当が支給されないというのは納得がいかない。老齢年金だけで子どもを育てることは困難なので、併給を認めて欲しい。		児童扶養手当と公的年金が、ともに所得保障という同一の性格を有する給付であることから二重給付となってしまうため、公的年金との併給はできないこととなっている趣旨を説明し、公的年金との併給調整の見直しについては、ひとり親家庭に対する支援施策のあり方を検討する中で引き続き検討していく旨、お伝えしました。
2	民間保育所の運営費の廃止という記事を見たが、この記事を見て憤りを感じるとともに、この先民間保育所がやっていけるのか、保育士の身分は保障されるのかという疑問・脱力感に襲われた。保育所運営費は市町村に任せず国がきちんと出して子ども達と保育士の幸せを保証してほしい。		厚生労働省として、保育所運営費の廃止や一般財源化は全く考えていない旨回答いたしました。
3	なぜ、市町村の「保育に欠ける子供を保育所で保育する義務」をなくす必要があるのですか？保育所が果たす社会的なセーフティーネットとしての役割がはずされることにはどうしても強い不安を感じます。そして、市町村の「保育に欠ける子供を保育所で保育する義務」がなくなったら、公立の保育所はいったい何を根拠に存在することになるのですか？		子ども・子育て新システムにおける公的契約の考え方と、市町村の責務について説明し、制度の導入により公立施設の責任がなくなることはない旨回答いたしました。また、子ども・子育て新システム検討会議の基本制度ワーキングチーム、幼保一体化ワーキングチーム等の議論の様子や資料、議事録が内閣府HPにて公開されていることをあわせてご案内いたしました。
4	市町村に保育所の設置義務がなくなってしまうと、セーフティーネットとしての保育所の機能が完全に失われてしまうように思います。その点は新制度ではどのようにしてカバーしていくのでしょうか？たとえば、障害児の受け入れについて、私立幼稚園の多くでは現状入園を拒否、受け入れていても補助金狙いと言われても仕方のないような実態、という状況にあって、補助金制度では到底現行の公立保育園のような受け皿機能は果たせないと思います。		子ども・子育て新システムにおける公的契約の考え方と、応諾義務について説明し、制度の導入により公立施設がなくなることはない旨回答いたしました。また、WTの議論の様子や資料、議事録が内閣府HPにて公開されていることもあわせてご案内いたしました。

