

平成22年4月12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 (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4月2日から平成22年4月8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)(10/04/12)

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4月2日～4月8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)	4	28	0	1	636	0	669
大臣官房	0	1	0	0	1	0	2
統計情報部	0	0	0	0	0	0	0
医政局	0	6	0	0	19	0	25
健康局	0	66	1	0	105	0	172
医薬食品局	1	52	0	0	9	0	62
食品安全部	0	0	0	0	0	0	0
労働基準局	1	268	2	0	67	0	338
職業安定局	0	32	0	0	177	0	209
職業能力開発局	0	5	2	0	18	4	29
雇用均等・児童家庭局	0	180	0	0	795	114	1,089
社会・援護局	3	226	9	0	34	0	272
障害保健福祉部	0	8	0	0	2	0	10
老健局	0	29	0	0	2	10	41
保険局	0	51	0	0	1	0	52
年金局	0	16	11	0	24	0	51
政策統括官	0	14	0	0	1	0	15
日本年金機構	45	581	15	0	57	2	700
合 計	54	1,563	40	1	1,948	130	3,736



国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	1,293
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	690
法令遵守違反に関するもの	21
その他	1,732

※ 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4月2日～4月8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
	4 件	28 件	0 件	1 件	636 件	0 件	669 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	669 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	【民主党公約の点検(ご意見)】 朝日新聞の記事によると、長妻大臣は民主党の公約の点検を官僚にさせているとのことだが、一体何を考えているのか。政権の公約に官僚を関与させるなど非常に問題と思う。大臣としての資質が欠如しているのではないか。 (「厚生労働省国民の皆様の声」への意見メール)	④	貴重なご意見として政務三役及び省内においても情報を共有しました。
2	【高校無償化について】 法案が成立したとのこと。 私学高校生については世帯の所得に応じて助成するとのことですが、子供の人数についても考えていただかないと、同じ年収500万でも、子供が1人と3人とでは違います。少子化が問題になっている今、子供の人数についても不公平がないようお願いいたします。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚生省、内閣府、財務省、文科省へ転送)	④	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、官邸から厚生省にメールが転送されました。厚生省としましては、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情報を共有しました。
3	見つかった、色々な仕事の面接を落ちて、やっとのことで工場で荷物仕分けの仕事。今日から週5日、時給800円のアルバイト。頑張って仕事して、一ヶ月で11万円の稼ぎ。家賃その他諸々支払うと、残るところ全然足りず、全て失うのも時間の問題。もうこれまででかなと感じる今、この国の政治家、官僚、タレント議員、二世議員も皆、一度安い給料できつい肉体労働を2、3年すれば、いろんな意味で下の方で働く人の気持ちが分かるのではないかと。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚生省、内閣府へ転送)	④	政府へのご意見の中に雇用の観点も含まれていましたので、官邸から厚生省にメールが転送されました。厚生省としましては、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政務三役及び省内においても情報を共有しました。
4	【独身は不利?】 政府の高校無償化、子供の居る家庭への援助政策がありますが、その影で独身者はどんどん税金を取られていく不利な感情を拭えません。私は30代独身OLで、派遣で生計を立てています。お給料で生活していくのがやっとなので、友達と外出する余裕さえありません。ボーイフレンドに毎回デート代を払ってもらうのが悪くてデートの回数も減らしています。結婚もお金がないから、考えられる状況ではありません。私は自分のやりたい仕事があり、大学も大学院も全て自分で学費をローンで払いました。その仕事に就く為にもう一度大学院に戻る必要がありますが、今の状態ではいつ実現出来るのか。生活するのがやっとの生活・結婚している人達の方が有利な社会に将来不安を感じています。独身者の立場も政府の方達には理解して頂きたいと思ひます (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚生省、内閣府、財務省へ転送)	④	政府へのご意見の中に子供手当、雇用の観点も含まれていましたので、官邸から厚生省にメールが転送されました。厚生省としましては、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政務三役及び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
5	【障害者特別控除と扶養控除撤廃について】 現在精神障害者手帳2級を持つ妻が居ます。年収は350万です。働ける状態でもなく、子供も居ない為、扶養控除が撤廃されると生活が厳しくなります。現在障害年金も申請中ですが、扶養控除を撤廃するのをやめるか障害者特別控除の枠を緩和して頂かなければ来年度から生活して行けません。現行の手当や政策は子供が居る家庭には有利ですが、私の様な20代の子供が居ない家庭には酷な政策だと思いませんか？何卒御一考をお願い致します。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、財務省へ転送)	④	政府へのご意見の中に子供手当等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政務三役及び省内においても情報を共有しました。
6	【外国人地方参政権について】 参政権は日本国民固有の権限であるにもかかわらず、外国人が日本に在住しているという理由で参政権を与えるということは非常に納得できません。年金や少子化対策なども大切かもしれませんが、外国人(特に韓国や中国)にとって都合のいい政治介入が本格的に行われてしまったら、それこそ国民の生活を守ることは難しいと考えます。憲法は、日本国民のためのもので、在住外国人のためのものではないと理解しております。せっかく政権交代して期待していたのに、日本を陥れようとしている今の政権にとてものがっかりしております。残念です!!! 本当に日本国・日本国民を思うのでしたら、外国人地方参政権について考え直していただきたいと存じます。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、環境省、農水省へ転送)	④	政府へのご意見の中に年金等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政務三役及び省内においても情報を共有しました。
7	【地球温暖化】 雇用創出と地球温暖化防止のため、枯れて透けて見える砂防林や裸地に植林して、森を回復してください。民主党の22年度予算を見ると、雇用創出の項目がすっぽり抜けています。地球温暖化は文明の末期症状です。温暖化の原因の一つは森林破壊が激しいためなので、輸入する製品が森林を伐採して作ったものであるなら、環境税をかけるべきです。 (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、総務省、日本郵政へ転送)	④	政府へのご意見の中に雇用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政務三役及び省内においても情報を共有しました。
8	国内では失業率が高くなり、給料の減額や失業者やフリーターなどがあふれかえっております。しかしながら、経産省は「産業に外国人を取り入れる」と言っております。経産省は日本の置かれている状況を把握しているのでしょうか。国内の雇用を外国人が奪う事がはたして「友愛」でしょうか。数年かけて築き上げた国内の技術を他国に提供し、国内の企業や技術者を苦しめる事が「友愛」でしょうか。日本に訪れた外国人も国内の日本人も職をなくし、更に、競争率を倍増させてしまう事になります。小泉政権以上の格差と貧困を総理は招くおつもりでしょうか。これでは、日本に未来を見出し訪れる外国人の未来をつぶすことになります。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、経産省へ転送)	④	政府へのご意見の中に雇用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政務三役及び省内においても情報を共有しました。
9	【就活、大変そう!】 早稲田大学商学部の今年三年生になる男子です。超一流でなくとも早稲田だから就職もまあまあかと思っていたら、先輩方に悪戦苦闘ぶりを聞かされ、焦っています。一半の責任は民主党にもあるのではないかと考えます。金融、保険、商社、全般にバツとしない。メーカーだっけかなり厳しい。これでパラマキ予算で財政破綻でも招来した日には目もあてられない。東大や一橋に行った高校の先輩でさえ第一志望からの修正をかけて第三志望でようやく……なんてハナンを聞く。金持ちの鳩山さんには解らないだろうな、切羽詰まった今の学生の気持ち。頑張るつもりだが、無事社会人になっても民主党は支持できないぞ。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、文科省へ転送)	④	政府へのご意見の中に雇用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政務三役及び省内においても情報を共有しました。
10	リーマンショックで世界的な不況に見舞われ歳入もままならない現状ですが、消費税の値上げを真剣にお考えになる積もりはないのでしょうか。確かに、マニフェストで詠っておられますが、無い袖は触れないので、マニフェストを見直し、参議院選挙後、真剣に消費税の値上げ10%位(食料品等日用品は現状維持)を目的にお考えになってはいかがでしょうか。国民にはマスコミを通じ、前政権時代からの財政難を説明し、値上げに付いて真摯に謝罪し、納得させるようなご説明をされてはどうでしょうか。少子化、高齢化が進んでいる現状、益々、税金の投入が必要になって来るはずで。我々も、苦しい貧困生活で凌いでいるのが実情ですが、乗り越えなければならぬ問題です。将来ビジョンをお示しになり納得させるしかないと思われます。値上げは誰しもいやですが、全ての国民が反対することはないと思いますし、仕方が無いと思われる方も大勢いると思われます。その前提には、第二次仕分け作業を厳しくやった上での話しになりますが。 (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、へ転送)	④	政府へのご意見の中に少子化等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政務三役及び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 (本省受付分)

