

平成22年4月26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16日から平成22年4月22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)(10/04/26)

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16日～4月22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 (各部に属さないもの)	2	47	5	0	400	0	454
大臣官房	0	0	0	0	1	0	1
統計情報部	0	1	2	0	4	0	7
医政局	0	19	0	0	8	0	27
健康局	0	78	0	0	78	0	156
医薬食品局	0	73	1	0	35	0	109
食品安全部	0	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	263	4	0	78	0	345
職業安定局	0	19	0	1	168	0	188
職業能力開発局	0	14	0	0	29	0	43
雇用均等・児童家庭局	0	145	0	0	179	173	497
社会・援護局	0	94	12	0	39	0	145
障害保健福祉部	0	5	0	0	0	0	5
老健局	0	36	0	0	9	14	59
保険局	0	52	0	0	2	0	54
年金局	0	10	4	0	35	0	49
政策統括官	0	15	0	0	1	0	16
日本年金機構	53	600	35	0	29	1	718
合計	55	1,471	63	1	1,095	188	2,873

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	690
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	646
法令遵守違反に関するもの	13
その他	1,524

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16日～4月22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
	2件	47件	5件	0件	400件	0件	454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	454件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>【経済活性化が最重要課題であることを認識していただきたい！】 マスコミ報道にも問題はありますが、現政権での活動の最重要課題は日本の経済活性化なのは明らかだと思います。すでに失業して1年以上経過するにも関わらず、いまだに職を得られない状況をなんとか支援していただくべく、経済の底上げを切望します。このままでは家族で死を選択せざるを得ないかもしれません。普天間や郵政の問題などは重要ではありますが、二次の問題ではないでしょうか？それほど経済問題が国民の中では切迫していると感じていただきたいと思います。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、財務省へ転送)</p>	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。
2	<p>【社会保障費確保】 社会保障費維持し、消費税率を毎年数パーセント上げる法案を早急に提案せよ。四年後では遅いだろう。消費税上げようが上げまいが、景気回復にはそんなに影響はないだろう。財源が枯渇してから騒いでは、暴動が起きるぞ。経済情勢など関係ない、前向きに進め。消費税アップだ。活性化になる。経済に安定など無い、水物を相手にするな。景気回復信奉馬鹿になるな、発想の転換をせよ。 (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)</p>	④	政府へのご意見の中に社会保障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。
3	<p>【アイスランドの火山の爆発】 鳩山総理殿:アイスランドの氷河の下での火山の爆発は、今のところ何時終焉するか分からないとのこと。いま、航空機関の運行不能が問題になっていますが、この状態が長引けば、直ちに、気温の低温化、天候不順、農業生産への影響、経済、雇用問題へと発展してくることは間違いありません！政府は、今すぐにもこの問題に対処する『対策室』を構築して、日本への影響を分析、日本経済に及ぼす影響を予測し、対応策を講じて欲しいものです！気温の低温化・天候不順は、農業ばかりでなく観光・産業・経済・環境問題に大きな損害を及ぼす筈です！ (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、外務省、国交省、環境省、経産省、農水省へ転送)</p>	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。
4	<p>【厚労省目標に「おごりの一掃」長妻氏が力説。朝日新聞】 長妻大臣様。 非常に立派です。長妻大臣が行なおうとしている「おごりの一掃」はまさに国民が長年求めてきた「役人改革」「官庁改革」です。今まで、特に自民党政権ではこういった意識改革をする大臣、政治家はいませんでした。やっと長妻大臣により改革がなされます。厚生労働省は良くなるでしょう。長妻大臣様、次は日本全体の改革です。お願いします。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省へ転送)</p>	④	政府へのご意見の中に厚労大臣への意見が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、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	<p>私ごとに触れますが、建築関係に関わる関係上、鉄筋工事(1級鉄筋技能士)を資格持っています。国家資格です。日給は以前15,000～20,000円/日でした。現在は、7,000～7,500円/日です。家の娘は、看護師で準看護師資格取得し、アルバイトしています。1,000円/1h～8,000円/日です。これがどういう意味を持っているか御分かりになりますか。日本の建設業は、バブルを経てアメリカの金融市場の影響受け政権が代わって、民間工事が減少(無いなか)、公共工事の削減。仕事が無いから、少しばかりの物件を入札でたきあいです。(安くなければ受注できないから)よって人件費は、たったの7,000円です、働いても半月(70,000～80,000円/月)、アルバイト無く、政権が民主党に代わってから(昨年10月11月から)こういう状態です。もっともっと国民の話を聞いて、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、国交省へ転送)</p>	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省内において情報を共有しました。
6	<p>【普天間基地の移設先について心配です。】 総理は、普天間の移設の代替地は5月いっぱい決める、腹案はある、とか色んな事を言ってますが、私には民主党が何ヶ所かの候補地で、地元とのコミュニケーションを図っている姿が見えません。今、徳之島が候補に上がっているようですが、徳之島の住民は政府からの話は一向に無い、と言ってるようです。総理が5月までとおっしゃるのを本当に何回も聞きました。果たして総理は嘘を付かないでしょうね。もう私の周りには民主党政権にはガッカリしたと嘆いている人達ばかりです。今度の参議院選は、もう民主党には投票しない人が増え続けています。私は何処かで挽回を祈っています。はっきり言って、子供手当では支持率アップは無理です。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、外務省、内閣府、財務省、法務省へ転送)</p>	④	政府へのご意見の中に子供手当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	<p>鳩山内閣に期待したいのはロシア外交です。子供手当でも外国人参政権でもないのです。日露平和条約こそ鳩山内閣にきたしています。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、財務省、総務省へ転送)</p>	④	政府へのご意見の中に子供手当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	<p>【農業従事について】 食料自給率が著しく低い日本では本当はもっと農業に携わる人が多くても良いはずですが。食料を作ったり、漁業や林業など生活に必要な物を作る製造に携わる仕事は、人間が持っていた本来の仕事で、人の生活も心も豊かに育みます。ですが、農業を職業として考えるとき、皆が口を揃えて「農業では食べていくのが大変だ。子供達の教育費や医療費や将来の蓄えを捻出するのが難しいし、天候にも左右される。」と言います。実際にそうなのでしょう。なので、特に農業(もしくは漁業など)を公務員にするのはどうでしょう?作物が収穫できなくても出来なくても、ある程度のお給料は確保されるようになります。これからの行政には、農業や漁業と言った生活に直結する大事な仕事をもっと身近に感じることができるようになってもらいたいと思います。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、農水省へ転送)</p>	④	政府へのご意見の中に雇用の観点が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)