「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	近隣の保育園のことで、以前にも、迷惑な送迎時の路上駐車をやめるように、保育園に対して申し入れをしておりますが、まったく対応がなく、ますますひどくなっております。今日は、運転手に暴言まではかれ、2台の車に接触しそうになりました。非常に危険な状況なので、警察にも関与してもらいました、監督官庁より、ご指導いただければありがたいのですが、如何なものでしょうか？		保育所の運営は、保育所と各自治体の権限と責任において行われています。また、国と自治体・保育所は直接指揮命令関係にはないため、国から自治体・保育所に直接指導することはできません。ご要望の内容につきましては、直接、市や保育所にお寄せいただきますようお願い申し上げます。
6	食物アレルギーを持つ子の母です。保育所でも緊急対応できるようにエピペンの保管と緊急時使用をお願いしているところです。先日、保育園の先生に対するエピペン使用の講習会を開くことになり、マイラン製薬に協力依頼をいたところ、無責任な回答をされ、非常に憤りを感じた。厚生労働省では製薬会社にも働きかけて、現場でできる限りスムーズな緊急対応ができるように指導してほしいと思います。		厚生労働省では「保育所におけるアレルギー対応ガイドライン」を平成23年3月17日付けで発出をし、エピペンの使用等について、各自治体や保育関係者、医療関係者へ周知しており、また、保育士に対して行われる研修等においても本ガイドラインについての研修を行い、周知を図っているところである旨、回答しました。
7	介護職員の処遇改善に関するニュースを見たが、保育士の仕事についても、肉体的にも精神的にも重労働であるにも関わらず待遇が低いと、保育士資格を持っているが実際には勤務しない場合や、働いていても辞めてしまうことが多いので、保育士の待遇の改善について検討して下さい。		保育士の処遇改善については、入所児童の処遇向上にもつながる重要な課題であると認識しており、現在、政府で検討している「子ども・子育て新システム」の検討会議の場で、関係者のご意見等も踏まえ検討している旨回答いたしました。
8	出産したが保育園が不足しているため、仕事にはいつ復帰できるのかわからない状況である。保育所が見つからなかった場合は、仕事を辞めざるをえないので悔しい。希望する世帯が皆、保育所に預けられるように保育所の増設をお願いしたい。		待機児童の解消に向けた保育所の受入児童数の拡大については、「子ども・子育てビジョン」に基づき毎年約5万人分の受入児童数の増加を目指し、希望するすべての人が子どもを預けて働くことのできる社会の実現に向けて、努力しているところである旨、回答しました。
9	沖縄県のある離島では、へき地保育所が1か所しかなく、1歳3か月まで入園ができない。それ以前に働く場合には、個人に預けるしかないが、保育料として月5万円かかる。へき地保育所では、給食がなく、弁当持参のため不便であり、食中毒などの危険がある。役場の職員に改善を求めても、「へき地保育所だから。」と改善してもらえない。 給食施設について、小中学校の給食センターを併用できないか。また、保育所や給食施設を建設できるような補助金はないか。		へき地保育所の運営について、国の基準を満たした施設には補助金を交付しているところであるが、施設の運営に関する具体的な基準(給食や施設改修など)については、沖縄県やお住まいの市町村で定められていることから、そちらに相談していただきたい旨、回答いたしました。
10	精子・卵子・胚の提供等による生殖補助医療制度に係る検討状況等を確認する質問があった。		2008年の日本学術会議報告書等を紹介し、行政府として立法府における今後の生殖補助医療に関する議論の動向を慎重に見守りたい旨回答した。
11	中小企業子育て支援助成金について、支給要領が変更されたことにより支給対象にならなくなった。3人の企業であるが、助成金が出るということで育休中は2人でがんばってきた。平成21年に何回も問い合わせ、支給対象になると言われたのに、助成金の変更について何故連絡をしにくれなかったのか。細やかな広報をすべきであり、ほとんどの企業でこのような助成金があることを知っていない。中小企業を守ってほしい。地方受付分		支給要領の変更及び他の利用可能な奨励金を説明いたしました。また、広報については貴重なご意見として承りました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
12	両立支援助成金・中小企業両立支援助成金について、 ・出勤簿、タイムカード、賃金台帳(写)等について、提出が必要な月数を支給要領やパンフレットに記載してほしい。 ・申請者自身が支給要件に当てはまるかどうか判断できるようなチェックリストはないか。地方受付分		支給要領に基づき提出が必要な書類等について、説明するとともに、貴重なご意見として承りました。
13	中小企業子育て支援助成金の支給対象が、平成23年9月30日までに育児休業が終了し復職後1年以上継続勤務したとあるが、今回1人目が平成23年9月30日以前の復職なので助成金を申請するが、2人目以降の復職が平成23年10月1日以降になると本助成金の対象とならないので、2人目以降の育児休業者が出た場合の助成金または措置について検討願いたい。地方受付分		本助成金の制度内容について説明いたしました。併せて本助成金は平成23年4月に一部改正されたこと及び平成23年度までの時限措置であることを説明いたしました。

「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

部局(課室)名	社会・援護局(社会)
照会先	項番1～10 社会・援護局総務課 課長補佐 安藤 公一(内線2813) 社会・援護局書記室 管理係長 佐藤 清和(内線2803) 項番11 近畿厚生局企画調整課 課長 深谷 茂喜(内線2229) 課長補佐 澤井 一雄(内線2230) (ダイヤルイン 06-6942-2413)