平成22年4月2日～4月8日受付分

部局(課室)名	大臣官房総務課広報室
照会先	総務係長 小川 明紀 (内線7139) ダイヤルイン: 03-3595-3040

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	1 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22年4月2日発表「厚生労働省の業務改善事例～職員からの提案による改善事例～」中の改善事例13(難解な言葉や内容の分かりやすい記述)についてのご要望】 最近の貴省の意識の改革は素晴らしいと思います。大臣が変わるとやはり変わるものだと思感いたします。 ただ、事例13は、法律施行のパンフレットなどを作成する際に、各職員の方が「わかりやすさ」を意識すればよいので、わざわざ支援室などというものを設ける必要はないと思います。(人件費の無駄)是非、各職員の方が、賢さを持って業務にあたっていただければと思います。 ※平成22年4月2日発表「厚生労働省の業務改善事例～職員からの提案による改善事例～」 http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000005ihu.html	④	厚生労働省は、国民の皆様の身近な行政を担当している役所であり、それだけに、的確な情報発信を心掛けなければなりません。厚生労働省は、このようなコミュニケーション能力が不足していると感じます。 このような認識の下、厚生労働省の情報発信を分かりやすくするため、民間の広報・広告に関する実務経験を有する方等の知見を活かすことにしたものです。 御指摘も踏まえ、文書を訂正するのみならず、併せてこうした知見を各職員に浸透させる取組を進め、国民の皆様から「分かりやすい」と評価される情報発信の実現に努めたいと考えています。
2	厚生労働省のホームページに、厚生労働省の所管する制度で4月から変更しているものを一覧で掲載して欲しい	②	4月に変更した制度の一覧については、担当部局と連携し当省ホームページに掲載をすることをご説明いたしました。

※「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 (本省受付分)

平成22年4月2日～4月8日受付分

部局(課室)名	医政局
照会先	①歯科保健課 総務係 (内線2583) ②③看護課 総務係 (内線2596) ④⑤⑥医事課 総務係 (内線2566)

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	6 件	0 件	0 件	19 件	0 件	25 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	20 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	歯科の治療に関する相談に乗ってくれるところを教えてください。	⑤	都道府県に設置された医療安全支援センター等にご相談頂ようご案内しました。
2	昨年、看護師国家試験受験資格認定審査を経て、今年2月に看護師国家試験を受験したが、試験結果は、不合格だった。来年の国家試験では、また看護師国家試験受験資格認定審査を受ける必要があるのか。	①	看護師国家試験受験資格認定審査については、1度審査を通過すれば、再度、認定審査を受ける必要はありませんが、認定証は、来年の看護師国家試験受験に必要なため、大事に保管していただくようにご説明しました。
3	最新の看護師等養成所の数を教えてください。	①	厚生労働省ホームページ中の下記の場所に掲載していますとご説明しました。 厚生労働省HPトップ>統計調査結果>厚生労働統計一覧>看護師等学校養成所入学状況及び卒業生就業状況調査 http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/100-1.html
4	医療機関にカルテの開示を請求したいが、行政機関ではどこに相談すればいいのか教えてください。	①	都道府県に設置された医療安全支援センター等にご相談頂ようご案内しました。
5	エステ店において無資格者が脱毛行為をしているが、医師法違反ではないのか。	①	平成13年11月8日付医政発第105号「医師免許を有しない者による脱毛行為等の取扱いについて」の通知をご説明し、管轄の保健所に相談いただくようお伝えしました。
6	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。	①	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ご説明しました。

※「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 (本省受付分)

平成22年4月2日～4月8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
	0 件	66 件	1 件	0 件	105 件	0 件	172 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)	0 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	167 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	新型インフルエンザワクチンと季節インフルエンザワクチンの混合ワクチンはあるのでしょうか。	①	今年秋以降流通されるインフルエンザワクチンに関しては、新型インフルエンザと季節性インフルエンザが混合された3価ワクチンの接種が可能となる予定です。
2	生活習慣病によって起きる病気に関する医療費について7割負担する必要はありません。10割負担することを指導していただきたい。	④	貴重なご意見として、組織内で情報共有させていただきました。
3	全面禁煙はやりすぎではないか、また、喫煙者をいじめるようなことはやめてほしい等受動喫煙対策に関する反対意見。	④	今後のたばこ対策等の検討の際に参考にさせていただくため貴重なご意見として拝聴いたしました。
4	この世から、たばこの自販機をなくしてほしい。	④	貴重なご意見として拝聴いたしました。
5	肝炎治療に対する医療費助成制度の対象者や制度の内容等について教えて欲しい。	①	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。