部局(課室)名	大臣官房 統計情報部
照会先	大臣官房 統計情報部 企画課 課長補佐 田邊勝美 内線 7333

平成22年4月16日～4月22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	2件	0件	4件	0件	7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	7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13日公表の国家公務員法に基づく、厚生労働省職員の懲戒処分について] ・被処分者の行為は犯罪に当たると考えられるが、厚生労働省は懲戒免職とせず、告発もしないのは何故なのか。		国民の奉仕者として、国民の信頼を裏切る行為であり、誠に遺憾ではありますが、今回の不祥事については、既に金銭を全額返還していること、余罪はなく被処分者も深く反省しており、被害者の職員も告発を望んでいないこと、省内職員間の内部的な事案であること等を総合的に勘案し停職3月の処分とした旨の回答をしたところであります。
2	・何故、依願退職を受理したのか。 退職金が支払われるのは、納得できない。		4月13日付で、大臣官房付に異動させ、国家公務員法による懲戒処分決定後に被処分者は自らの行為を恥じ、辞表を提出したため受理したものであります。

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	医政局
照会先	歯科保健課総務係(内線2583) 総務課医療安全推進室(内線2580) 看護課総務係(内線2596) 医事課試験免許室免許登録係(内線2576、2577) 医事課総務係(内線2566)

平成22年4月16日～4月22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	19件	0件	0件	8件	0件	27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	27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。		都道府県等の医療安全支援センターにご相談頂くようご案内しました。
2	医療機関で配偶者が死亡した方が、当時の医療機関の安全衛生体制や患者への接し方等に対する強い疑問について、厚生労働省から紹介された都道府県の機関や、当事者である医療機関に満足していく対応をしてもらえなかったために、直接面会し、都道府県や医療機関の対応への不満をお伝えしたい。		医療に関する個別の相談は、都道府県等に設置された医療安全支援センターにご相談していただくか、医療機関とよく話し合っていたきたい旨を再度ご説明しました。 直接面会することについては難しい旨をお伝えし、今回の相談内容については、省内でも情報共有をする旨をお伝えしました。
3	都道府県等に医療に関する相談窓口として設置されている医療安全支援センターについて、医療安全センターの相談室は個室になっておらず、相談内容が漏れることもある。そのため、相談対象となる医療機関に内容が漏れ、相談者が被害を受けることもある。安心して相談できるように、センター完全個室化を検討して欲しい。		医療安全支援センターは各都道府県等が設置しているものですが、国民からの貴重なご意見として承り、担当者間で情報共有を図りました。
4	看護師養成所を廃止したが、学生の募集停止の申し出について、いつ、どこに、何を申し出ればよいか。		学生の募集停止については、最後に募集する学生が入学する年の前年の12月末日までに都道府県知事を通じて、地方厚生局長に申し出る必要があること 必要な書類等は、「保健師助産師看護師養成所の指定申請等に関する指導要領」(医政局長通知)、「保健師助産師看護師養成所の指定申請等に関する手引きについて」(看護課長通知)に記載されていることをご説明しました。
5	過去に罰金刑に処せられたが、免許を取得することができるか。(医師第法4条第3号等の内容に関する問い合わせ)		国家試験合格後、免許申請時において免許を与えるか与えないかの判断となるので、現段階では取得の可否はお答えできない旨をご説明しました。

「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	個人的に医療従事者としての資質を欠いていると思う医師について行政処分をして欲しいと考えているが、処分が行われるのはどのような場合なのか。		行政処分は、基本的には、罰金刑以上の者が対象となる旨をご説明しました。 現在のところ、当該医師について罰金刑以上の刑が確定するか判断がつかないため、行政処分をすることは難しい旨ご説明しました。
7	病院に対してカルテの開示請求を行ったが、病院との話し合いがうまく行かないため、行政機関でどこか相談できる所はないか。		都道府県等に設置されている医療安全支援センターに問い合わせさせていただきようご説明しました。

「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。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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