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	1件	271件	13件	0件	187件	472件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	55件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	147件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	270件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	外国人への生活保護適用は拡大解釈であり直ちに止めるべきである。外国人が日本に来てから仕事を失う、就労できない状況になった場合、まず帰国していただくべきです。外国人には母国があり、母国の社会保障を受けるべきです。	①	ご意見としてお伺いしました。 生活保護法は、憲法25条に「すべての国民は、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、就労の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、日本人と同じ取扱としております。
2	生活保護受給者数が過去最高に達したとの報道を見たが、生活保護受給者のなかで働ける人には働いてほしいと思った。景気がよくない状況が続いていますが、働く場のない、健康な人には、ボランティアなどへの参加など社会の役割をもって生活するようすべきではないかと思えます。	④	ご意見としてお伺いしました。 現下の厳しい経済、雇用情勢を受けて稼働能力を有する方も就職できずに保護を受ける状況があります。このような状況を踏まえ、稼働能力を有する方々に対する自立、就労支援をさらに促進してまいります。
3	生活保護の不正についてもっと取り組むべきです。不必要な入院や薬の転売など問題だらけです。福祉・医療の関係者から生活保護の問題点を集めるなど、より一層、適正な保護の支給を行ってほしい。	④	生活保護制度における不正受給の防止につきましては、生活保護受給要件の厳格な審査を実施し、引き続き不正受給対策の徹底を図り、生活保護の適正な運営に努めてまいります。
4	生活福祉資金の貸付申請をしたところ、社会福祉協議会の職員の対応がとても悪く、不愉快な思いをした。	①	社会福祉協議会の職員の対応についてお詫びを申し上げたうえで、都道府県の指導監督部署へご相談して頂くようお願いしました。
5	生活福祉資金の貸付申請をしたところ、不承認となったが、納得がいかない。	①	貸付の適否については、社会福祉協議会が決定しており、不承認の理由については社会福祉協議会に確認して頂くようお願いしました。

※「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	民生委員はどのようにして選ばれるのか。 また、地元の民生委員に苦情があるので、厚労省から指導して欲しい。	①	民生委員の選任手続について、民生委員は、市町村の民生委員推薦会が選出した候補者を、都道府県知事が、地方社会福祉審議会の意見を聴いて厚労大臣に推薦し、厚労大臣がこれを委嘱するという流れになる旨回答しました。 また、民生委員の職務に関する指揮監督権が都道府県・指定都市・中核市にあることをご説明し、当該自治体の担当課へ相談するよう案内しました。
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 ④	実務経験ルートにおける6月の養成課程の義務付けについては、平成23年6月22日付けで公布された「介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律」において平成27年4月1日に延期されることとなったため、平成27年度の試験からとなります。 また、ご要望については、養成課程義務付けの施行日である平成27年4月以前であっても受講できるように検討中である旨を説明し、ご了解いただきました。
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。
11	目が不自由で生活保護を受給されている方から、生活保護及び日常生活自立支援事業に関して以下のご意見がありました。 ・生活保護の住宅扶助として41,900円を上限とした額を支給されているが、この額では共益費(月4,500円程度)を賄えないため、支給額を増やしてほしい。 ・電化製品(洗濯機、冷蔵庫、電子レンジ)やケータイ使用料、家具は生活する上で最低限必要なものであるが、これらを保護費で賄うことは困難なため、対策を考えてほしい。 ・受診の際に医療機関に提出する医療券は福祉事務所に行かないとももらえないが、定期的に福祉事務所まで行くのは大変なので、医療機関と福祉事務所との間で医療券に関するやりとりを済ませてほしい。 ・目が見えずお金の管理が大変である。日常生活自立支援事業によって生活費の金銭管理を依頼することができるが、急な出費時には引き出せるようになっていないため、使い勝手が悪い。 (地方受付分)	④	厚生労働省本省に意見を伝えてほしいというご要望であったため、ご意見を承り厚生労働省本省へご報告する旨お伝えしました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