※「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	肝炎治療に対する医療費助成制度は、助成対象を更に拡充すべきではないでしょうか。	① ④	制度の趣旨及び助成対象となる方の認定条件についてご説明させていただくとともに、貴重なご意見として拝聴しました。
7	肝炎治療に対する医療費助成制度について、本年度から自己負担額が引き下げりましたが、昨年度までに制度利用した者としては納得がいきません。	①	今年度における引き下げについての趣旨をご説明し、当該事業においては、昨年度以前に助成を受けられた方に対する差額の償還払いは困難であることをご説明させていただきました。
8	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。	① ②	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増などにより対応している旨説明いたしました。

※「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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成22年4月2日～4月8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
	1件	52件	0件	0件	9件	0件	62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	62件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成15年1月20日付け通知「IH式電気炊飯器をはじめとする電磁気家電製品の関係業者に対する指導について」で不具合事例の詳細内容が記載されていないことから、ペースメーカを装置している患者は全てIH製品を使ってはいけなと勘違いする医者があるので、是正していただきたい。また通知文中の「電磁気家電製品」という言葉を使用するのは、適切ではない。	① ⑤	通知には、「患者が知らずに電磁気家電製品に必要以上に接近する場合」と記載されており、ペースメーカを装置されている患者が全てのIH製品を使用できないという内容ではない旨ご説明しました。通知に記載する文言については、今後も気をつけて対応することをお伝えしました。
2	父がHCVなのだが、給付金を受けるにはどのようにしたらよいか。 (※HCVとはC型肝炎ウイルスのことです)	①	「特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固第IX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」による認定が必要であることをご説明いたしました。 ※製剤投与の事実認定が必要ですが、これは訴訟を通じ裁判所がおこなうものであることをご説明いたしました。
3	平成16年に手術を経験。肝炎に感染しているのではないかと心配なので、検査を受けたい。どこで受けられるか。	①	ご住所をお聞きし、最寄りの自治体の保健所の連絡先をご案内しました。 (平成22年度においても、保健所での検査に加え、各自治体が委託する医療機関での無料の検査を行っていますが、検査の日程や場所、手続などが、自治体によって異なりますのでお住まいの保健所などにお問い合わせいただくようお願いいたしました)。

※「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)

平成22年4月2日～4月8日受付分

部局(課室)名	労働基準局
照会先	総務課 監察官 小城 英樹(内線5586) 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	地方自治体	合計
	1 件	268 件	2 件	0 件	67 件	0 件	338 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)	0 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	329 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	職場の禁煙化をお願いします。 職場で受動喫煙して、肺がんなどにならないために、早く対策をお願いします。	④	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。
2	喫茶店やカフェも、タバコ臭い。そこで働く労働者のためにも、禁煙化をしてほしい。	④	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。
3	胸部エックス線検査の際に照射する放射線に被曝することにより、がんが発症する可能性がある聞いた。労働安全衛生法で定めている健康診断項目から、胸部エックス線検査を外してほしい。	①	健康診断における胸部エックス線検査が、結核のみならず呼吸器疾患への健康異常をできる限り早期に発見する目的から実施されているものであること及び胸部エックス線検査については、平成22年4月1日から、40歳未満の労働者は医師が必要でないと認められるなどについては省略できるよう見直しされたことを説明して、ご理解いただきました。
4	最低賃金を上げてください。 最近議論されていませんが、若者に金をあげることは景気対策になると思います。	④	最低賃金審議会への貴重な意見としてお伺いしました。