平成22年4月16日～4月22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	78件	0件	0件	78件	0件	156件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	21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	132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の効果は、どのくらい持続するのでしょうか。		季節性インフルエンザワクチンでは、これまでの研究から、ワクチンの予防効果が期待できるのは、接種した(小児の場合は2回接種した)2週間から5カ月程度と考えられており、国内産の新型インフルエンザワクチンでも同程度と考えられることをご説明しました。
2	公務員は禁煙すべきです。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
3	全面禁煙はやりすぎではないですか。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
4	全面禁煙できていない都道府県を国は指導すべきです。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
5	国の施策として、この世からたばこを無くしてください。		貴重なご意見として拝聴いたしました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	臓器提供に関する拒否の意思表示が確実に反映されるよう担保してほしい。		拒否の意思については、臓器提供意思表示カードや今後意思表示欄が設けられる運転免許証や健康保険証等に記載していただくほか、(社)日本臓器移植ネットワークのホームページから拒否の意思登録を行っていただくことが可能である旨ご説明しました。 また、現在、改正臓器移植法の施行に向け、審議会等で検討しており、医療現場での意思の確認方法についても議論されている旨をご説明しました。
7	日本は外国に比べ臓器移植が進まないのは、行政の取り組みが不十分だからではないでしょうか。		現在の移植医療に関する普及啓発の取り組みや今般の法律改正の概要等についてご説明するとともに、貴重な御意見として拝聴いたしました。
8	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ください。		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。
9	肝炎ウイルス検査はどこで受けられるのですか。 また、無料で受けられるのですか。		お住まいの自治体にて検査が受けられるという旨をご説明し、照会先をご案内させていただきました。 また、検査料については、お住まいの自治体に照会いただきたい旨をご説明いたしました。
10	厚生労働省として、肝炎についての情報提供を強化すべきではないでしょうか。		貴重なご意見、ご要望として承りました。
11	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のでしょうか。		随時審査を行っているところであり、審査には時間を要しているが審査基準の見直しや審議会開催回数が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、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成22年4月16日～4月22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	73件	1件	0件	35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	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	109件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>田辺三菱製薬(株)及び(株)パイファに対する薬事法に基づく行政処分について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・もっと早く事務処理ができないものか ・行政処分が甘すぎる。もっと厳しくしてほしい。 <p>(同様のご意見多数)</p>		<p>今回の行政処分にあたっては、新たなデータ差し替え等の行為が立入検査等の調査を行うたびに次々確認されたこと、更に、田辺三菱製薬(株)及び(株)パイファの組織的な関与の有無を調査する必要があったことから、一定程度の期間が必要であったものです。</p> <p>また、行政処分を行うにあたっては、違反行為そのものの内容とともに、故意又は重過失によるものか否か、健康被害が発生し、又は発生するおそれが高かったか否か、違反行為後の対応内容、等の違反の態様を勘案した上で対応を決定している旨ご説明いたしました。</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ・インフォームドコンセントにおいて説明された医療機器とは異なる機器により治療が行われ、家族が被害を被った。事故は医療機関の管理不届きが原因であると考えられるという結論に至ったため、都や保健所に相談したが、当事者間で話しあって欲しいと言われ解決してくれない。医療機関も対応が不誠実。医療機関に対してどのような指導をしているのか。 ・使用された医療機器は、現行の区分では高度管理医療機器に該当するものであるが、高度管理医療機器の制度前に承認を受けたもので現在は製造されていない。こういうものが現在も使用されていることはいかがなものか。 		<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関の管理についてのご意見については、当該自治体の専用の窓口である医療安全支援センターを御紹介しました。 ・すでに医療機関に納入された製品については、製品そのものに不具合が生じている場合でなければ指摘することはできないこと、現行の制度以前に販売され、現在も医療機関に存在する製品については、医療機関の適切な管理の下で使用することができることをご説明しました。 ・医療機器の管理については、医療監視に係る指導を担う都道府県が適切に管理するように指導していることをご説明しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	<p>・ある抗喘息薬について過去に緊急安全性情報が出ているが、なぜそういう薬が今でも販売しているのか。このような危ない薬なのにドライシロップ製剤を承認し、こどもにも使用しやすくしたのはおかしい。</p> <p>・医薬品副作用被害救済制度に基づく申請をしたいが投薬証明がない。医療機関は廃院となっているが、厚生労働省から関係者にカルテを要求できないか。副作用被害救済の担当にも困っていると伝えていただきたい。</p>		<p>・ご照会のあった医薬品については、過去に緊急安全性情報を発出した事実は無いこと、また、緊急安全性情報については医薬品の副作用情報の集積等を踏まえ、適時注意喚起していることをご説明いたしました。</p> <p>・特定の個人のカルテについて問い合わせることは難しいということをご説明するとともに、副作用被害救済の担当に投薬証明に代わるものがないかお伝えする旨をご説明いたしました。</p>
4	<p>・新薬の治験に参加した際、便検査を受け異常なしと説明を受けたが、内視鏡検査を受けたところ大腸がんが発見された。主治医から便検査でわかるはずとの説明を受けたため、治験に携わった医師や治験コーディネーターに聞いたところ答えてもらえず、最近では質問しても回答もない。</p>		<p>治験依頼者(製薬企業の担当者)に連絡を取り、実施医療機関の治験責任医師と話し合い、速やかに適切な対応を取るよう要請しました。</p>
5	<p>ある化学品を海外から輸入する際、化審法による国内規制区分が分からない。</p>		<p>化学品の輸入に際しては輸入承認が必要になるなど経済産業省や環境省が所管する各種法令についてもご確認いただくこと、新規の化学物質だった際には化審法の手続きが必要になることをご答えし、新規化学物質か否かの確認方法として3省(厚労、経産、環境)で所管しているデータベース((独)製品評価技術基盤機構のHP)を紹介し、その検索方法について説明いたしました。</p>
6	<p>第1種特定化学物質について、改正化審法により12物質が対象となったが、これまでの16物質と併せて合計28物質でよいのか。また、最新のリストはどこに開示されているのか。</p>		<p>本年4月施行の改正化審法により、ご質問のとおり新たに12物質が対象となり、合計28物質が第1種特定化学物質になったこと、また、最新情報が表示されている化審法データベース((独)製品評価技術基盤機構のHP)をご紹介いたしました。</p>
7	<p>輸血によりC型肝炎を患ってしまった。救済制度について教えてほしい。</p> <p>(C型肝炎の救済制度に関するご照会多数)</p>		<p>「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」の概要をご説明いたしました。</p> <p>給付金を受けるためには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。</p>