平成23年11月1日～11月30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 田中 徹(内線3011) 主査 佐々木 忠信(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 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	26 件	0 件	0 件	48 件	74 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	69 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	精神科で不適切な多剤大量処方があるので、適切な処方を促すための対策を講じてほしい。		向精神薬の処方に関しては過量服薬ワーキングチームや厚生労働科学研究などを通じ、実態を把握し対策を検討しているところです。今後も、精神科医療の質の向上に努めてまいります。
2	障害者自立支援法を廃止してほしい。		平成22年6月29日の閣議決定により、制度の谷間のない支援の提供等を内容とする法案を制定することとなっています。 本年8月30日に障がい者制度改革推進会議総合福祉部会に取りまとめられた骨格提言や、与党での議論も踏まえつつ、法案の内容について検討していくこととしております。
3	障害者差別をなくしてほしい。		広報・啓発等を通じて障害を持つ方も暮らしやすい社会づくりに向けて努めてまいります。
4	精神障害者保健福祉手帳を所持していてもJR等の割引が適用しないため、優遇措置を充実してほしい。		3障害同等のサービスが受けられることが望ましく、各種の援助施策についてより一層の支援が得られるよう各自治体、事業者等に働きかけを続けていきます。

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

部局(課室)名	老健局
照会先	項番1～10 老健局総務課 総務課企画法令係長 松本直樹(内線3919) 総務課企画法令係 笠井南芳(内線3919) 項番11 近畿厚生局企画調整課 課長 深谷 茂喜(内線2229) 課長補佐 澤井 一雄(内線2230) (ダイヤルイン 06-6942-2413)

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	60件	7件	6件	0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	4件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	40件
	法令遵守違反に関するもの	6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	介護保険制度について、どうしても加入したくない場合は加入しなくてもよい仕組みにしてほしいとのご意見をいただきました。		介護保険制度は、社会保険制度として、社会全体で介護が必要な高齢者の自立やその家族を支援する仕組みとなっている旨を説明致しました。
2	なぜ生活保護を受けていても、介護保険の被保険者となるのかとのご質問をいただきました。		生活保護受給者は、実質的に負担増となることなく介護保険制度に加入し、サービスを受けることが可能であること、介護保険制度の趣旨は、助け合いの理念により高齢者の自立を支援するものであり、生活保護受給者についても、自立した主体として、皆で支え合う地域社会の助け合いの仕組みに参加することとした旨を説明致しました。
3	一般の方から、介護職員処遇改善交付金について、来年度以降はどうなるのかとのご質問をいただきました。		介護サービスの安定的な供給を確保するためには介護職員の処遇改善を継続することが重要であり、平成24年度以降の処遇改善をどのように進めていくのかについて、現在、介護保険部会等の議論を踏まえ、検討中である旨ご説明致しました。
4	本体施設と併設のショートステイの両方で看護体制加算()を算定する場合、ショートステイの看護師は本体施設の業務に従事してはならないのかとの御照会をいただきました。		本体施設と併設のショートステイの両方で看護体制加算()を算定する場合、本体施設とショートステイそれぞれを担当する常勤の看護師が定められていることが必要であるが、ショートステイを担当する常勤看護師が、ショートステイにおける業務に支障のない範囲で本体施設における業務に従事することを妨げるものではなく、また本体施設を担当する常勤看護師がショートステイの業務に従事する場合も同様である旨回答いたしました。
5	自治体の方より、50床の本体施設に対して29床の地域密着型サテライト施設をすでに設けており、新たに本体施設に対して同種のサテライト施設を2つ設けたいが、このようなことは可能であるか、またサテライトの併設に関して上限が決まっているのかとの御照会をいただきました。		サテライト型居住施設とは、本体施設と密接な連携を確保しつつ、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ため、御照会の点については本体施設との密接な連携が確保されている限り可能であるが、個々の事例の指定に関することであるため、指定権者である市町村に御照会いただきたい旨回答いたしました。

