

平成22年2月15日

大臣官房総務課情報公開文書室

(担当・内線) 室長 小林 洋子

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

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2月5日から平成22年2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(10/02/15)

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告

平成22年2月5日～2月10日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	計
行政相談室 (各部局に属さないもの)	3	25	5	0	471	0	504
大臣官房	0	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	0	0	0	0	0	0
医政局	0	17	0	0	4	0	21
健康局	1	190	0	0	80	0	271
医薬食品局	0	56	0	0	7	6	69
食品安全部	0	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	232	2	0	77	0	311
職業安定局	0	27	0	0	99	0	126
職業能力開発局	0	5	1	0	15	0	21
雇用均等・児童家庭局	0	97	3	0	112	2	214
社会・援護局	0	78	1	1	30	0	110
障害保健福祉部	0	3	0	0	12	0	15
老健局	0	32	0	0	20	17	69
保険局	0	94	0	0	3	0	97
年金局	0	35	15	0	37	5	92
政策統括官	0	20	0	0	0	0	20
日本年金機構	2	304	5	0	59	1	371
合計	6	1,215	32	1	1,026	31	2,311

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	359
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	510
法令遵守違反に関するもの	5
その他	1,437

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

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2月5日～2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
	3 件	25 件	5 件	0 件	471 件	0 件	504 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	504 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	【件名: 真の民主党確立のために(ご意見)】 長妻大臣を応援しています。期待しています。問題の解決に、確実に一步一步進んでください。その際、最も大切なことは、信頼です。今の最大の危機は鳩山首相の優柔不断な姿勢です。国民の信頼を確保し、さらに高めるには、小沢議員、石川議員に断固たる正義の姿勢を、党及び鳩山政権が示すことです。真に国民のことを思うなら、個々の政策より、国民の期待に応える体制の確立に全精力を結集すべきです。長妻大臣は桶狭間のごとく、先陣を切って突き進んでください。 (「厚生労働省国民の皆様の声へ」意見メール)	⑤	貴重なご意見として拝聴いたしました。併せて政務三役とも情報を共有しました。
2	【件名: 激励(ご意見)】 長妻大臣、ご苦労さまです。先代の残した大きな付け、国民の信頼回復の基礎を作るために頑張ってください。私は72歳の病み上がりの年寄りです。 (「厚生労働省国民の皆様の声へ」意見メール)	⑤	貴重なご意見として拝聴いたしました。
3	【件名: PDFファイルに関して(ご意見)】 この、「過去に公表した「国民の皆様の声」」ですが、せっかくPDFで公表されているのであれば、検索出来るようにして頂けませんか。少々容量が増えるかもしれませんが、自分と同じ要望、質問を持っている人にとっては、便利かと思えます。質問があれば、過去ファイルの参照は普通かと思えます。また、全文検索出来れば、問題の解決、問題の明瞭化等、その利便さはご存知のことと思えます。 (「厚生労働省国民の皆様の声へ」意見メール)	⑤	貴重なご意見として拝聴いたしました。以前同様の主旨のご意見を頂き、昨年12月7日公表分より、情報検索可能なPDFファイルに変更したところです。この度のご指摘をふまえ、11月2日初回公表分からのPDFについても情報検索可能なPDFに変更することと致しました。また、HP上の厚生労働行政に対するよくあるご質問についても今後、迅速に更新を行うこととしました。
4	【件名: 子どもはどうなるのでしょうか】 これからは夫婦でも別姓であることを容認したそうですが、これは人生経験の豊富な大人には対応可能でしょう。しかし、子どもが幼稚園保育園から社会生活を始めるにあたり、戸惑うのではないのでしょうか。そういうことも考えてから夫婦別姓の是非を問うべきだったと思えます。 (官邸に寄せられた国政への意見メール: 厚労省、法務省、総務省へ転送)	⑤	政府へのご意見の中に幼児保育の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としましては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有しました。
5	【件名: 少子化の原因は、女性の給料が高すぎるからだ】 公立学校の女性教員の場合、自分よりも給料が少ない男性は結婚相手の対象外のようで、女性が結婚しない原因の一つに女性の給料が男性を上回っていることが上げられる。しかも40代の地方公務員の場合、年収800万円から900万円ももらっているようだ。公務員の高すぎる給与はいつになったら下げるのだろうか。 (官邸に寄せられた国政への意見メール: 厚労省、内閣府、総務省、文科省へ転送)	⑤	政府へのご意見の中に少子化の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としましては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有しました。

※「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政策・制度の改善等を検討中、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	働かない人に対して手厚くすぎると益々我が儘になる。そもそも今の人は我々我慢強さが足りない。ちょっと嫌なことがあるとすぐに仕事を辞めて、クビを切られたと騒ぎ立てる。こういった人たちに手厚くする必要はない。 (電話)	⑤	貴重なご意見として拝聴いたしました。
7	【件名：税金について】 年度末という事で予算の使い切りなのか分かりませんが、無駄な道路工事が多すぎます。普段全然交通量が少ない山道を綺麗にして意味があるとは思えません。道路工事の原資は税金ですよ。少ない給料でなんとか生きているのにこんな無駄使いするなら税金取らないでほしい。 (官邸に寄せられた国政への意見メール：厚労省、内閣府、財務省、国交省へ転送)	⑤	政府へのご意見の中に労働者賃金の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としましては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有しました。
8	【件名：杉の木の植え替え】 花粉症対策として、国は山林に植えられている杉の木を花粉が少ないものに植え替えすべきです。大至急、特に首都圏の杉の木の植え替えをお願いします。 (官邸に寄せられた国政への意見メール：厚労省、内閣府、国交省、環境省へ転送)	⑤	政府へのご意見の中に花粉症対策の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としましては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有しました。
9	今の日本では低所得者が2000万人もいて、自殺者も多いのに、政治が本当に解決の努力をしていない。政治資金のことで騒いでいて、大事なことが置き去りになっている。 (電子政府 各府省への政策に関する意見・要望への意見メール)	⑤	電子政府へのご意見の中に社会的弱者保護の観点も含まれていましたので、ご本人様が厚労省を指定されメールが届きました。厚労省としましては、貴重なご意見として政務三役及び省内で情報を共有しました。
10	【件名：一番身近なことこそよく見ないといけないものです】 先日区役所を訪れた際、白杖をついた青年が順番待ちの番号札を取る機械に気づかず、そのまま放っておかれていました。役所の職員の方は彼の存在を認識していたはず。公務員として人間、ただ給与をカットされるだけでは仕事の質が落ちるのは当たり前です。本当に良い職場というのは、従業員のみんなの顔がいきいきとしています。自分の仕事の大切さ、自分の仕事に対する情熱が分かれば自然と笑顔になれるものです。役所でもカウンター越しに人と接するのであれば接客業に近いものがあると思います。給与をカットすることで人件費の削減とするのではなく、少数精鋭でもっと仕事へのやる気を学ばせることにお金を使えば良いのではないのでしょうか。 (官邸に寄せられた国政への意見メール：厚労省、内閣府、総務省へ転送)	⑤	政府へのご意見の中に障害者福祉の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としましては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有しました。