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年4月16日～4月22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
	0件	263件	4件	0件	78件	0件	345件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	6件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	338件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	有給休暇取得を進めているようだが、休みが増えてもお金なくては余暇も過ごせない。もっと働かせるべきだ。		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本来の目的としていることについて説明し、ご理解を求めました。
2	事業場の労働基準法に関する遵法意識を向上させるために、道交法のように反則金制度を導入すれば如何でしょうか？監督官の権限で反則金切符を切れば、税込アップにも繋がると思います。		労働関係法令の遵守を事業場に対して適切に指導していることについて説明し、ご理解を求めました。
3	「労働時間等見直しガイドライン」に記載している事業者が講ずべき措置において、年次有給休暇について目標設定を講じるようたっているが、そもそも年次有給休暇は労働者の権利であり、違和感を感じる。		年次有給休暇の取得については、周囲に迷惑がかかること、職場の雰囲気取得しづらいこと等により、多くの労働者が取得にためらいを感じているのが現状であること、本ガイドラインでは、事業者に「年次有給休暇を取得しやすい環境の整備を行う」ことを趣旨としていることを説明したところ、ご理解いただきました。
4	有給休暇取得に対する施策を講じる前に、企業間で、取得率が格段に違うことをまずは是正すべきだ。		年次有給休暇取得率が低い事業場には適切に指導していることについて説明し、ご理解を求めました。

「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	過去の労災支給について、会社が労働基準監督署に提出した資料に基づいて給付基礎日額が算定されているが、実際はもっともらっていたので給付額を増やして欲しい。また、障害補償給付をもらっているが、障害等級ももっと高いはずだ。		給付基礎日額及び障害等級については請求に基づく資料等を基に決定したものであること、詳細については再度監督署から説明させることをお伝えしました。 併せて、監督署には労働局を通じて請求人に対して、懇切丁寧な説明を行うよう指示しました。
6	介護士に発症する腰痛や上肢障害について、労災と認定されるケースが少ない。もっと積極的に認定すべきではないか。		腰痛や上肢障害については認定基準を設けており、その基準に沿って業務上の災害かどうか判断している旨説明し、ご理解いただきました。
7	企業健診でのうつ病チェックの義務付けに反対である。 精神疾患は、明確かつ統一的な診断基準は無く、客観的データもないため、診断は、産業医の主観的判断に左右される。 企業健診での「うつ病」義務付けは、事業者による労務管理・労働者攻撃に転用される可能性がある。		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(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16日～4月22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	19件	0件	1件	168件	0件	188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)	75件
	法令遵守違反に関するもの	11件
	その他	82件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	ハローワークインターネットサービスで直接企業に応募できる応募票の運用が停止されたが、自宅から最寄りのハローワークまで距離があり、紹介状を受け取りに行くのが大変である。改善できないのか。		本年1月より応募票という統一様式については運用を停止しましたが、事業主の了承が得られた求人については、引き続き直接応募できる旨、ご説明しました。
2	雇用情勢が回復しない中、失業が長期化しているが、求人に応募しても求人企業からは職歴のブランクの長さを理由に不採用にされてしまう。就職活動が厳しい中では職歴のブランクが長くなることは自分の努力だけで解決できない。厚生労働省、ハローワークが求人企業に対し、職歴のブランクにより採用選考の判断を行わないように広く呼びかけて欲しい。		ハローワークでは、失業の長期化を防止するために臨時・パートの求人の活用や基金訓練の利用を含めて就職支援を行っていること、また、やむなく長期化した方についても、個別でいねいな相談を通じて、求人企業への能力や適性のアピールに努めている旨、ご説明しました。
3	ハローワークの担当が企業に対して積極的に求人のアプローチをするなどして、ハローワークの求人情報を増やしてほしい。		現在ハローワークでは求人開拓推進員を増員し、企業訪問回数を大幅に増やしています。また、各ハローワークの所長を先頭に企業、事業主団体への求人要請も行ってるところです。引き続き求人確保のため努力してまいります。
4	ハローワークの求人票に年齢や性別が不問と書いてあるにもかかわらず、連絡してみると年齢や性別を理由に断る企業があるので、きちんと指導してほしい(具体的な企業名の記載なし)。		ハローワークにおいては、事業主に対し、年齢や性別でなく能力や適性に基づき公正に採用の判断を行うよう指導しており、年齢や性別を理由に不採用とする事業所を把握した場合には、当該事業所に対し指導を行うこととしている旨、ご説明しました。
5	雇用調整助成金の支給は、原則書類提出後3週間以内に支給するようになっていないのでしょうか。先日書類を提出したところ、2週間経過してから修正すべき箇所について、ハローワークから連絡がありました。改善できないのでしょうか。		いただいた情報を労働局へ伝え、事実関係を確認した上で適切に対処するよう指示しました。一方、ご本人に対しては、書類の不備等が無い限り、初回申請については原則2か月以内、2回目以降の申請については原則1か月以内に支給している旨、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、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	雇用調整助成金を受給している企業で、社員に対して不正を是認するよう求めるとともに、毎日出勤させているにもかかわらず、休業等扱いとしている企業を知っている。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あり)。		いただいた情報を労働局へ伝え、事実関係を把握し適切に早急に実地調査をするよう指示しました。一方、ご本人に対しては、当該助成金については、不正受給に関し、事業所を直接訪問して実地調査を行っているところであり、不正受給が認められた場合には返還手続きをとるなど厳正な対処を行っている旨、ご連絡しました。
7	ハローワークの窓口の職員の対応が悪い。もっと求職者の身になって対応してほしい(具体的な窓口名の記載あり)。		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	履歴書と紹介状を求人企業に対して送付したが、1か月立っても何の音沙汰もない。どうなっているのか(具体的な企業名あり)。		いただいた情報を労働局へ伝え、事実関係を確認した上で適切に対処するよう指示した旨、ご説明しました。
9	労働局が開設している通報専用窓口のメールアドレスが間違っていると思われるので、訂正すべきではないか。		ご指摘の通報専用窓口のメールアドレスについて、間違いを確認いたしましたので、該当労働局に訂正措置を講じるよう指示し、速やかに訂正しました。また、ご本人に対してはお詫びとともに訂正が完了した旨、ご連絡しました。
10	二重派遣している会社があるので調査してほしい(具体的な企業名あり)。		いただいた情報を確認した上で適切に対処する旨、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、政策・制度の改善等を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年4月16日～4月22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	14件	0件	0件	29件	0件	43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)	31件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	8件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	雇用・能力開発機構が廃止されると聞いたが、雇用失業情勢がこれだけ厳しいにもかかわらず、国は職業訓練を実施する責任を放棄するつもりなのか。 (ほか同様の御意見1件)		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確保等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してまいります。
2	先般実施された省内事業仕分けにおいて、雇用・能力開発機構の職業能力開発総合大学校の見直しが行われることになっているようだが、廃止すべきだ。		雇用失業情勢が依然として厳しい中、職業訓練の実施を担う質の高い職業訓練指導員の確保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、職業訓練指導員に係る訓練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	中高年の求職者であるが、職業訓練は受けられるのか。若い人を優先で受講させているのではないか。		職業訓練は、現在有する技能、知識、適性等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の要件を満たしている方が受講いただくものであり、その選考に当たり年齢は関係ありません。
4	職業訓練の選考に落ちてしまい、受講できなかった。希望者には全員職業訓練を受講できるようにしてほしい。		職業訓練は、現在有する技能、知識、適性等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の要件を満たしている方が受講いただくものであり、それらを踏まえ一律に希望者全員の方が職業訓練を受講できるようにすることは適切ではないと考えています。
5	訓練・生活支援給付を受けようと申請したが、配偶者の年収が自分よりわずかに高く、「世帯の主たる生計者である方」との支給要件を満たせず受けられなかった。 せっかくの支援制度が有名無実化していると思われるので、もう少し柔軟な制度にしてほしい。		訓練・生活支援給付は、雇用保険を受けられない方などであって、御家族の経済的支援を受けることが難しい方が安心して職業訓練を受講できるようにするための制度です。 このため、「世帯の主たる生計者」に該当しない場合には、本給付の受給はできません。