※「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
5	「有給休暇の買取制の義務化と違反した場合の罰則適用」をしてほしい。使おうにも使えない有休の権利があるくらいなら、多少日数は減ってもしっかり全消化できる有休を得て、取得できないときは会社が買い取るということを法的に義務付ければ良いと思います。 そうすれば、有休を取るように会社が促進しますので、結果的に経済効果や環境対策やワークシェアリングや男女共同参画により影響を与えることになると思います。	① ④	年次有給休暇は、労働者を休養させることにより、労働者の心身の疲労を回復させる等を目的としていることについて丁寧に説明し、提案については、貴重なご意見として承りました。
6	会社は、給与未払い・不当解雇・時間外労働協定違反・パワーハラスメント等の問題があります。いろいろなことがありすぎて、きちんと調査を依頼したいと考えています。	④	労働基準監督署として対応できる内容(給与未払い・不当解雇・時間外労働協定違反)について説明し、個別の事案については管轄の労働基準監督署へ相談するようご説明しました。 なお、パワハラや民事的な問題については「個別労働紛争解決制度」について紹介を行いました。
7	日本の企業(特に零細企業)の社員は有給休暇を取りづらい傾向にあります。そこで、有給の取得率の低い企業の税率を上げるか、取得率の高い企業の税率を下げるなど企業側が有給の取得率を上げる努力をするような仕組みを検討して欲しいです。	① ④	年次有給休暇は、労働者を休養させることにより、労働者の心身の疲労を回復させる等を目的としていることについて丁寧に説明し、国の制度を変えてほしいとのことであったので、貴重なご意見として伺いました。
8	労災保険の障害給付について、請求書と資料を3週間前に提出したがその後どうしたらいいのか。連絡がないためわからない。	①	お問い合わせの件に関する進捗状況について請求人に対して懇切・丁寧に説明するよう所管の労働局に対して指示をしました。
9	労災保険の給付について支給決定までに時間がかかりすぎている。過去の給付事例等がたくさんあるのだから、労災認定の調査は不要なのではないか。	① ④	個々の事案ごとに、調査を行う必要があるため事案によっては、支給決定に時間がかかってしまうことがあることを説明し、調査の必要性について、ご理解いただきました。
10	労働保険審査会への再審査請求を行うことができる期間について労働局の審査官の決定を知った日から60日経過していないのに却下するのはおかしい。審理を尽くしてほしい。	①	再審査請求の期限という「知った日」とは、審査官の決定書の謄本を受け取った日とされているなど再審査請求制度について、ご説明いたしました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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 (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 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4月2日～4月8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	177 件	0 件	209 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	22 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	93 件
	法令遵守違反に関するもの	19 件
	その他	75 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。	①	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。
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。	①	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と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ます。
3	ハローワークで職業紹介を受ける場合、紹介窓口で数時間待たされます。雇用保険受給者でない求職者の場合は、以前のようにインターネットで紹介状が受け取れるよう、利用者の立場に立った改善策を講じてほしい。	①	ハローワークでは、求職者の方の適性等について相談し、適切な職業紹介を行うためには、ハローワークに來所して職業相談を行う必要がある旨ご説明しました。また、ハローワークインターネットサービスで、事業所名を公開しているものについては、事業主と直接連絡を取り合い、応募することも可能である旨ご説明しました。
4	ハローワークインターネットサービスについて、都道府県別の検索機能はついていますが、地域別の検索機能はついていないのか。例えば面積が大きい都道府県の場合、パートタイム求人を検索すると数百件もの中から、該当地域の求人を探さなければならず、時間の無駄である。	①	地域別の検索機能はついていないことをお伝えした上で、操作方法を説明し、ご理解いただきました。
5	求人年齢について、ハローワークの求人票では年齢不問となっていたにもかかわらず、当該求人募集事業所のHPや他の媒体では年齢制限が設けられていた。本音と建前を使い分けた募集を行わないよう指導してほしい(具体的な企業名の記載なし)。	①	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	雇用保険の離職票の離職理由記載欄に、退職勧奨により離職したにもかかわらず、事業主都合と記載されていた。離職票をハローワークに提出した後だが、退職勧奨に修正させていただきたい。	①	退職勧奨による離職は事業主都合に当たるので修正する必要はない旨ご説明し、ご理解いただきました。
7	ハローワークの窓口の職員の対応が悪い(具体的な窓口名の記載あり)。	②	事実関係を確認するとともに、職員の接遇研修を実施するなど、接遇向上に取り組んでいく旨ご説明いたしました。
8	紹介予定派遣でないにもかかわらず事前面接を実施するなど、派遣労働者のことを考えず、派遣先事業所の言いなりになっている違法な派遣会社がある。泣き寝入りの派遣労働者が多数いると聞いている。調査してほしい(具体的な企業名の記載あり)。	②	事実関係を把握し適切に対処するよう、該当労働局に対して指示しました。
9	中小企業緊急雇用安定助成金について、助成金をもらっているにもかかわらず、教育訓練を実施していない事業所を知っている。不正受給を行っている恐れがあるため、調査してほしい(具体的な企業名の記載なし)。	②	当該助成金については、不正受給に関し、具体的な事業所名等の情報が寄せられた場合に加えて、労働局が任意に対象を選定し、事業所給付監察官による実地調査を行っているところです。また、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ところです。 なお、具体的な企業名を教えていただければ、事実関係を把握し適切に対処する旨、ご説明しました。
10	雇用保険の料率が変わったが、変更する場合は支払者に連絡するのがルールではないか。常に厚生労働省のHPをみているわけにはいかず、従業員から後日追加徴収ということになる。料率を変更する場合は、事前に連絡いただけるよう改善を望む。	②	雇用保険料率の変更については、施行後速やかに事業主団体等を通じて周知を行ったところ。また今後すべての雇用保険適用事業所に、直接周知ハガキを送付させていただくこととしております。

※「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 (本省受付分)

平成22年4月2日～4月8日受付分

部局(課室)名	職業能力開発局
照会先	総務課 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)

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	2 件	0 件	18 件	4 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	3 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	17 件
	法令遵守違反に関するもの	2 件
	その他	7 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ハローワークに失業者があふれている中、政府が、職業訓練を実施する雇用・能力開発機構を廃止する方向で進めていることに憤りを覚える。	① ④	雇用失業情勢が依然として厳しい中、雇用のセーフティネットとしての職業訓練、高度なものづくり訓練、質の高い職業訓練指導員の養成等の役割は大変重要と考えています。 雇用・能力開発機構は廃止する方針ですが、職業能力開発業務については、高齢・障害者雇用支援機構に移管し、国の責任において職業訓練を行う組織とすることとしています。 今後とも、国として雇用のセーフティネット等の機能が果たせるよう、効果的・効率的な職業訓練を実施する体制を整備してまいります。
2	雇用・能力開発機構を廃止すると聞いているが、この場合、職業訓練の指導員も辞めてしまうのか。溶接など、熟練を要する職業訓練の指導は、熟練した指導員でないとできないので、廃止させるより立て直すべきではないのか。	① ④	雇用失業情勢が依然として厳しい中、雇用のセーフティネットとしての職業訓練、高度なものづくり訓練、質の高い職業訓練指導員の養成等の役割は大変重要と考えています。 雇用・能力開発機構は廃止する方針ですが、(職業訓練指導員の養成も含む) 職業能力開発業務については、効果的・効率的な体制を確保しつつ、高齢・障害者雇用支援機構に移管し、国の責任において職業訓練を行う組織とすることとしています。
3	職業訓練の受講を申し込んだが合格できなかった。職業訓練の選考基準はどのようにになっているのか。教育訓練施設の一存で決まっているのであれば問題ではないのか。	① ④	職業訓練の選考は、①現在有する技能、知識、適性等から判断して、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、②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を基準として行っており、教育訓練施設の恣意により行っているものではありません。
4	職業訓練を受講しているが、受講生の中には、意欲や目的意識が乏しいのではないかと見受けられる人もいます。	① ④	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を通じて、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の判断がなされた方が受講するものであり、これらの取組を徹底してまいります。
5	職業訓練を受講している期間中に生活費を支給する訓練・生活支援給付について、非常にいい制度だと思い、申し込んだところ「現在住んでいるところ以外に土地・建物を所有していない方」との支給要件に抵触するため受けられないとのこと。 この支給要件があると地方在住者は、ほとんど適用がないのではないかと改善していただきたい。	① ④	訓練・生活支援給付は、生活に困っている方々が安心して職業訓練を受講できるようにするため、訓練期間中における生活費の支給を行う制度です。 このため、現在住んでいるところ以外に土地・建物を所有している場合には、生活費に変えられる資産を保有しているものと考えられるため、同給付の対象となりません。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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	厚生労働省HP「重要なお知らせ」に「無料で職業訓練 生活費も支給！」とあり、職業訓練や訓練・生活支援給付が受けられる旨の記載があったが、自分は受けられるのか。	①	職業訓練の受講要件や訓練・生活支援給付の支給要件の概要等を説明するとともに、お近くのハローワークに相談いただくよう御案内しました。
7	職業訓練の受講については、若者を優先すべきである。	①	依然として厳しい雇用失業情勢の下、若者のみならず、あらゆる年齢層の方々が、再就職が難しい状況に直面しています。 このため、職業訓練については、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を通じ、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の判断がなされた方が年齢にかかわらず受講すべきものと考えております。
8	緊急人材育成支援事業による職業訓練を受講したが、3か月間だけであったため、とても短いように感じた。もっと期間を延ばしてほしい。	① ④	緊急人材育成支援事業による職業訓練については、職業訓練の対象者、内容等に応じて、3か月～1年のコースを御用意しています。 ① 訓練期間の認定に当たっては、その訓練内容と ④ あいまって、訓練受講者の再就職の実現に向け、適切な認定となるよう、配慮しているところです。
9	ジョブ・カードの評価シート(様式6)にかかる評価基準については、厚生労働省のモデル評価シートが示されているが、そのとおりでなければならないか。	①	評価シートが策定されている職種については、ぜひ活用していただきたいと考えております。他方、該当職種がない場合などは、既に策定されている他職種のモデルを参考にさせていただきたい。ジョブ・カード制度の運用に当たっては、地域ジョブカードセンターが支援しているので御相談いただきたい旨回答しました。
10	ジョブ・カード制度における有期実習型訓練、実践型人材養成システムの違いについて教えてほしい。	①	受講対象者や訓練期間の違い等について説明しました。