※「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政策・制度の改善等を検討中、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	医政局
照会先	歯科保健課 総務係(内線2583) 医事課 総務係(内線2566) 指導課 医療法人係(内線2552) 看護課 総務係(内線2596)

平成22年2月5日～2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
	0件	17件	0件	0件	4件	0件	21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)	8件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	13件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	TBSで中国製の義歯について、ベリリウムが含まれており、危険であるとの報道があった。厚生労働省として規制はしないのか。		口から摂取される場合にはほとんど問題ないが、ガスや粉じん状態で吸入されると健康被害を生ずる場合があり、合金を扱う歯科技工士などの歯科技工に従事する方に注意が必要とされている旨ご説明しました。 また、現在実施している国外における歯科技工物の流通に関する実態調査や歯科技工物の成分分析に関する厚生労働科学研究で、調査・研究を引き続き進めていく旨ご説明しました。
2	医療に関する相談をしたいが、行政機関で対応してくれるところを教えてください。		都道府県に設置されている医療安全支援センターにてご相談を受け付けている旨ご説明しました。
3	多忙な医師に代わり、医療機関の事務職員が、カルテ等の書類作成をすることは医師法上可能なのか。		通知(医師及び医療関係職と事務職員等との間等での役割分担の推進について)を説明し、医師が最終的に確認し署名することを条件に、事務職員が、医師の補助者として記載を代行することができる旨ご説明しました。
4	医療法第52条に基づき都道府県に提出された書類(事業報告書、監査報告書等)は、一般の人が請求すれば閲覧することが可能か。		医療法人を所管する都道府県、地方厚生局に閲覧請求していただければ、閲覧可能である旨ご説明しました。
5	平成21年12月25日に示された新人看護職員研修ガイドラインの概要が分かるものがあるか。ホームページ上に掲載されていれば、掲載場所を教えてください。		以下のURLにパンフレット等を掲載しており、必要であればPDFファイルをダウンロードし、ご活用いただくようご説明しました。 (URL) http://www.mhlw.go.jp/bunya/iryuu/oshirase/100210.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。

国民の皆様の声・集計報告票

平成22年2月5日～2月10日受付分

部局(課室)名	健康局
照会先	健康局総務課 榎本 芳人(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	地方自治体	合計
	1件	190件	0件	0件	80件	0件	271件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	80件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	29件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	162件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	優先接種対象者以外(一般の方)への新型インフルエンザワクチンの接種はもう始まっているのか。		2月5日から全都道府県で接種を開始しております。接種を受けられる医療機関については、各自治体にお問い合わせくださいという旨回答しました。
2	新型インフルエンザワクチンの健康被害救済制度を申請したいがどうしたらいいのか。		必要書類を準備して、厚生労働省担当窓口まで郵送してください。申請する給付の内容により、必要な書類が異なりますので、健康被害救済制度の相談窓口(電話:03-3501-9060(平日10～18時))までお問い合わせくださいという旨回答しました。
3	新型インフルエンザ予防接種事業で、当院は、現在かかりつけの患者さんにも接種する受託医療機関となっている。かかりつけの患者さん以外にも接種することができるか？		接種対象者の範囲を変更することは可能ですので、その旨を自治体までご相談くださいという旨回答しました。
4	甲状腺癌と、狭心症の診断を受けている。主治医に新型インフルエンザワクチンの接種について相談したところ、接種しなくてもよいと言われたため迷っている。狭心症が悪化してきているので心配している。		新型インフルエンザワクチンの接種に当たっては、ご自身の意思が尊重されます。ワクチン接種の有益性とリスクをよく考慮し、医師とよく相談して接種を行ってください。主治医と再度よくご相談されることをお勧めしますという旨回答しました。
5	65歳以上であり、新型インフルエンザワクチンをこれから接種しようと思っているが、いつから輸入ワクチンに切り替わるのか？		ワクチンの種類については、接種を希望される医療機関にご確認ください。現時点において、接種可能なのは殆どが国内産ワクチンとなりますという旨回答しました。