「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
6	栄養マネジメント加算について、併設する2つの介護保険施設等の共通の管理栄養士が常勤で1人のみ配置の場合、当該加算の請求は可能であるのかとの御照会をいただきました。		管理栄養士が複数の介護保険施設の栄養管理等を行う場合には、当該管理栄養士が勤務する1つの施設においてのみ、当該加算を算定できている旨回答いたしました。
7	有料老人ホームの概要及び届出先についての御照会をいただきました。		有料老人ホームは高齢者を入居させ食事の提供、介護の提供、洗濯、掃除等の家事、健康管理のうち、いずれかのサービスを提供している施設であり、都道府県に対して届出をしていただきたい旨回答致しました。
8	有料老人ホームの利用者が訪問介護を利用しているが、ケアプランに位置づけられたサービスの提供時間にサービス提供がされていないとの連絡をいただきました。		事業者に対する指導は自治体が行うため、ご連絡いただいた内容については都道府県に伝える旨説明し、その後都道府県に伝えました。
9	訪問介護事業者がケアマネを参加させずにサービス担当者会議を行い、従来どおりのサービス提供を行っている。県へ連絡をしたが、対応が不十分であるとの連絡をいただきました。		事業者に対する指導は自治体が行うため、ご連絡いただいた内容については都道府県に伝える旨説明し、その後都道府県に伝えました。
10	介護老人保健施設に知人が入所しているが、介護事故が発生した。その後の施設側の対応が悪く、県に相談しているが、対応が不十分であるとの連絡をいただきました。		事業者に対する指導は自治体が行うため、ご連絡いただいた内容については都道府県に伝える旨説明し、その後都道府県に伝えました。
11	目が不自由で生活保護を受給されている方から、ホームヘルパーが週2回しか来ないが、業者の都合ではなく、こちらが来てほしい時に来てもらうようにしてほしいとのご意見がありました。地方受付分		厚生労働省本省に意見を伝えてほしいというご要望であったため、ご意見を承り厚生労働省本省へご報告する旨お伝えしました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 吉田補佐(内線3216)

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	202件	0件	0件	22件	224件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	20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	180件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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。	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。
2	整骨院にて腰痛の為のマッサージ治療を受けた際に、各種医療保険が適用されるとのことで保険証のコピーを取られました。マッサージで保険が適用されるのはよいのか。	①	骨折、脱臼、打撲、捻挫及び挫傷(いわゆる肉ばなれなど)といった柔道整復師の施術に係る療養費(保険)の支給対象となる疾患を説明した上で、該当しなければ保険の対象とならないとお伝えしました。
3	HPV核酸同定検査の施設基準については平成22年4月より保険導入され、「当該保険医療機関が産婦人科を標榜しており、当該診療科において常勤の医師が配置されている」ことが施設基準の要件とされているが、昨今の産婦人科医不足により当院を含め多くの保険医療機関が施設基準の要件を満たせない状況である。 当該検査は学会も推奨している有用な検査であり、多くの保険医療機関で実施できるよう施設基準の要件を緩和(常勤→非常勤)するよう強く要望する。(地方受付分)	① ④	現行の施設基準の要件を説明し、制度改善に対するご意見として本省等へ報告させていただきお伝えしました。
4	手の人差し指を剥離骨折し、医療機関で骨折非観血的整復術を受けた方から次のような内容のご意見がありました。 医療機関での手術は検査等を行った上で、指を引っ張るだけの簡単なものであったが、この手術に係る点数は「肩甲骨、上腕、大腿」、「前腕、下腿」及び「鎖骨、膝蓋骨、手、足その他」に区分されており、指の場合は「足その他」に含まれ、鎖骨、膝蓋骨、手、足と同額というのは納得しにくい。医療費が高騰する中であり、必要な処置行為に応じて部位を細かく区分するべきではないか。(地方受付分)	① ④	保険診療に関する算定方法についてご説明し、医療保険の制度改善を求めらるご意見として厚生労働省本省に伝える旨をお伝えしました。