※「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(本省受付分)

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照会先	雇用均等・児童家庭局総務課長補佐 重元博道(内7817) 電話:03-3595-2491 FAX:03-3595-2668

平成22年4月2日～4月8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	180 件	0 件	0 件	795 件	114 件	1089 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	1033 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	56 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。 ・財源がないなら子ども手当はやめるべき。 ・子ども手当自体を行うべきではない。 ・子ども手当に税金をつぎ込まないで欲しい。	④	貴重なご意見として承りました。
2	高校を無償化すると同時に、認可外の保育園を助成するか、認可外に入れている低所得者に手当を支給するなどの施策を導入できないか。	④	貴重なご意見として承りました。
3	人工授精についても、特定不妊治療助成事業の対象とすべき。	①	不妊治療のうち、特定不妊治療(体外受精、顕微授精)について特に経済的な負担が大きいことから、厚生労働省として、都道府県等を窓口とした助成事業を行っている旨をご説明いたしました。
4	共働き家庭で、小学1年生の子どもが公立の児童館を利用しているため、その開館時間を延長して欲しい。	④	ご要望として承りました。
5	在宅ワークの数がとても少ないため、在宅ワークの数が増えるよう制度などを見直して欲しい。	④	貴重なご意見として承りました。
6	昨今の少子化対策について教えて欲しい。	⑤	障害福祉関連の内容も含まれていたため、担当部局に情報提供した。

※「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4月2日～4月8日受付分

部局(課室)名	社会・援護局(社会)
照会先	社会・援護局総務課 課長補佐 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)

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	106 件	9 件	0 件	34 件	0 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	10 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	19 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	123 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活保護受給者の求職活動は十分ではない。生活保護受給者の中には働くことができる者もいるのだから、もっと就労を積極的に指導すべきではないか。	①	生活保護受給者の就労支援については、福祉事務所に配置している就労支援員による支援やハローワークとの連携による就労支援事業を推進するなど、個々の世帯の状況に応じたきめ細かな形での就労支援に取り組んでおります。
2	生活保護の母子世帯は、母子加算があり、こども手当も貰える。もっと金額を引き下げるべきではないか。	④	ご意見として伺いました。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	生活保護を受けていると、子供手当が収入認定されてしまう。収入として認定しないでほしい。	①	生活保護では、こども手当の創設を踏まえ、こども手当を収入認定したうえで、こども手当の効果が生活保護世帯に満額及ぶように、児童養育加算を認定することをご説明しました。
4	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。	① ③	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。

※「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)

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。
6	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。
7	生活福祉資金の貸付を受けようと思ったが、社会福祉協議会の窓口で相談をする前に年齢を理由に貸付を断られたのだが、そのような貸付要件があるのか。	① 制度上、年齢要件はございませんが、相談者の方の今後の自立見込みや償還見込み等を総合的に判断したうえで貸付の可否を決定している等、生活福祉資金の制度を丁寧に説明しました。
8	市町村の民生委員推薦委員会に提出される調書があまりにも個人や家庭情報に踏み込んでいるので、民生委員・児童委員の委嘱については、予算と合わせて市町村長に任せるべきではないか。	④ ご意見としてお伺いしました。
9	市役所の職員から、社会福祉協議会による介護保険の訪問調査を受けないと、要介護認定が受けられないと聞いたが本当なのか。	① お住まいの市役所に確認をしたところ、社会福祉協議会に介護認定の訪問調査を委託しているということでした。 なお、法律上、介護保険の訪問踏査を行う機関が社会福祉協議会に限られているということではございません。
10	消費生活協同組合の組合員より、当該組合の運営に関する苦情相談。	① 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。 ④ 検討後、当該組合に対して、組合員への適切な説明を行い、組合内部での合意形成がはかれるよう伝えました。
11	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、当該組合の職員の対応等に関する苦情相談。	① 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。 ④ 検討後、当該組合に対して、職員の対応については、契約者にわかりやすく、また真摯にご説明するように伝え、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(本省受付分)

平成22年4月2日～4月8日受付分

部局(課室)名	社会・援護局(援護)
照 会 先	援護課長 西辻 浩(内線3422) 課長補佐 平林 芳明(内線3423)

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	120 件	0 件	0 件	0 件	0 件	120 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	120 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	4月6日(火)に振り込まれているはずの援護年金が振り込まれていない。	① ②	事務処理の誤りにより、振込が行われなかったことについて、対象者ほぼ全員に電話により説明及び謝罪を行い、早急に支払い作業を行っている旨回答しました。また、併せて報道発表を行いました。
2			
3			
4			
5			

※「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 (本省受付分)