「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、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	メタボリックシンドロームの診断基準(女性の腹囲90センチ)に関して根拠がないとの報道についての事実関係を教えて欲しい。		厚生労働科学研究費補助金研究成果発表会において、女性の腹囲80cm以上で高血圧・高血糖等を有する方が特に増えたことが発表されました。今回の報道は、事実誤認であることを説明しました。
7	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るか。		随時審査を行っているところ。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しました。
8	原爆症認定申請の却下通知が届いたが納得いかない。		理由は通知書に記載の通りであり、専門家による審議の結果である旨説明しました。
9	原爆被爆者二世への対策は健康診断のみなのか。それで病気が見つかって他の対策がないのであれば意味がないのではないか。		被爆二世の方については、原爆の放射線による健康被害は認められていない旨説明しました。
10	原爆症認定審査の待機件数は何件か。また、裁判で国の被曝線量基準DS86は否定されているのに制度を変えないのか。裁判所と国で二重の基準ができているとも新聞ではいわれているようだがどう考えるか。		待機件数は平成22年1月末で約7,700件であり、被曝線量基準DS86は現在の認定審査には使用しておらず、平成20年4月から新しい審査方針の下で審査をし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、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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成22年2月5日～2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
	0件	56件	件	0件	7件	6件	69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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	67件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	胃腸薬の副作用と思い、製薬メーカーのお客室相談室に電話をしたところ、副作用ではないので医者にかかるように言われた。胃腸薬の服用以外に原因はないと思われるのに、電話では副作用でなく体調不良が原因としか言われない。		医薬品副作用被害救済制度があることをご説明した上で、まずは医者の診察を受けることをお勧めしました。 また、最初に企業の相談窓口が丁寧な対応をしていれば電話をすることもなかったとの事でしたので、当該企業に対し、その旨情報伝達いたしました。
2	以前に市販製品(指定医薬部外品)に関する品質上の問題に関して、製造販売業者を指導してほしいとの問い合わせをしたが、その後、厚生労働省の担当者から製造販売業者を指導したことについての連絡がなく、また、製造販売業者の接遇に対する指導もされていない。		製造販売業者への指導は品質上の問題に関する指導であるため、接遇に対する指導は対象外であること、また、当初から指導したことに対する連絡についてお約束をしていないことをご説明いたしました。 前回お問い合わせいただいた方が違うため、お問い合わせ内容に違いがありました。実際の不満をお持ちの方以外の方がお問い合わせをする可能性も踏まえて、内容を把握するようにいたします。
3	HCV患者であるが、数値が低いのでINFはやらない方がいいと医師に言われた。どこか相談できる場所はあるだろうか。		最寄りの自治体の医療相談窓口を紹介いたしました。
4	「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の給付金の支給に関する特別措置法」について、認定を受けるにはどのようにしたらいいか。		当該制度の趣旨、認定のための手続きについてご説明いたしました。
5	厚労省HPのフィブリノゲン製剤納入医療機関リストに、息子が1993年に入院していた病院があった。肝炎に感染していないか心配だ。		肝炎ウイルス検査を実施していただくように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、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	労働基準局総務課
照会先	監察官 小城 英樹(内線5586) 広報係長 高木 洋司(内線5582)

平成22年2月5日～2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
	0件	232件	2件	0件	79件	0件	313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	303件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	いくつかのアルバイトを掛け持ちして、より多くの収入を得たいと思っているが、面接に行ったところ「ダブルワークの方は、労働基準法の法定労働時間の点で問題が出るので採用できない」と言われた。労働基準法はどうなっているのか。		労働基準法では、事業場を異にする場合においても、労働時間に関する規定の適用については通算する(労働基準法第38条)とされており、これは労働者保護のため置かれている規定であることをご説明しました。
2	この不況下、労働基準法無視の会社が増えている。法律違反しても、ばれなければ何をしてもいいというような風潮が感じられる。労働基準法の罰則が緩すぎる。経営者サイドに、大打撃を加えられるような重い罰則が必要である。		貴重なご意見としてお伺いしました。(匿名のメールであったため、ご説明はできませんでした。)
3	1日の法定労働時間を、現行の8時間から6時間に変更すべき。そうすれば、賃金の底上げと雇用の問題の両面が一挙に解決すると思う。		貴重なご意見としてお伺いしました。(匿名のメールであったため、ご説明はできませんでした。)
4	会社から解雇されたという私の知人が、労働基準監督署に「解雇予告手当を支払うよう会社を指導してほしい」と申し立てたが、結局支払われなかった。その知人は「間違いなく即日解雇された」と言っているが、なぜ監督署は会社に支払うよう指導しないのか。		監督署として、ご相談のような申立があれば当然に調査を行います。ただ、ご相談のケースでは、伝聞のため詳細は不明ですが、監督署で調査を行ったところ解雇の事実があったのか確認ができなかったのではないかとわれ、そのような場合は監督署としても解雇の事実ありと一方的に決めつけて会社を指導することはできない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、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	職場における受動喫煙防止について、喫煙者ばかり我慢するような提案はやめてください。禁煙ではなく分煙という考え方はできないのでしょうか。 たばこを吸わない人もいれば吸う人もいます。		現在厚生労働省において開催されている「職場における受動喫煙防止対策に関する検討会」に対する貴重なご意見として承りました。
6	職場における受動喫煙防止について、保護されるべきは労働者だけではなく、その場所に来る非喫煙者全てだと思います。煙草は吸う人以外にも有害だと認定されている以上、公の場では、喫煙は断固として許すべきではありません。喫煙者の吸う権利など、有害である以上認める方がおかしいのです。喫煙者が多いから、喫煙ルームを設置しないといけないからなど、どうしてそんなに喫煙者に気を遣う必要があるのでしょうか。		現在厚生労働省において開催されている「職場における受動喫煙防止対策に関する検討会」に対する貴重なご意見として承りました。
7	コンピュータを使用する作業について定めた「VDT作業における労働衛生管理のためのガイドライン」について、日本全国に広めるためテレビCMをしてほしい。(お手紙によるご意見)		貴重なご意見としてお伺いしました。
8	労働基準監督署から労災の障害補償給付について支給決定されたが、障害等級が自分が思っていたよりも低かったので、不服申立(審査請求)をしたところ、担当者から3か月程度はかかると言われた。 生活が苦しいのでできるだけ早く決定してもらえないだろうか。		審査請求の決定までの期間は、事案によっては調査に時間を要することもある旨をご説明し、ご了解いただきました。 また、所管部局に対して、相談者に対し処理状況を懇切・丁寧に説明するよう指示しました。
9	派遣労働者の労災保険の適用について、各種法令の趣旨から考えれば、派遣先の労災保険を適用させるべきではないか。		労災保険法の趣旨等を丁寧にご説明した上で、ご意見としてお伺いしました。
10	労災で治療を受けていたが、先日、労働基準監督署から電話で「給付を終了することになった。」と連絡が来た。 理由は「治ゆしたから。」とのことであったが、もっとしっかりとした説明をしてもらいたい。		相談者に対して、労災保険における治ゆの考え方についてご説明しました。 また、所管部局に対して、相談者の方へご理解いただけるような説明を行うこと、問合せ等に対しては親切・丁寧な対応を徹底することを指示しました。

「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

部局(課室)名	職業安定局(公共職業安定所運営企画室)
照会先	室長 荒牧英雄(内線5735) 広報担当官 和田史絵(内線5682) (直通03 - 3593 - 6241)