「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	緊急人材育成支援事業による訓練・生活支援資金融資について、返済の延滞や自己破産している場合には、受けることができない旨を明記すべきだ。		緊急人材育成支援事業のパンフレットにおいて、訓練・生活支援資金融資について、多重債務のある方や自己破産者等の返済が困難な方等が訓練・生活支援給付を受けられる場合においても、同融資を受けることができない場合があることを明記しておりますが、御指摘も踏まえて、引き続き、窓口における周知等に努めてまいります。
7	無料で再就職のための勉強ができ、その期間中の生活費の支給も受けられる制度があると聞いた。概要を教えてください。		緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)と訓練・生活支援給付について説明を行い、併せて、制度をご利用いただくにあたりハローワークへご相談いただくことになる旨の説明をしました。
8	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)のコース数が少ないのではないかと。もっと増やすべきである。		当省及び関係機関において連携し、基金訓練実施先の開拓を行っている旨の説明をしました。昨年7月末の事業開始、22年4月20日現在で、認定した訓練コース数は約6千3百コース、訓練定員数は約13万人となっており、着実に実績を伸ばしているところです。
9	先月、YESプログラム(若年者就職基礎能力支援事業)の5日間の講座が飯田橋で開催されるというのを見た。埼玉で同様の講座があれば受講したい。		当該事業(YESプログラム)は、平成21年度内で当省の委託事業としては終了しておりますが、当省の認定した講座によっては、実施機関の自主事業として、平成22年度も実施している旨説明しました。 あわせて、当該事業が終了したことから、講座修了後の修得証明書の発行はできない旨、申し添えました。
10	当大学において、文部科学省の実践型教育プログラムを実施しており、ジョブ・カードも活用しているところであるが、現在のジョブ・カードの普及状況、今後どうしていくのかを教えてください(大学職員からの質問)。		については、現在、ジョブ・カードは約20万9千人の方が取得しています、 については、昨年末に閣議決定された「新成長戦略(基本方針)」の中に、2020年までにジョブ・カード取得者300万人という目標が掲げられており、それに向かって更なる普及を図っていきます、と回答しました。