平成22年4月2日～4月8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	8 件	0 件	0 件	2 件	0 件	10 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	10 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者自立支援法は廃止されたのか。廃止されているのであれば、障害者の移動支援はどのように変わったのか。	①	障害者自立支援法は現時点で廃止されているものではありません。 現在、「障がい者制度改革推進会議」において、障害者に係る制度の改革について議論されているところであり、障害のある方等関係者のご意見を十分に伺いながら、新たな制度創設に向けた検討を進めている旨説明いたしました。
2	車いすを利用して生活している。健常者から珍しがられたり、文句を言われ腹が立つ。また、少し意見を言おうものなら「わがままだ」と言われ、健常者は障害者に対して偏見を持っている。健常者は障害者の人権を踏みにじっている。無礼だ。	④	話をお伺いしました。引き続き、障害の有無にかかわらず、共に暮らせる社会づくりに向けた啓発等に努めてまいります。
3	JRの旅客運賃割引について、身体・知的の手帳所持者は、割引対象だが、精神障害者保健福祉手帳の所持者だけ、割引対象になってないので、対応をお願いします。	⑤	国土交通省を通して、JR側に割引対象に含めるように、要請しているところです。
4	精神保健指定医の診察に瑕疵があるのではないのか？	①	精神保健指定医の診断の適否については、当方で判断できないので、どのような瑕疵があったのか明らかにしたい旨を伝えました。また、入院時の診察内容等については、都道府県の精神医療審査会で審査されるので、まず、そこに相談していただきたい旨を説明しました。
5	身内が精神病であるが、病院に行かず困っている。このことを保健所に相談しにいても、相談に乗ってくれない。どうしたら良いのか。	①	保健所に対応すべき案件であるので、県の担当者に当該苦情内容を伝え、本人への説明も含め適切に対応するよう連絡しました。

※「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)

平成22年4月2日～4月8日受付分

部局(課室)名	老健局
照会先	総務課企画官 藤原朋子(内線3911) 総務課企画法令係 鈴木敦士(内線3919)

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	29件	0件	0件	2件	10件	41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)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	36件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	都道府県の方より、通所リハビリテーション事業所について、いわゆるみなし指定の事業所であっても、通常通り面積基準を満たす必要があるのかとの照会をいただきました。	①	御照会の点につき、通常通り面積基準を満たす必要がある旨回答致しました。
2	第2号被保険者にはいつからなるのかという質問をいただきました。	①	市町村の区域内に住所を有する40歳以上65歳未満の医療保険加入者は、市町村が行う介護保険の被保険者(第2号被保険者)とされていること、また、医療保険加入者の場合には40歳に達したときから、その資格を取得するとされていることを説明しました。
3	地方公共団体のご担当者から、身体拘束廃止未実施減算の考え方について、身体拘束に関する記録とはどのようなものか、記録すべき入所者の心身の状況とはどのようなものか、またその記録がなければ減算となるのかとのご質問をいただきました。	①	身体拘束に関する記録の例として、身体拘束ゼロへの手引きに記載されている、「緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書」、「緊急やむを得ない身体拘束に関する経過観察・再検討記録」があり、その他に「身体拘束をしている間の日々の記録」がある旨回答しました。また、記録すべき入所者の心身の状況とは、身体拘束をしている間の日々の様子のことであり、前述の3つの記録のうち1つでも記録がない場合は減算の対象となる旨回答しました。
4	療養病床の転換に伴い介護老人保健施設と病院が併設される場合、診察室を共用することは可能かとの照会をいただきました。	①	御照会の点につき、診察室を共用することは可能である旨回答いたしました。

※「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	10年近く海外に住んでいるが、日本に戻れば介護保険は使えるのかという質問をいただきました。	①	介護保険制度では、日本に住所を有する40歳以上65歳未満の医療保険加入者及び65歳以上で日本に住所を有する方を被保険者としており、日本に帰国して当該要件を満たせば被保険者となり、介護が必要な状態であるとして要介護認定（又は要支援認定）を受ければ介護保険の給付を受けることができる旨説明しました。
6	介護職員処遇改善交付金による賃金改善について、必ず基本給が毎月の手当に反映させなければならないのかとの質問をいただきました。	①	賃金については、労使の合意のもとに決定されることが大原則ですが、できる限り毎月の給与に上乗せする形で改善いただきたい旨説明しました。
7	施設で事故が起こった場合、どこかに連絡する必要があるのかとの照会をいただきました。	①	市町村、入所者の家族等に連絡を行う必要がある旨説明しました。
8	治療食としての腎臓病食、糖尿病治療用濃厚流動食は療養食加算の対象となるのかとの照会をいただきました。	①	治療食としての腎臓病食、糖尿病治療用濃厚流動食は療養食加算の対象となる旨ご説明しました。
9	事業者の方より、居宅サービスの介護報酬の加算の算定に係る届出については、いつまでに提出しなければならないのかとの照会をいただきました。	①	居宅サービスの届出に係る加算等については、届出が毎月15日以前になされた場合は翌月から、16日以降になされた場合は、翌々月から算定を開始する旨説明しました。
10	有料老人ホームの入居者のご家族の方から、施設が管理規定違反や介護記録の改竄を行っており、今まで何回か地方公共団体へ相談するも納得の得られる回答が得られない。施設からは介護記録等の開示を拒否され、監査をした地方公共団体へ開示請求をしたが、ほとんど黒塗りで納得できない。地方公共団体も施設側に問題はないとして、適切な指導を行っていない。こうした施設や地方公共団体へ指導監督して欲しい旨のご相談をいただきました。	①	当該施設についての経緯について資料を得た上で、有料老人ホームに対する指導監督権限を有する該当都道府県に内容を伝達しました。

※「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 (本省受付分)

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 成松課長補佐(内線3216)

平成22年4月2日～4月8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	51 件	0 件	0 件	1 件	0 件	52 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)	5 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	46 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成22年度から後期高齢者医療保険の保険料が高くなった。	①	平成22年度に保険料が上昇した要因及び、上昇を可能な限り抑制するため、国として講じた措置を説明しました。
2	診療報酬は、なぜ点数制なのか。円で表示した方が分かりやすいのではないか。	①	過去は、地域によって1点単価が異なっていたこともあり、点数制となっている旨を説明しました。
3	4月2日に病院に行ったら「4月より医療費明細書が発行される事になったのですが、必要ですか」と看護師さんに聞かれました。この書類は患者の要望で発行するものなのか。	①	平成22年4月1日より、電子情報処理組織等により診療報酬の請求が義務付けられた保険医療機関及び保険薬局において、正当な理由がない限り無償で交付することとなっている旨を説明しました。
4	東海地方の某市の国民健康保険の被保険者から当課へ入電。普通郵便で郵送された被保険者証(短期証らしい)が、郵便事故により手元に届かない状況が発生。市役所が独断で再交付をして郵送したが、同時に被保険者も市役所(支局?)で再交付の手続きをしており、複数の被保険者証(再交付分)が存在する事態となった。被保険者の方としては、①自らが申請もしていない被保険者証の再交付が勝手に行われたこと、②重複した再交付が可能であったチェック機能への不信感、③市役所からの誠意ある対応がなされない、この3点について当課へご意見が寄せられた。	⑤	当該市の国民健康保険の担当課へ連絡し、事実確認と被保険者への説明を要請。被保険者への連絡は行われたようであるが、対応が被保険者の納得いくものではなかったようで、再度当課へ連絡あり。内容的に職員の待遇に関するものと判断されたため、当該市の待遇問題の窓口である広報広聴課の連絡先をお伝えし、ご相談いただくこととした。(なお、当課の対応には感謝の言葉をいただきました)
5	医療機関の窓口での自己負担割合が3割は高すぎる。引き下げるべき。	① ④	一方的に意見を述べられるだけに終わりました。自己負担割合を変更することは、国保財政に大きな影響を与えることになる旨はお伝えしました。