平成22年2月5日～2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
	0 件	27 件	0 件	0 件	99 件	0 件	126 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	41 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	69 件
	法令遵守違反に関するもの	4 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	ハローワークの職員が地域の企業を訪問するなどして、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、新聞各紙に政府広報としてハローワークへの求人申込みの呼びかけを行ったところです。引き続き求人確保のため努力してまいります。
2	会社をやめたが、雇用保険の離職票を書いてもらえない。(具体的な企業名の記載なし。)		離職票は退職日の翌日から起算して10日以内に作成することとされていますが、企業の事務手続きの都合等により遅れている可能性があるため、ハローワークにご相談いただきたい旨ご説明いたしました。
3	雇用保険の失業認定日にハローワークに出向くことができず、その間求職者給付の基本手当の支給がされなかった。どうにかできないのか。		求職者給付の基本手当は、受給者が失業認定日に安定所に来所し、失業の認定を受けた上で支給されるものであり、採用試験などやむを得ない事情がある場合を除いて、変更はできないことを受給者説明会等でも周知しております。その旨をご理解していただくようご説明いたしました。
4	ハローワークの求人票で採用基準と応募条件に大きな開きがあるものがあるので、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。求人票の内容と実際の採用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、求人内容の修正等の指導を行うこととしており、その旨をご説明いたしました。
5	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、年齢や性別ではなく能力や適性に基づき公正に採用の判断を行うよう指導しています。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、その事業所に対し公正な採用となるよう引き続き指導を行っていく旨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、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	精神障害者向けの雇用対策をもっと考えてほしい。ハローワークに行っても身体障害者向けの求人ばかりなので、精神障害者の雇用の場を増やしてほしい。		精神障害者の方の雇用を促進するため、「精神障害者ステップアップ雇用奨励金」等の施策を実施しています。また、平成22年度にはカウンセリング体制の整備等、精神障害者の方が働きやすい職場づくりに努めた企業に対する奨励金を創設します。今後とも精神障害者の方の雇用を一層促進するよう努力してまいります。
7	子育て中でも仕事探しについて相談できるところがほしい。		ハローワークでは、マザーズハローワーク、マザーズサロン、マザーズコーナーといった子育て中の方の専門窓口を設置しておりますので、ご利用いただきたい旨説明しました。
8	ハローワークの求人で、派遣登録の勧誘や応募した求職者の情報を営業活動に利用することのみを目的とした求人が出ていた。指導してほしい。(具体的な企業名の記載あり。)		いただいた情報を労働局に伝え、調査を指示しました。また、労働者派遣事業者から求人を受け付ける際には、契約書等を書面で確認しており、書面により確認できない場合には派遣先に確認するなどにより、適正な求人確保に努めている旨説明いたしました。
9	偽装請負している会社があるので調査してほしい。(具体的な企業名の記載あり。)		いただいた情報を労働局に伝え、調査を指示しました。
10	仕事をしているにもかかわらず、失業給付を受給している人がいるので、調査してほしい。(具体的な情報あり。)		いただいた情報を労働局に伝え、調査を指示しました。

「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

部局(課室)名	職業能力開発局総務課
照会先	総務課長補佐 尾田 進(内線5907) 総務係長 大原 竜太(内線5911) (ダイヤルイン03-3502-6783)

平成22年2月5日～2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
	0件	5件	1件	0件	15件	0件	21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)	13件
	法令遵守違反に関するもの	1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	職業訓練を受講しているが、中には再就職の意思がなく趣味の一環として受講している者もいるようである。このような者のために職業訓練を実施する必要があるのか。 (ほか同様の御意見:1件)		職業訓練については、再就職のためにその受講が必須である方を対象にしているものであり、趣味の一環として受講される方を対象にしているものではない旨を説明しました。 また、雇用失業情勢が依然として厳しく、職業訓練の受講を希望される方が多数いる中、ハローワークにおける職業相談や職業訓練施設における選考等を通じて、真に受講が必要な方に対して的確にその機会を提供できるよう努めていく旨を併せて説明しました。
2	派遣労働者であるが、なかなか企業の直接雇用に結びつかない。職業訓練を充実させてほしい。		今年度においては、公共職業訓練の定員枠を前年度から約6万人分拡充するとともに、昨年7月末より雇用保険を受給できない方等を対象に、職業訓練と訓練期間中の生活保障を行う緊急人材育成支援事業を実施するなど、職業訓練体制の充実・強化に努めている旨を説明しました。 また、併せて、最寄りのハローワークに御相談いただくよう案内いたしました。
3	日本もドイツのように職業訓練を充実させてほしい。		今年度においては、公共職業訓練の定員枠を前年度から約6万人分拡充するとともに、昨年7月末より雇用保険を受給できない方等を対象に、職業訓練と訓練期間中の生活保障を行う緊急人材育成支援事業を実施するなど、我が国においても、厳しい雇用失業情勢が続く中、職業訓練体制の充実・強化に努めている旨を説明しました。
4	職業訓練の選考基準が不明確であり、その基準を公開してほしい。		職業訓練の選考については、現在有する技能、知識等と労働市場の状況から判断して、職業訓練を受講することが再就職のために必要であること、その職業訓練を受けるために必要な能力を有すること等により行う旨を説明するとともに、これが記載されているホームページのアドレスを御案内いたしました。