「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。

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16日～4月22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	145件	0件	0件	179件	173件	497件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	375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	121件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<ul style="list-style-type: none"> 外国人に子ども手当を支給すべきではない。 子ども手当自体を行うべきではない。 子ども手当よりも保育所を増やすことが必要。 所得制限を設けるべきである。 	④	貴重なご意見として承りました。
2	<p>婦人相談所の一時保護は、女性が離婚したいがために、ウソの相談をして、自分でアザをつくって診断書を取ったりPTSDの診断書を取ったりして、男性を加害者と決めつけ、暴力の事実があったかどうか検証もなく、家族を引き裂き問題がある。夫側は仰天し困惑することになる。非常に問題があるとして、強く法改正が必要と主張されていた。</p>	①	<p>ご意見を傾聴し、DV防止法の制定について、法の前文についてご説明しました。法の目的が被害者の保護にあることから、現行の制度となっていることをなるべくわかりやすくご説明しました。</p> <p>国民からのご意見として、DV防止法主管省庁である内閣府とも共有する旨ご説明しました。</p>
3	<p>保育園に通う保護者の方から、昨年7月に園長が変わったことにより、保育の質が悪化し、子どもにも影響が出ている。何度も自治体には相談に行っているが話をただ聞くだけで、全く相談に乗ってくれない。どこに相談に行けばよいのか。</p>	①	<p>基本的には自治体に相談に行き解決していただくのがよいですが、もし納得できないようであれば、お住まいの自治体の福祉サービス適正化委員会に相談いただきたい旨回答しました。</p>
4	<p>ある保育園の保育の質が悪い。子どもをモノのように扱い、機械的な保育を行っている。保育、子どもを金儲けの対象にしないほしい。</p>	①・④	<p>現場の貴重な声として、課内で共有を図らせていただきます。また、保育所の指導監督については、各都道府県が有しており、そちらへもご相談いただきたい旨回答しました。</p>
5	<p>子どもができて、夫婦で働かないと生計が成り立たないため、役所に相談に行ったが、保育所にも託児所にも預けられないと言われた。どうにかならないのか。国としてはどのような対策をとっているのか。</p>	①	<p>国としては、安心子ども基金などを活用し、集中重点的に保育所の整備等を行い、待機児童の解消に向けて保育サービスの充実を図っています。</p> <p>また、保育園の入園などの具体的なお相談は自治体の担当者にもう一度ご相談いただきたい旨回答しました。</p>

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	認定基準に合致しないため、小児慢性特定疾患治療研究事業の継続申請を却下された。認定基準の見直しをしてほしい。	①	現在の治療状況が経過観察中ということもあり、当該疾患の認定基準に合致しないが、今後、疾患の状況によっては、再度認定対象となる可能性があるため、その際は最寄りの保健所にご相談いただきたい旨をご説明いたしました。
7	平成23年度以降の妊婦健診の公費負担の財政措置、財源確保について継続してもらいたい。(都道府県からの要望)	④	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。
8	児童福祉司の任用の要件として、机上の勉強や、2年以上の従事期間等を求めるのではなく、虐待の実態をよりきちんと理解できることを第一条件にすべき。現行の法律はおかしい。	①	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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	社会・援護局(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4月16日～4月22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	11 件	0 件	39 件	0 件	144 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)	11 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	128 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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 ④	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。
2	総合支援資金の運用について、ハローワークに行くことを貸付要件としているのはおかしいのではないかと。人材登録センターではなぜいけないのか。	①	総合支援資金の借入に当たっては、求職活動等の自立に向けた取り組みを行って頂くことを要件としておりますが、その具体的な内容については、各都道府県社会福祉協議会における運用上の問題でありますので、社会福祉協議会とよく相談していただくようお願いしました。
3	土地・家屋などの資産を持っていても、現に収入がない人には、生活保護を適用すべきではないか。	① ④	生活保護の適用については、資産活用が保護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いたしました。
4	生活保護受給世帯数が急増しているが、受給者の生活は恵まれていると感じる。国がいう最低限度の生活とはいったい何なのか。ちゃんと考え、生活保護費の見直しを行うべき。真面目な納税者がばかを見ない社会をお願いします。	④	ご意見としてお伺いしました。なお、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。

(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	自治体の生活保護担当職員の対応が悪く、不満がある。ぜひ改善して頂きたい。	① 福祉事務所職員の対応にご不満をもたれた方からお電話がありました旨を、当該自治体へお伝えしました。
7	「介護の日」を厚生労働省ホームページで見た。「介護の日」は、毎年行われるものなのか教えてほしい。	① 「介護の日」の設定経緯、趣旨、啓発活動の概要を説明した。
8	隣人とのトラブルについて民生委員に相談したのだが援助してもらえなかった。また、一部住民に対してひいきをする民生委員がいるが問題ではないか。	① 民生委員は、福祉に関する相談に応じたり、援助を行うことを職務としていることをご説明しました。 また、民生委員が住民に対して差別的、優先的取り扱いをすることは禁止しており、その旨各都道府県による研修等を通じて指導しております。
9	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。
10	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。	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、契約者に対して真摯なご説明をするように伝え、ご相談内容を報告しました。

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	社会・援護局(援護)
照会先	社会・援護局援護課 企画法令係長 鈴木(内線3431)

平成22年4月16日～4月22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	0件	1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説明しました。
2			
3			
4			
5			