※「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
6	自分は今年の3月までフルタイムの役員として働いていた。 4月からフルタイムで働かなくなったことに伴い、厚生年金の被保険者資格を喪失させたいが、健康保険の被保険者資格は存続させたい。 このような取扱いが可能か。	①	厚生年金も健康保険も社会保険であり、事業主との間に使用関係があれば強制的に加入し、使用関係がなければ被保険者資格はありません。 両社会保険制度の間で被保険者資格に関する取扱いを分けることはできないと回答しました。
7	時給制で働く従業員。月の前半は勤務し、月の後半に労務不能のため会社を休んだ。 月の後半の休養分について傷病手当金を支給申請したところ、月の前半分に支給された給与に該当する額が傷病手当金の本来の支給額から控除されていた。 このような取扱いはおかしいのではないか。	① ③	傷病手当金の併給調整の対象となる報酬は、あくまでその休職に対して支払われた日ごとの報酬であって、月の前半に勤務した分の報酬と併給調整する仕組みにはなっていないことを指摘し、厚生局に指導を依頼しました。

※「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)

平成22年4月2日～4月8日受付分

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

国民の皆様 の声 把握方法別	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0 件	16 件	11 件	0 件	24 件	0 件	51 件

国民の皆様 の声の 内訳(大分 類)	政策・制度立案への提言	23 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	17 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	11 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	民主党のマニフェストでは、新年金制度において7万円の最低保障年金を出すと言っているが、子ども手当のように海外にずっと居住していた方も支給対象にするともラハラザードが起こる。税金を納めていなかったような方を支給対象にする制度設計にはしないでもいい。	② ③	最低保障年金については既に導入されている諸外国においても何らかの国内居住要件が設定されていることが一般的であります、いずれにせよ、新たな年金制度の創設に向けて、貴重なご意見として承りました。
2	現在の年金制度は、保険料を20数年間払わないと将来年金をもらえなくなるというものだったと思う。これを、たとえ何年経っても、後から払えば、将来少しは貰えるように法律を改正できないか。以前、マスコミが煽ったために、年金を払ってもどうせ将来もらえないと信じている、あるいは信じていた人がたくさんいる。そういった人達が自分の間違いに気づいた時は手遅れで、老人になった時、1円ももらえなくなってしまう。これは残酷である。	② ③ ④	今国会に提出した納付可能期間の延長についてご説明したほか、無年金・低年金問題への対応については、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。
3	自分は失職して所得がないが、妻の方には所得があるため、国民年金保険料の免除基準が夫婦の所得を見ていることから免除には該当しないということだった。妻の所得から国民年金保険料を納めたらとても生活ができない。納付基準が厳しすぎるので緩めるべきだ。	① ④	国民年金保険料免除の所得基準を詳しくご説明し、免除基準の緩和について貴重なご意見として承りました。また、新たな年金制度の創設に向けて、貴重なご意見として承りました。
4	障害基礎年金2級は月額6万6千円の年金額であるが、これでは生活があまりに苦しい。6万6千円という金額は40年間国民年金を納めてきた者の年金額と同額であるが、そもそも老齢年金の満額が6万6千円というのが低額すぎる。年金改革の議論を行うにあたっては障害者や障害者のいる世帯のことを優先して考えて欲しい。	③ ④	障害基礎年金の年金額を引き上げることは、老齢基礎年金との均衡や、現役世代の負担能力との関係で直には困難ですが、新年金制度の創設に向けて貴重なご意見として承りました。
5	国民年金保険料が、また値上げされました。支払われる額は、頭打ちで伸びる状況ではないのに。どんどん国民の負担を増やして集めた税金を、子ども手当等のとんでもない方向へばらまくとは。日本の子供達が幸せになる。それは、親が就業しやすく親子共々、安心して任せられる保育園・保育所を充実させることから始めるべき。税金は、税金を払った自国民の利益のために使われるべき。これ以上、混乱を招き、国民を苦しめる政策を押し進めるのは止めてほしい。	① ④	年金保険料は「世代間扶養」の考え方に立っており、年金制度の持続可能性を確保するため、平成29年度にかけて段階的に引き上げることとしています。平成22年度の国民年金保険料額は、法律に規定されている額(14,980円)にこれまでの賃金や物価の変動を反映し、15,100円とされたところであります。また、いただいた年金保険料は原則として年金給付の財源として使われます。その他の施策に関するご意見については、省内で共有いたしました。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応
		分類 概 要
6	年金事務所においても、第三者委員会においても、脱退手当金を支給していると言われたが、支給された記憶がない。 きちんと調査してほしい。 脱退手当金を受け取っていないので、厚生年金記録を訂正してほしい。	① 年金記録の訂正に関し、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たところです。 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としております。
7	多発性硬化症で、難病と診断された。再発を繰り返すごとに支障が出ている。 難病で特定疾患とされ、徐々に弱っていくと診断されているにもかかわらず、現在自立できるからと、障害年金は却下された。 病気に對する線引きが大まかすぎる。国が定めた難病には、障害年金を支給してほしい。	① 障害年金の認定は、診断書に記載されている傷病名が難病であるかどうかによって決まるものではありません。 ④ 難病のほとんどの疾患につきましては、複雑多岐にわたる症状がありますので、その発病の経過、現在の症状及び治療の効果等を参考とし、日常生活状況等を十分考慮して総合的に判断しております。ご要望について貴重なご意見として承りまし
8	裁定請求書の事前送付が平成17年10月から始まったということだが、一度の裁定請求書の事前送付だけではなく、その後のフォローとして、年金請求がされていない場合「年金の受給資格があるにもかかわらず、まだ請求してもらっていないので、請求の手続きを行ってください」というお知らせをしてほしい。	① 裁定請求書の事前送付については、厚生年金期間が1年以上ある60歳で受給権が発生する方に対して、60歳に到達する月の3か月前に送付しております。 ④ また、65歳前に受給権が発生しており年金の決定がされていない方(未裁定者)及び65歳で受給権が発生する方に対しては、65歳に到達する月の3か月前に送付しております。 ご要望について貴重なご意見として拝聴し、日本年金機構とともに情報を共有いたしました。
9	先日、障害年金の申請に行ったが、決定し支給されるまで、約半年かかると言われた。障害年金を申請する人は皆、生活を安定させたいのが目的だと思う。もう少し早く支給してほしい。	① 日本年金機構においては、年金の申請時に、決定 ② までの審査に要する標準処理期間をお知らせしております。 標準処理期間は、障害基礎年金の場合は3か月、障害厚生年金の場合は3か月半ですが、審査に時間を要する場合には、遅延のお知らせを送付しております。 また、日本年金機構では、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)し、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。
10	平成14年2月に解散した近鉄物流厚生年金基金に加入していた兄(平成12年に51才で死亡)の加算年金部分は、遺族に支給されるべきではないか。【電話】	① 厚生年金基金は、原則として、老齢年金給付を行うしくみであり、遺族年金給付は行わないこと、相談者の兄は60歳前に死亡されていることから老齢年金給付に係る未支給分はないこと、及び国が支給する遺族厚生年金については、不利益な取扱いは一切ないことをご説明しました。また、当該基金は、清算手続きを終了して、平成16年2月に消滅していることから、現時点においては、調査・確認は不可能であることをご説明し、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、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 (本省受付分)