「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、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	中高年の求職者については、希望者全員の職業訓練の受講を認めてほしい。	職業訓練は、ハローワークにおける職業相談や職業訓練施設における選考により、当該訓練を受講することが再就職のために必須である等、当該職業訓練を受講することが適切と判断された方が受講するものであり、これを踏まえないで、一律に中高年の求職者の方を対象に訓練を受講いただくことは適切ではない旨を説明して理解を求めました。 また、併せて、真に訓練受講の必要性が認められる方に対しては、できるだけ受講機会を得られるよう、事業主や求職者のニーズ等を踏まえつつ、職業訓練コースの更なる開拓に努めていく旨を説明しました。
6	緊急人材育成支援事業は、主に雇用保険を受給できない者を対象にしてスキルアップを図ろうというもので、素晴らしい制度だと思うが、特に地方では、IT関連の訓練コースしかない。他の職種に係るコースも開拓するようお願いする。	緊急人材育成支援事業における職業訓練(基金訓練)については、IT関連の訓練コースだけでなく、介護・福祉、医療等の新規成長や雇用吸収が見込まれる分野に係る実践的な訓練コースも用意している旨を説明しました。 また、職業訓練の受講が再就職のために必須である方に対して的確に受講機会を提供できるよう、地方も含めて、基金訓練だけでなく、従来から実施している公共職業訓練も併せ、求職者や事業主のニーズを踏まえつつ、職業訓練コースの開拓や充実に努めていく旨を説明しました。
7	緊急人材育成支援事業により、雇用保険を受給できない方を対象に職業訓練の受講期間中に月10万円(単身者)の生活費を支給しているそうだが、これでは雇用保険料を納めてきた意味がなく、不公平である。	緊急人材育成支援事業による訓練・生活支援給付は、厳しい雇用失業情勢が続く中、雇用保険を受給できない、受給が終了してしてしまった非正規労働者等の失業期間の長期化を予防するため、必要な措置であることを説明し、理解を求めました。
8	訓練・生活支援給付の手続きに当たり、前年の所得が確認できる書類の提出を求められたが、今現在収入がないので給付の手続きをするのであり、前年の収入を確認するのはおかしいのではないか。	訓練・生活支援給付については、世帯の主たる生計者(世帯の中で最も年収が高い方)を給付の対象としているため、原則、所得証明書等の年収が確認できる書類を提出いただき、世帯の主たる生計者であることを確認させていただく旨を説明しました。
9	緊急人材育成支援事業は素晴らしい制度だと思う。これまで、日雇い派遣など正社員以外での就職経験がなく、収入の面においても生活が苦しいため、職業訓練の受講を諦めていたが、緊急人材育成支援事業を利用して人生の転機としたい。	制度を御活用いただき、再就職に役立てていただきたい旨をお伝えしました。
10	ジョブ・カードを面接で使用すると助成金がもらえるか。	ジョブ・カードは、求職者の学習歴や取得資格、職務経歴等を詳細に記し、求職活動に活用するためのものであるため、採用面接にも御活用いただきたいと考えていますが、面接で使用することのみをもって助成金をお支払いするものではありません、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、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

平成22年2月5日～2月10日受付分

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

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
	0件	97件	3件	0件	112件	2件	214件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	109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	104件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	・外国人に子ども手当を支給すべきではない。 ・所得制限をかけるべき。 ・子ども手当の財源で給食費を無料にする方が良い ・子ども手当を直接子どもに支給すべき		貴重なご意見として承りました。
2	保育所給食の外部搬入は、保育の一環である給食を保育の営みから切り離し、食育の推進を妨げるだけでなく、アレルギーや健康上の問題を抱える一人ひとりの子どもたちに即した対応を困難にする。保育の質の低下を招き、食の外注化・市場化に道を開く安易な外部搬入はやめ、自園調理を充実してほしい。		今後、構造改革特別区域推進本部により政府の対応方針が決定され、これを踏まえ、所要の法令改正を行います。
3	児童養護施設に入所中の自分の子どものプライバシーが守られていないので、児童相談所・施設を指導してほしい。		聴取した内容を県の担当者に伝え、事実確認の上、この方に説明するよう依頼しました。
4	・平成23年度以降の妊婦健診の公費負担の財政措置、財源確保について、早急に示して欲しい。(都道府県からの意見)		平成23年度以降の対応については、妊婦健診が適切に実施されるよう、実施主体である市区町村における妊婦健診の実施・定着状況を踏まえつつ、今後、検討する旨回答いたしました。
5	母子自立の為のセンター、施設を設置するより母子家庭の母親の為の予備校を作って欲しい。		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、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	社会・援護局(社会)
照会先	社会・援護局総務課 課長補佐 大武 喜勝(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2月5日～2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
	0件	77件	1件	1件	30件	0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	11件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	18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	生活保護という制度は、社会的弱者を自立させるという意味では立派な制度だと思いますが、不正受給が多いのも現状です。本当に必要な人に、正しく使われるのであれば意味がありませんし、納税者だって納得がいけません。真面目に働くだけが馬鹿を見るような事がないように、調査の徹底、不正受給の厳罰化をお願いします。		生活保護制度における不正受給の防止につきましては、生活保護の受給要件について厳格な審査を実施するよう引き続き徹底を図り、生活保護の適正な運用に努めてまいります。
2	生活保護の母子加算については、 ・母子世帯以外の生活保護受給者に対して不公平 ・ワーキングプアの方に対して不公平 ・ひとり親就労促進費があるのだから復活は不要 など、多くの反対意見があったにも関わらず、母子家庭の言い分だけを聞いて復活させた。生活保護母子世帯ばかりに偏った給付を行うばかり、両親がそろった世帯よりも贅沢な状況になっているのは納得がいけない。		ご意見としてお伺いしました。 母子加算につきましては、連立政権合意を踏まえ、子どもの貧困解消を図るため、復活することとしたものであり、その趣旨をご理解頂きたいと考えております。
3	土地・家屋を持っていても、現に収入がない者に対しては、生活保護を適用すべきではないか。		生活保護の適用については、資産の活用が要件となっているため、土地・家屋を所有している方については、その処分価値が一定額以上の場合については、売却もしくは土地・家屋を担保とした貸付制度をご利用頂くことになることをご説明しました。
4	今年度、通信制高校を卒業しますが、就職口もなく、通信制の大学へ進学し、資格を取りたいと考えております。しかし、生活保護を受給しながら大学へ進学すると、生活保護を打ち切ると言われました。通信制の大学進学は認めてもらえないのでしょうか。		ご意見としてお伺いしました。 生活保護を受給している方が大学に進学する場合には、その方を世帯分離し、生活保護の給付の対象としない取扱いとしております。なお、世帯内で生活保護を受給しながら大学進学を認めることについては、大学進学率が約5割であるという現状を踏まえると、一般世帯との均衡上、難しいものと考えております。
5	いわゆる公設派遣村で、仕事を見つけた人はほとんどいなかったということだが、何の知識や技術を持たない人が再就職するのはこの不況の中ではとても難しいのではないか。職業訓練の制度をもっと充実させて受けやすくし、再就職をし易い政策を行ってほしい。		本事業は、公共機関が閉庁している期間、住居を喪失された方が野外に放置されることなく、安心して年末年始を過ごせるようにしたものと説明しました。 国民の皆様の声として組織で共有致しますと回答しました。

(主な国民の皆様の声)