※「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	医療機関の窓口負担を、3割から2割に戻してください。	①	①保険料負担の上昇をできるだけ抑えるため、ある程度窓口負担をお願いせざるを得ない ②高額療養費制度において、患者の窓口負担に一定の歯止めをかけていることを説明したところご納得いただきました。
6	健保組合の資格喪失後に国民健康保険に加入した者について、出産育児一時金を現保険者である国保ではなく、前保険者である健保組合に請求するように被保険者が指導を受けていることがある。厚生省ではどのような立場で指導をおこなっているか。	①	①国保と健保組合のどちらに出産育児一時金を請求するかは、あくまでも被保険者自身が決めるものであって、特定の保険者に請求を行うような指導はしていないことを説明しました。
7	医療機関を受診した際に一律100円を徴収する制度(案)について、以下の理由により導入するべきではないとのご意見がありました。 ・低所得者等からも一律徴収するのは弱い者いじめである。 ・医療費抑制のための制度と思われるが、好き好んで医療機関にかかる者はいない。 ・複数医療機関を受診すると、その度に徴収されるので、セカンドオピニオンを聞くことも抑制されてしまう。 <地方受付分>	④	④ご意見として、厚生労働省本省へご報告する旨お伝えしました。
8	保険料を滞納していると、住んでいる市役所から督促状が送られてきたが、国民健康保険の加入は自己責任だと認識している。国民健康保険に加入する意志が無ければ、保険料も払う必要がないのではないか。	①	①日本では、国民皆保険制度がとられているため、日本国内に住所を有する者は、国民健康保険の除外規定に該当しない限り、国民健康保険に加入することになる旨をお伝えしました。
9	一部負担金の割合は、なぜ世帯単位で判定するのか。	①	①一部負担金の割合は、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。
10	譲渡金額よりも購入額の方が高く、損失が出ている株式の取引についても、一部負担金の割合を判定する際に収入として含めるのか。	①	①一部負担金の割合の判定に用いる収入は、所得税法第36条第1項に規定する「各種所得の金額の計算上収入金額とすべき金額及び総収入金額に算入すべき金額」としており、株式の取引においては、株式の購入額等の経費を差し引く前の譲渡金額が収入となることを説明しました。
11	高齢者に対して窓口の負担割合を3割とするのはおかしいのではないか。	①	①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。

※「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

部局(課室)名	年金局
照会先	年金局総務課 課長補佐 尾崎(内線3313) 企画係長 正野(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	180件	0件	0件	211件	391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	213件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2件
法令遵守違反に関するもの	0件
その他	176件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>・支給開始年齢の引上げが検討されているようだが、これには反対である。定年から支給開始年齢まで働ける環境が整っておらず生きていくことができない。(同様のご意見を8件いただきました)</p> <p>・支給開始年齢が引上げられれば、将来受け取る年金額が少なくなってしまうので、このような見直しはやめるべきである。(同様のご意見を59件いただきました)</p> <p>・支給開始年齢の引上げは制度改悪であるため、反対である。(同様のご意見を23件いただきました)</p>		<p>諸外国では、既に65歳を超えて支給開始年齢の引上げが決定されている中で、世界最長寿国である日本では、支給開始年齢の引上げについての議論が遅かったのではないかと指摘があります。</p> <p>こうしたことから、本年6月に決定された社会保障・税一体改革成案では、年金の「支給開始年齢の引上げ」が現行制度の改善に向けた検討項目の一つとして示されたところです。現在社会保障審議会において検討を進めているところですが、中長期的な課題として議論しているものであり、来年の国会に提出する予定はありません</p> <p>この問題は高齢者雇用に関わるだけでなく、個々人の生活設計にも関わる極めて大きなテーマであることから、様々な意見を伺いながら丁寧に議論していくこととしています。</p>
2	<p>主婦年金の切り替え漏れ問題について、過払い分の返還は求めない方針とのことだが、これではまじめに保険料を納めた人からすれば不公平である。専業主婦の方の過払い分はしっかり還付してもらおうべきだ。(同様のご意見を41件いただきました。)</p>		<p>主婦年金の切り替え漏れ問題については、極めて多くの方に影響を及ぼす問題であることや、誤った記録を訂正することによって年金額が突然減額になる等の不利益が多数の方に生じることから、何らかの特別な措置が必要となります。</p> <p>この場合には、</p> <ul style="list-style-type: none"> まじめに保険料を払ってきた方との「公平性」 誤った記録が訂正されていない受給者の方が、現在受けている年金を生活の糧として暮らしていることを重視した「生活への配慮」 <p>という2つの点を十分に考える必要があります。</p> <p>今回国会に提出した「主婦年金追納法案」では、「公平」の観点から、保険料の追納機会を設けた上で、追納がなければ今後支給する年金については減額することとし、「生活への配慮」の観点から、老齢基礎年金受給者については、過払い分の返還を求めないこと等により「公平」と「生活への配慮」とのバランスをとることにしています。</p> <p>今後は切り替え漏れがある方々の記録の訂正とともに、切り替え漏れが発生しないような取り組みを進めていくこととしています。</p>