平成22年4月2日～4月8日受付分

部局(課室)名	政策統括官(労働担当)
照会先	室長補佐 黒澤 朗(7725) 総務係長 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	14 件	0 件	0 件	1 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	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	14 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	・ワークシェアリングを法制化してほしい。ヨーロッパの一部の国では、既に導入されている。我が国でも、公務員で試行した上で、民間企業に導入してほしい。	④	・国民の皆様からの貴重なご意見として、局内で情報を共有しました。
2	・労働政策審議会(本審)において、派遣労働者の代表を委員として任命すべきである。現在の労働者代表委員は、大企業・正社員中心の労組役員で占められており、派遣など非正規労働者の声が届いていない。	④	・国民の皆様からの貴重なご意見として、局内で情報を共有しました。
3	中央労働委員会地方調整委員の推薦を求める官報公告の時期について、お問い合わせがありました。	①	地方調整委員の推薦を求める官報公告の時期をお伝えしました。
4	労働組合法の解釈についてのお問い合わせがありました。 ※同様の問い合わせが計2件ありました。	①	不当労働行為について、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
5	労働契約承継法の解釈についてのお問い合わせがありました。 ※同様の問い合わせが計10件ありました。	①	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、ご理解を頂きました。

※「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。

(参考)

国民の皆様の声・集計報告票

平成22年4月2日～4月8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)

		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
国民の皆様の声 把握方法別件数	本部分	2 件	508 件	3 件	0 件	56 件	2 件	571 件
	地方分	43 件	73 件	12 件	0 件	1 件	0 件	129 件
	合 計	45 件	581 件	15 件	0 件	57 件	2 件	700 件

※今回報告分より、地方分の「国民の皆様の声」も集計しております。

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	186 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	514 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	平成22年度の国民年金保険料が引き上げられたが、不況が続いているなか国民生活を考え、保険料額を据え置くとか、下げるという緊急措置を実施して欲しい。	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	国民年金の学生納付特例の承認を受けており、大学を卒業し、就職後すぐに保険料を追納(免除された保険料を後で納める制度)しようと思っていたが、保険料の他に加算金がかかると年金事務所で説明された。加算金については、せめて卒業して2年後ぐらいの猶予期間を設け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	障害年金制度については、障害の状態や保険料の納付要件等の支給要件が厳しすぎる。もっと支給要件を緩和して、障害年金が請求や受給がしやすくして欲しい。	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	賞与分の特別保険料制度については、平成7年4月から平成15年3月までに納付した分についても、年金額に反映できるように制度を改正して欲しい。それができないのなら、保険料を返して欲しい。	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	年金を受取りできる要件の緩和や撤廃を行い、自分の年金を受け取ることが容易にできるように制度を改正して欲しい。また、年金額についても、生活保護や児童扶養手当の金額をふまえ、生活できる年金額にして欲しい。	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。

※「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22年度分の国民年金保険料納付書が届いたが、平成22年度の保険料額が上がったことの説明文書等がない。厚生労働省でプレス発表をしているが、被保険者に対してきちんと説明して欲しい。	② ④	平成22年度分の国民年金保険料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ました。
7	新聞広告で年金のカラ期間の説明をみて、学生期間が未納だったので、保険料を払うことができると勘違いした。もう少しわかりやすい広告を出して欲しい。	② ④	貴重なご意見として承り、次回広告する場合は、お客様に対し、記載内容をわかりやすくするよう取り組んでまいります。
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。(同様なご意見が多数ありました。)	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。
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欲しい。	① ② ④	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するなど、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	ねんきんダイヤル(委託先業者)に電話をかけたが、対応したオペレーターからは挨拶もなく、言葉使いも悪かった。その上、的確な回答がなかった。	② ④	日本年金機構として、事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。
11	会社を退職し、国民年金の加入手続きをしたが、事務処理が遅いため、国民年金保険料の納付書が手元に届くまで時間がかかり過ぎる。記録漏れにならないか心配である。もっと早く事務処理をできるようにして欲しい。	② ④	事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理ができるように努力してまいります。
12	年金再計算(再裁定)による支払いが遅い。高齢で健康面に不安があり、出来るだけ早く支払って欲しい。(同様なご意見が多数ありました。)	② ④	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。
13	年金事務所の電話がかかりにくい。(何度も電話をかけるも、話し中で繋がらない)	② ④	折り返し年金事務所から連絡するよう対応いたします。 年金に関する照会等については、コールセンターにおいて対応している旨の周知を図り、年金事務所への照会電話の分散化等を図っております。
14	ホームページに厚生年金保険の保険料額表が掲載されてなく、大事な保険料の案内がない。早急に保険料額表を掲載して欲しい。	② ④	貴重なご意見として承り、ホームページの充実に努め、早急な改善を行います。

※「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。