6	生活福祉資金について、連帯保証人もとらずに貸し付けてよいのか。公金で実施しているのだから、もっと慎重な貸付を行うべき。	制度を説明し、国民の皆様の声として組織で共有致しますと回答しました。
7	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。加えて、働きながら受験資格を取得できるように受講料等の受講生にかかる負担軽減策を充実させて欲しい。	現在、当該ルートでの受験に関しては調整中であることをお伝えしたうえで、平成24年度の試験より受講が必要となる旨を説明し、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。
8	生活福祉資金を借りたいが、社会福祉協議会で断られた。社会福祉協議会職員の対応が悪かった。	制度を説明し、国民の皆様の声として組織で共有致しますと回答しました。
9	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。	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。
10	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。	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。

「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	社会・援護局(援護)
照会先	援護課企画法令係 鈴木渉(内線3431)

平成22年2月5日～2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
	0件	1件	0件	0件	0件	0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	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	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	(成人の)戦没者の子に対して、年金給付等の補償を行って欲しい。		戦没者の子については、成人した後は障害の状態にあつて生活資料を得ることができない場合のみ援護法による遺族年金等の対象となっていることをご説明した上、ご意見として承った。
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、 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

平成22年2月5日～2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	地方自治体	合計
	0件	3件	0件	0件	12件	0件	15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)	4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	発達障害者に対する支援について、いろいろと要望や質問があるが、施策の内容によって担当部署が異なっていて困る。「障がい者制度改革推進会議」で発達障害者に対する支援をテーマに集中的に議論してほしい。		「障がい者制度改革推進会議」については内閣府に事務局があることを説明するとともに、発達障害者に対する支援についての関係機関の連携強化に努めている旨を説明しました。
2	「発達障害者手帳」の発行してほしい。		発達障害者の方については、精神障害者保健福祉手帳、知的障害を伴う場合は精神障害者保健福祉手帳に加えて療育手帳を受けることができる旨を説明しました。
3	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。		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ている旨を説明しました。
4	自殺者は男性が多く、男性に対しても手厚い施策を行ってほしい。		自殺対策に関する政策立案について、御意見も踏まえて検討していく旨を説明しました。
5	英国をモデルとした精神障害者施策を実施してほしい。		各国の例も参考としつつ、精神障害者施策の充実に努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、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	普通に働ける身体障害者は医療費が一部でなくてもよいと思うが、精神障害者は一部でもきつい。		自立支援医療制度については、所得等に応じた軽減措置を講じている旨を説明するとともに、今後の新たな制度については障がい者制度改革推進本部等で検討していくこととしている旨を説明しました。
7	精神障害者の自立支援制度(精神科通院)がなくなると、障害者は収入少ない中、負担は増えるばかりです。		自立支援医療制度については、所得等に応じた軽減措置を講じている旨を説明するとともに、今後の新たな制度については障がい者制度改革推進本部等で検討していくこととしている旨を説明しました。
8	地方で行われている精神障害者の医療費無料制度を全国のものにしてほしい。		自立支援医療制度については、所得等に応じた軽減措置を講じている旨を説明するとともに、今後の新たな制度については障がい者制度改革推進本部等で検討していくこととしている旨を説明しました。
9	高速道路料金を無料化することができるならば、精神医療(うつ病の通院医療)を迅速に無料化してほしい。		自立支援医療制度については、所得等に応じた軽減措置を講じている旨を説明するとともに、今後の新たな制度については障がい者制度改革推進本部等で検討していくこととしている旨を説明しました。
10	自立支援法が廃止され、医療費の負担が変わるかもしれないということで不安でいっぱいです。		自立支援医療制度については、所得等に応じた軽減措置を講じている旨を説明するとともに、今後の新たな制度については障がい者制度改革推進本部等で検討していくこととし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、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	総務課企画官 総務課企画法令係	藤原朋子(内線3911) 鈴木敦士(内線3919)

平成22年2月5日～2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
	0件	32件	0件	0件	20件	17件	69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)	8件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	59件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	特別養護老人ホームに勤務されている方より、当該特養には要介護度の低い入所者の方もいるが、要介護度の低い方が入所されているのは問題があるのではないかとのお意見をいただきました。		「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」において、介護の必要の程度や家族等の状況を勘案し、サービスを受ける必要性が高いと認められる入所申込者を優先的に入所させるよう努めなければならない、とされており、要介護度だけではなく家族等の状況も勘案するため、必ずしも要介護度の低い方が入所できないものではない旨説明しました。
2	母親が特養に入所しているが、看取りが必要になりそうということで退所を求められているが、どこに相談すればよいのかという御照会をいただきました。		指導を行っているのは都道府県であるため、お住まいの都道府県にもご相談されるよう伝え上で、「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」において、指定介護老人福祉施設は正当な理由なくサービスの提供を拒んではならない旨規定されていることを説明いたしました。
3	介護事業所職員の方より、事業所が介護職員処遇改善交付金を申請しているようだが、以前と給料が変わっていないのはなぜかという御質問をいただきました。		事業所が交付金の申請を行う際に、職員に対して改善方法や期間等について周知することとなっていることから、事業所にご確認いただきたい旨説明しました。
4	居宅サービスの利用者に同居する家族が居る場合の生活援助の提供について、その通知の内容が分かり難く、また「同居」の定義について具体的な事例等を示して欲しい旨の御意見をいただきました。		「同居」の判断について、市(保険者)に問い合わせしていないということでしたので、ケアマネジャー及び市(保険者)の窓口にご相談するよう伝え上で、同居家族に係る生活援助の通知について趣旨を説明し、「同居」であるか否かについては居宅の立地状況だけではなく、生活実態等を勘案する必要がある旨説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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	介護タクシーについて、道路運送法の規定を遵守していない事業者があり、国として厳しい対応をして欲しいとの御意見をいただきました。		介護保険における通院介助のサービスを行うためには、都道府県から訪問介護事業所の指定を受け、さらに、国土交通省（運輸局）において自動車運送業等の許可等を受けなければならない旨を説明しました。また、道路運送法の規定を遵守せずに介護サービスを実施した場合は、国土交通省の指導を受け、また、介護報酬の返還の対象となり得る旨を説明しました。
6	都道府県より、介護老人保健施設の医師は療担規則及び薬担規則並びに療担基準に基づき厚生労働大臣が定める掲示事項等（平成18年厚生労働省告示第107号）第6に定める使用医薬品以外の医薬品を施用することは可能かとの御照会をいただきました。		介護老人保健施設の医師は療担規則及び薬担規則並びに療担基準に基づき厚生労働大臣が定める掲示事項等第6に定める使用医薬品以外の医薬品を施用し、又は処方してはならないこととしている旨説明しました。
7	一般の方より、高齢者専用賃貸住宅とはどのようなものか、また、介護保険の適用を受けることができるのかとの御質問をいただきました。		高齢者専用賃貸住宅の所管である国土交通省に御確認されるように伝えた上で、高齢者専用賃貸住宅のうち、居室の床面積等一定の要件を満たして都道府県に届出をしたものは、適合高齢者専用賃貸住宅として介護保険法上の特定施設の指定を受けることができる旨説明しました。
8	保険料の徴収対象には上限年齢を設けるべきとの御意見をいただきました。		介護保険制度は共助の考え方に基づき設立されたものであり、必要な保険給付を行うためには、公費負担とともに被保険者の方に保険料をお支払いいただく必要がある一方で、年齢に関わらず低所得の方に配慮する観点から、保険料は世帯の課税状況等に応じた段階別に設定することとしている旨説明しました。
9	事業者の方より口腔機能維持管理加算は短期入所生活介護においても算定可能かとの御照会をいただきました。		口腔機能維持管理加算については、短期入所生活介護においては算定不可能である旨説明しました。
10	事業者の方より要介護認定調査の実施方法について、数年前おきに市町村職員が認定調査を実施することが望ましいという話を聞いたが、それはなぜかとの御照会をいただきました。		要介護認定調査の公平性・客観性を担保するため、一定期間ごとに市町村職員が調査を実施することが望ましいこととし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、 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	保険局(総務課)
照会先	成松課長補佐(内線3216)