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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
3	政府が特例水準を見直し、来年度から年金額の減額を検討している旨の報道を受けて、これ以上の年金額の減額は生活に支障をきたすので反対であるというご意見を14件いただきました。		<p>現在支給されている年金額は、過去の物価下落時に特例的に年金額を据え置いたことから、本来の年金額と比べ2.5%高い水準(特例水準)となっております。</p> <p>急速な少子高齢化が進む中で、将来世代の負担が大きくなり過ぎないようにする年金制度を長期に安定したものとするという観点から、社会保障・税一体改革成案では、この特例水準の見直しを検討することが示され、現在、社会保障審議会で議論を行っております。</p> <p>同時に、先日実施された行政刷新会議の提言型政策仕分けでは、特例水準の解消に向けて来年度からの年金額の引下げが提言されたところであります。</p> <p>政府としては、来年度からの特例水準の解消を念頭に、ある程度の時間をかけて特例水準を解消する必要があると考えており、来年の通常国会への法案提出に向けて検討していくこととしています。</p>
4	厚生年金と共済年金を一元化してください。(同様のご意見を4件いただきました)		<p>年金制度を働き方やライフコースの選択に影響を与えない一元的で公平な制度としていく観点から、本年6月に決定された社会保障・税一体改革成案では、年金の「被用者年金一元化」が現行制度の改善に向けた検討項目の一つとして示されたところです。</p> <p>被用者年金の一元化にあたっては、被用者年金制度全体の公平性・安定性確保の観点から、共済年金制度を厚生年金制度に合わせる方向を基本として被用者年金の一元化を行う方向で検討を進めています。具体的には、公務員及び私学省職員の保険料率や給付内容を民間サラリーマンと同一とすることとしています。</p> <p>厚生労働省としては、関係省と調整しながら、来年度の通常国会への法案提出に向けて引き続き検討していくこととしています。</p>
5	<p>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。</p> <p>また、12月から融資額の変更があったが、なぜ変更を行うのか。</p>		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>12月からの見直しは、年金担保貸付制度を利用している方が生活困窮に陥ってしまうことから、無理な返済とならないよう行うものです。</p>
6	日本年金機構(年金事務所・委託業者)の対応が悪い。		<p>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。</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

部局(課室)名	政策統括官付(社会保障担当)
照会先	社会保障担当参事官室 経理係 櫻田(内線7709)