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年4月16日～4月22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	5件	0件	0件	0件	0件	5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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	3件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国は移動支援事業について通学に利用することはできないと定めているのか。		移動支援事業は市町村が地域の実情に応じて柔軟に事業を実施できる地域生活支援事業の一つに位置づけられている旨説明しました。
2	車いすを利用して生活しているのだが、自転車が歩道を走行しており危険だ。障害者の生存権の侵害だ。		お話を伺いました。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努めてまいります。
3	点字ブロックは、視覚障害者にとってはよいかもしれないが、車いす利用者、やっと歩ける高齢者等にとっては、凸凹が歩行等の邪魔になる。わずかな視覚障害者のために大勢の人間が迷惑しているということを行政に分かってもらいたい。		ご意見としてお伺いしました。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努めてまいります。
4	障害者が引っ越しをする際に、ヘルパーの利用ができないのか。		ヘルパーは障害者の方の日常生活上の援助を行うものであり、引っ越しのように日常的に行われる家事の範囲を超える行為についてはヘルパー業務として認められませんので、お住まいの市町村に、他の事業やボランティア等が活用できないかご相談いただきたい旨お伝えしました。
5	健診項目にうつ病を入れることを検討すると報道されている。しかし健診に行くとうつ病と診断されてしまうと金融機関等が融資してくれなくなる。景気対策に逆行するではないか。経済への影響も考えてほしい。		厚労省としては一人でも多く自殺者を減らすために、うつ病の早期発見早期治療を促したいという観点から取り組んで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。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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

平成22年4月16日～4月22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	36件	0件	0件	9件	14件	59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)	9件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	48件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	既存施設へのスプリンクラーの設置について、どのような補助が受けられるか 補助単価はいくらかとの御問い合わせをいただきました。		設置を検討している施設が、小規模施設(定員29名以下)の場合は、地域介護・福祉空間整備等施設整備交付金(市町村交付金)を、広域型施設の場合は、介護基盤緊急整備等臨時特例交付金(基金)を活用できる旨回答しました。市町村交付金については市町村へ、基金については都道府県へ交付申請を提出していただく必要があり、いずれも、交付金の単価は、275㎡～1,000㎡未満の場合は1㎡あたり9千円以内、1,000㎡以上の場合は17千円以内となっている旨回答しました。
2	都道府県の方より、通所リハビリテーションの個別リハビリテーション実施加算と短期集中リハビリテーション実施加算の「認定日」は同じ日を指すのかとの照会をいただきました。		御照会の点につき、同一である旨回答いたしました。
3	都道府県の方より定期的な訪問診療を受けている利用者について、看護職員による居宅療養管理指導は算定できるかとの照会をいただきました。		定期的な訪問診療を受けている利用者については、看護職員による居宅療養管理指導は算定できない旨説明しました。
4	健康保険で介護保険料を支払っているにもかかわらず、65歳の誕生日に市町村から第1号被保険者保険料の請求があったが、これは二重払いになるのではないかと御質問をいただきました。		介護保険料については月割の賦課を行っており、65歳を迎える月(第2号被保険者ではなくなる月)は健康保険での介護保険料(第2号被保険者としての保険料)をお支払いいただく必要がないことを説明し、ご加入の健康保険にご確認いただきたい旨お伝えしました。

「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、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	平成18年度に医師の配置基準違反により、介護報酬の不正請求をしている老人保健施設があるので監査に入るよう県を指導して欲しい、との御連絡をいただきました。		監査に入るかどうかは県の判断であること、また、当該施設については、平成18年度当時、県が既に監査に入り、報酬返還を求める等適切に対応していることを伝えました。
6	有料老人ホームの入居者のご家族の方から、入居一時金を支払って返還対象にならない部分(初期償却)について、どういった内容のものなのかとの問い合わせがありました。		有料老人ホームの初期償却については、有料老人ホーム設置運営標準指導指針で、返還対象とならない部分の割合が適切であることと規定されております。具体的な割合については、規定に具体的に明示されておりませんが、入居契約をされる時に退去をする場合のリスクを踏まえ、契約書を必ず確認する必要があるということをお伝えしました。
7	介護職員処遇改善交付金について、申請しない事業所に対してペナルティを課し、必ず申請させるようにすべきとのご意見をいただきました。		基本的に処遇改善は労使の合意の下に決定されるものであり、賃金に対する考え方や水準がさまざまであることから、事業所の判断で申請していただくこととしていること、ただし、国としてはできるだけ交付金を活用していただきたい旨お願いをしていることを説明しました。
8	ケアマネジャーは、事業所に勤務するかたわら、自ら事業所を立ち上げることに、認められているのか、との御指摘をいただきました。		制度上、介護支援事業所の運営基準を満たしていれば、そこに勤めるケアマネジャーも他の事業と兼務することは可能である旨説明致しました。
9	事業所を立ち上げたケアマネジャーが経営が立ちゆかないので他の事業所を開設し、損失を補填する事態があるように聞いたが、ケアマネジャーの独立性・中立性が損なわれているのではないかと、との御指摘をいただきました。		ケアマネジャーの独立性・中立性については、介護保険法上、利用者にとって適切なサービスの供給を図るという観点から、特定の事業所にサービスが偏ってはならないという考え方であることを説明し、介護報酬において特定事業所集中減算等により、制度的に担保されている旨説明致しました。
10	訪問リハビリテーションの対象者はどのような方かと、との照会をいただきました。		通院が困難な方で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。