平成22年2月5日～2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
	0件	94件	0件	0件	3件	0件	97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)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	87件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	出産育児一時金の直接支払制度はどのように利用するのか。		医療機関と合意文書を交わして頂くことで利用することができます。まずは、医療機関にご相談ください。
2	流産、死産の場合も出産育児一時金の直接支払制度の利用は可能なのか。		妊娠12週以上であれば、生産だけに限らず、流産や死産でも出産育児一時金が支給され、直接支払制度の利用が可能です。
3	【被扶養者認定基準】 自らの父親を被扶養者として届け出たが、保険者から被扶養者認定されなかった。 認定されなかった理由は、父親の収入が本人の収入の2分の1以上だったことだった。 本人も父親も収入は少ないのに、画一的な被扶養者認定のルールを当てはめるのは不合理である 適切な被扶養者認定に資する方策を考えるべき。		収入がある者の被扶養者認定に係る通知については、保険者間の取扱いの統一を図るため、通知で原則的なルール(同一世帯であれば、130万円未満被保険者の年間収入の二分の一未満)を規定しています。 しかし、通知では、上記のルールに当てはまらない場合でも、総合的に判断して、当該被保険者が、父親を含むその世帯の生計維持の中心的役割を果たしている場合には被扶養者認定される可能性があるため、家計の実態を保険者によくお話しするのが良いと説明しました。
4	国民健康保険料の所得割算出をするとき前年所得を基準にするのはおかしい。社会保険料は、給与によってその時の保険料が決まるのに失業した後に前年所得で決めては二重請求である。		社会保険においては、被保険者の直近の給与を把握できることから標準報酬月額による保険料算定を行っているが、国民健康保険においては、被保険者の職業がさまざまであるため、職業にかかわらず把握が可能な前年所得により保険料を算定している旨回答しました。
5	後期高齢者医療制度に代わる新たな制度の検討はどのようなスケジュールでやっているのか。		平成25年4月から新制度を施行するよう、「高齢者医療制度改革会議」において検討を進め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、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	病院からの要請で、差額ベット代が生じる病室に移動させられた。本人の希望でない場合でも、差額ベット代を支払う必要性があるのか？		差額ベット代を請求できるのは、患者が希望したのみ場合であるので、患者の同意がない場合には差額ベット代は徴収できませんと説明した上で、病院と再度、話し合ってみていただくようお願いしました。

「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

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

平成22年2月5日～2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
	0 件	35 件	15 件	0 件	37 件	5 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	28 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	50 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	14 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	年金加入期間が25年に満たない方の為に10年間遡って保険料が支払えるようにすることであるが、これまで納入できなかった方が10年分支払えるのか疑わしい。それよりも、1年でも2年でも保険料を支払った方にはきちんと還元するべきである。	③ ④	今国会に法案を提出予定である納付期間の延長についてご説明したほか、受給資格期間の短縮については、新年金制度の具体化に向けた議論と併せて検討をしてみたいことをお伝えし、貴重なご意見として承りました。
2	派遣社員やパートタイム労働者の厚生年金保険の適用を徹底して欲しい。厚生年金の適用範囲の拡大が必要なほかに、現在でも本来社会保険に加入するべき状態でありながら、会社の都合で加入できない方がいると聞く。その方たちについても、厚生年金に適用するよう、指導を徹底すべき。	① ③ ④	社会保険の適用については、事業主から適切に届け出がなされ、厚生年金保険法の適正な運用が図られるよう日本年金機構とも情報を共有する旨お伝えしました。また、パート労働者に関する適用拡大については、新たな年金制度の創設に向けた議論に関する貴重なご意見として承りました。
3	1月29日に公表され、翌日の新聞等に掲載のあった「平成22年度の年金額について」に関して、記事になっている給付水準の「平均標準報酬」は何処をみればわかるか、また、消費者物価指数は総合か生鮮食品を除くものか、教えてもらいたい。	①	1月29日の公表資料が掲載されている、厚生労働省のホームページをご案内し、公表時の給付水準の平均標準報酬をお示しました。また、年金額の改定指標としている全国消費者物価指数は、生鮮食品を含む総合指数であることをご説明しました。
4	確定拠出年金の裁定に時間がかかりすぎる。裁定を申し出たところ、1月～1ヶ月半位かかるとのこと。こんな時間がかかることを許可してはいけない。もっと早く1～2週間で裁定し支払いになるよう要望する。	①	確定拠出年金の裁定には、資産額を決定するためある程度の時間を要すること、また、各規約には3ヶ月以内にと規定されているのが一般的であることをお話し、ご理解をいただきました。
5	企業年金基金の職員の対応態度についての意見。【メール】 ・人を見下した態度、業務姿勢との批判 ・「サービス業」と認識するよう教育と意識改革を進めるべきとの意見	④	いただいたご意見の趣旨について、基金職員に伝えていく旨をご回答いたしました。また、今回の事案について、基金名・対応者名・対応の具体的内容を教えていただければ、個別に必要な対応を行う旨をご回答しました。