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	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	平成23年版厚生労働白書について、年金の記述が足りないように感じる。拠出金のデータや保険料収入などのデータも載せるべきではないか。		貴重なご意見として承ります。
2	ベーシックインカムについて意見を言いたい。厚労省でもベーシックインカム導入に向けて検討会を開いて議論してほしい。厚労省は年金や保険、生活保護も取り扱っているので関係があるはずだ。		ベーシックインカムは、年金や生活保護などの現在の所得保障制度に代えて、全ての個人に対し、無条件に「基礎的な生活や必要な所得」を保障する考え方であり、就労と所得保障を切り離して考えることから、様々な論点がある。ご指摘も参考にしつつ、適切な所得保障のあり方について考えてまいりたい。
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

部局(課室)名	政策統括官(労働担当)
照会先	室長補佐 岡 英範(内線7725) 総務係長 若山 丈(内線7717)

平成23年11月1日～11月30日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分)	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	9件	0件	0件	0件	9件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	9件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	複数の労働組合に加入することの可否について教えてほしい。	労働組合法上、複数の組合に加入することを制限する規定はないこと等をご説明しました。	
2	労働協約の効力等について教えてほしい。	労働組合法の関係条文等についてご説明しました。	
3	不当労働行為の審査の申立等について教えてほしい。	関係条文等をご説明しました。	
4	労組法に規定される「使用者の利益を代表する者」について教えてほしい。	関係条文等をご説明しました。	
5	労組専従職員への社会保険・労働保険の適用・負担等について教えてほしい。	関係部局と調整のうえ関係条文等をご説明しました。	

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	労働組合法が禁止する不当労働行為の要件や審査の申立等について教えてほしい。		労働組合法の関係条文等についてご説明しました。
7	会社のある行為が不当労働行為に当たるか否かについて教えてほしい。		関係条文やその解釈等についてご説明しました。
8	ユニオンショップ協定について教えてほしい。		関係条文やその解釈等についてご説明しました。
9	会社分割時の労働契約の承継について、承継する事業に全く従事していない労働者も承継できるのか。		可能ですが、この労働者が異議申立をした場合は、承継されず、分割前の会社に残ることとなる旨、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

(参考)

平成23年11月1日～11月30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 戸沢 吉徳 (代表電話)03 - 5344 - 1100 (内線 3182)

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	1,089件	45件	0件	256件	0件	1,391件
	地方分	172件	157件	30件	0件	0件	0件	359件
合計	173件	1,246件	75件	0件	256件	0件	1,750件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	350件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,400件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	国民年金の付加保険料について、納付期限である翌月末を過ぎて納付したところ、付加保険料を還付された。納付期限を経過した付加保険料についても、定額保険料と同様に2年間は納付を認めるよう制度を改正して欲しい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	国民年金保険料免除期間を追納する場合、10年以内の古い免除期間から納付することとなっているが、古い免除期間になるほど追納加算金が付くため結果的に納付を躊躇してしまう。追納期間の順番にこだわらず本人の希望する期間から納付できるようにしていただきたい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3	在職老齢年金の調整対象となる標準報酬月額の変更について、固定的賃金の変動月からの3ヶ月平均額で変更されることに納得できない。現在、老齢厚生年金の額が標準報酬月額等との調整で停止になっており、給料が下がっているのに3ヶ月も待てない。報酬が下がった当月から変更されるように制度を改正して欲しい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
4	介護保険料が老齢厚生年金から天引きされているが、受取年金額(年額18万以上)等の条件で一律に天引きするのではなく、本人から確認を取り希望者のみ年金から天引きするようしていただきたい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	雇用保険の給付金を受けている間は年金が支給停止されることについて納得できない。いままで雇用保険と厚生年金保険の両方の保険料を納付してきたのだから、どちらも同時に受け取ることができるよう制度を改正して欲しい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	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。		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33件ありました。)		事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
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。		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	ねんきんネットが利用しにくい。また、ホームページの内容等に関するご意見をいただきました。		今後もねんきんネット並びにホームページの充実に努めてまいります。
10	事務所窓口の対応について「今まで対応が悪いイメージだったのですが、気持ちの良い対応をしていただき印象が変りました。これからもそのまま対応していただけたらうれしく思います。」等のお礼や激励をいただきました。		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、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。