※「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政策・制度の改善等を検討中、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	昨年12月社会保険事務所へ届出に行ったところ、年金相談用の窓口と届出用の窓口が同じであったため、かなりの時間を費やした。 届出用の専門窓口を設置してほしい。	④	ご要望については、貴重なご意見として承り、日本年金機構とともに情報を共有いたします。他方、届出用の専門窓口を設置した場合、書類の不備等により結局年金相談と同様の内容になるケースが多い実態をふまえ通常の相談と不公平にならないよう一元的な総合窓口を設置しているところです。
7	親の年金の源泉徴収票により確定申告を行ったところ、扶養控除申告書の未提出により基礎控除がされていなかったことが判明し、万単位の還付金がありました。 このようなケースは他にもあると考えられるので、扶養控除申告書の未提出があった場合は、源泉徴収票にその旨通知してほしい。	① ④	既に扶養控除申告書の提出の有無については、源泉徴収票に記載しています。ただし、より見やすくするための工夫の余地がないか検討するため貴重なご意見として承り、日本年金機構とともに情報を共有いたします。
8	日本年金機構(ねんきんダイヤル、年金事務所、本部)の電話が繋がらない。	① ④	日本年金機構に、原因を調査し必要な対応を行うよう指導いたしました。
9	日本年金機構に変わってから、従業員にかかる資格取得届などの手続きの処理に時間がかかっている。	① ④	日本年金機構に、原因を調査し必要な対応を行うよう指導いたしました。
10	日本年金機構職員(社会保険庁時代含む)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政策・制度の改善等を検討中、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22年2月5日～2月10日受付分

部局(課室)名	政策統括官(労働担当)
照会先	労働政策担当参事官室 室長補佐 石垣健彦(7725) 総務係長 定政紀彦(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	地方自治体	合計
	0件	20件	0件	0件	0件	0件	20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	20件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働組合法の解釈についての問い合わせ。 同様の問い合わせが計3件		労働協約や裁判例の解釈について、丁寧に説明し、ご理解いただきました。
2	会社分割に伴う労働契約の承継法に関する法律の解釈についての問い合わせ。 同様の問い合わせが計17件		会社分割の際に労働契約を承継する手続きや法律の適用範囲について、丁寧に説明し、ご理解いただきました。
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、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

平成22年2月5日～2月10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 お客様相談グループ長	高水 徹 菊地 重人	(代表電話)03-5344-1100 (内線3173)

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
	2件	304件	5件	0件	59件	1件	371件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	70件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	301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	国民年金には、死亡一時金の制度があり、厚生年金保険に死亡時の一時金制度がないのはおかしい。厚生年金保険にも死亡一時金の制度を創設すべきである。		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	80歳超の年金受給者だが、自分の周りには、年金を多くもらって、ずっと貯金している人が大勢いる。若い人たちの中で派遣社員等で、年金の保険料を払うと生活ができない人もいる。ある程度収入がある受給者の年金額を減らし、若い人の保険料負担を軽減して欲しい。		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。
3	年金証書が届いたが、不服があり審査請求を考えているが、審査請求の案内文がわかりづらく、処分庁や審査請求が年金事務所でも受付ができる旨の説明がない。また、厚生労働大臣が決定し、厚生労働大臣が任命した社会審査官が処分するようになるので、おかしいのではないか。		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	年金問題で記録が判明したものは、年金時効特例法で直近5年より前の未払い部分も含め支払いされるが、障害年金については、これまで国が障害年金制度の周知を積極的に行ってこなかったのではないか。5年を過ぎて制度の存在を知り、いざ請求すると直近5年より前の未払い部分の支払いがないのはおかしい。障害年金の請求についても、時効撤廃を要望する。		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	今から年金保険料をかけても、年金や一時金の支払いを受けられない。受給要件の短縮・撤廃措置や一時金の創設を要望する。		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、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	年金事務所の職員対応や態度が悪く、説明が不十分で、不愉快な思いをした。(同様なご意見が多数ありました。)		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。
7	コールセンターのオペレーターの説明がわからない。もっときちんとした対応をして欲しい。		外部委託事業者に対し、事実確認した上で、必要な指導等を行っております。また、お客様が満足されるような回答ができるようにモニタリングを行い、安心して相談を受けられるよう努めてまいります。
8	年金再計算(再裁定)による支払いが遅い。とにかく時間がかかりすぎである。できるだけ早く支払って欲しい。		複雑な事務処理に精通した職員の集中配置、処理システムの機能強化等により、事務処理体制の強化に取り組み、早く支払いできるように努力してまいります。
9	ねんきん定期便等の年金記録に関する各種通知や案内について、内容がわかりづらいので、もっとわかりやすくしてほしい。		ねんきん定期便の記載内容をわかりやすい言葉に置き換えるなど、お客様に対し、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。
10	源泉徴収票が送られてきたが、記載内容がわかりにくいので、もっとわかりやすい記載や説明をして欲しい。		記載内容について個別にご説明するとともに、来年の発送において、手引き等の記載をよりわかりやすい内容にするように取り組みます。
11	年金記録漏れに係る第三者委員会への申請について、年金事務所の段階で認められるケースについては、すぐに訂正できるようにしてほしい。		現在、一定の要件を満たせば、年金事務所において、記録の回復ができるようになったことをご説明しました。
12	年金を受けながら会社に勤め厚生年金に加入しているが、月末に退職した場合と途中で退職した場合とでは、年金の全額支払いされる開始月が変わってくるのはおかしい。法律で決まっていることなら仕方がないが、もっとわかりやすくきちんと広報するべきだ。		貴重なご意見として承りました。今後、相談や広報を行う場合にもっとわかりやすくするように取り組んでまいります。

「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。