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16日～4月22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	52件	0件	0件	2件	0件	54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)	9件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	44件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	診療所から明細書もらったが、内訳に明細書発行体制等加算1点と書いてある。この1点はなんの費用なのか。	①	診療所のうち、全員に明細書を発行している、診療報酬を電子請求しているなどの要件を満たしているところは、そのような体制を整えるための費用という趣旨で、再診料に1点を加算することができることとされていると説明しました。
2	家族が高熱が出て入院することになり、病院側より「新型インフルエンザの疑いありということで、隔離しないといけないので、個室に入るように」と言われ入院しました。この場合の、個室料金は、個人負担なのでしょうか。	①	病棟管理の必要性等から特別療養環境室に入院させた場合であっても、患者の意に反して特別療養環境室への入院が続けられることがないよう、あらかじめ同意書により患者の意思を確認する等、その取扱いに十分に配慮する必要があるとのお伝えし、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説明しました。
3	後期高齢者医療制度をすぐに廃止して欲しい。	①	新制度の検討や施行に一定期間を要することから、すぐに廃止することは難しいが、「高齢者医療制度改革会議」を開催し、廃止に向けた検討を具体的に行っているところである旨説明しました。
4	傷病手当金の継続給付を受けようとしたが、途中で転職しており、被保険者資格に二日間だけ空白があったため継続給付が受けられない。救済措置はないか。	①	傷病手当金の継続給付を受けるためには継続して1年以上の被保険者資格があることが必要であり、空白があれば継続給付は受けられません。実態として継続して使用されているのであれば、被保険者資格喪失日または被保険者資格取得日のいずれかを修正してもらうよう事業主や保険者に相談することも方法である旨説明しました。
5	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。	①	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るので、まずは医療機関にご相談いただきたい旨ご説明しました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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	<p>倒産などで職を失った失業者に対する国民健康保険料軽減措置について、病気療養により雇用保険の受給延長手続きをとっている場合、軽減申請できないのはおかしいのではないかと。雇用保険の求職者給付の受給開始後に遡及するとはいうが、それまでの期間雇用保険は受けられず、治療のために医療費も多くかかる。特に精神疾患の場合などは、治療期間が長期となり、いつ完治できるかわからない不安に加え、雇用保険も保険料軽減も受けられないのではないかと考えてしまうため、精神的にも経済的にも大きな負担となる。</p> <p>たいへん評価できる政策であるがゆえ、本当に厳しい状況の人が対象から漏れてしまわないようにお願いしたい。</p>	①	<p>平成22年4月施行の保険料軽減制度について説明をした上で、貴重なご意見として承りました。</p> <p>→なお、このようなケースについては市町村の条例減免等により柔軟に措置いただけるように依頼しているところ。</p>
7	<p>倒産などで職を失った失業者に対する国民健康保険料軽減措置について、65歳以上の高年齢受給資格者が、軽減の対象とならないのはおかしいのではないかと。</p>	①	<p>65歳以上の方は年金収入を収入の柱として生計を立てていることから、雇用保険の特定受給資格者や特定理由離職者とはならないため、平成22年4月施行の保険料軽減制度の適用とはならない旨を説明しました。</p>

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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

平成22年4月16日～4月22日受付分

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	10件	4件	0件	35件	0件	49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)	14件
	法令遵守違反に関するもの	0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	・現在、年金担保融資を利用している。新聞記事(4.15朝日新聞)で長妻大臣が廃止も視野に入れていると書いてあったが、年金担保融資を無くさないでほしい。 ・住宅の修繕でお金が必要となり利用した。年金生活者は、民間の金融機関では借りられないのでこのような制度は必要だ。	① ③	年金担保融資制度は多くの方に有効にご利用いただいているところです。当制度が廃止になるということが具体的に決まっているわけではありませんが今回、一部の方が不適正な目的で借りているのではないかとご指摘をいただいたため、その実態把握を行ったうえで、今後制度の在り方などを検討していくこととしています。
2	障害基礎年金には子についての助成があると言われたが、市役所で詳しく話を聞いてみると、障害基礎年金を受給後に子供ができた場合には子供への助成は無く、あくまで子供がいてその後障害認定を受けた場合のみ助成されるときかされました。どうして障害認定後に子供が生まれても助成されないのか、理解できない。	① ②	現行の障害基礎年金にかかる子の加算制度についてご説明したほか、障害基礎年金を受給した後に子を有するに至ったときにも加算を行う等の改正を行う「国民年金法等の一部を改正する法律案」が今国会で成立したことについて、施行期日が平成23年4月1日であることを含め、詳しくご説明しました。
3	25年掛けないと貰えない年金を、5年でも、10年でも掛けていれば、納めた年数によって、僅かでも貰えるような形にすれば、これまで納めてきていない人達も納めると思う。	③ ④	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。
4	国民年金の保険料は、毎年280円ずつ上がると聞いていたのに、なぜ今年は440円も上がっているのか。国は詐取しているのではないのか。	① ④	毎年の保険料引上げ幅280円は平成16年度価格であり、実際の保険料は、法律に基づいて各年の物価や賃金の変動を考慮して設定されることを説明しご理解いただけました。一方、保険料は国民生活へ与える影響が大きいので、どのような理由で上がったのかの説明をもっと周知徹底してほしいとの指摘をいただきました。貴重なご意見として、組織で共有させていただくこととしました。
5	厚生年金・国民年金・公務員の共済年金は統一してひとつにすればいい。納める金額はこれまでどおり、所得の何%という計算方法でいい。ただし支給額は一人当たり一律額にする。現在の国民年金のように生活できないくらいの少額ではなく、月額15～20万円程度が望ましい。病気の人、就職できない人、所得が少ない人、母子家庭の人、みんな年寄りになったら安定した収入を得られる。将来への不安はなくなる。現役世代での格差も高齢者になれば平等になる。	④	新たな年金制度については、民主党マニフェストにおいて、同じ所得なら同じ保険料を支払い、納めた保険料を基に年金額が計算される所得比例年金と、全額消費税で賄われる最低保障年金により、全ての人が7万円以上受けられる仕組みが示されているところです。年金制度改革の実現に向けては、国民の信頼が得られる年金制度の在り方を検討し、国民的な合意を得ていくことが必要と考えておりますので、新たな年金制度の創設に向けた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、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	現在62才で、60才から老齢年金を受給しているが、働いているので年金の支給額が減らされている。若いときからひたすら働いた団塊世代を狙い撃ちのようにして、年金は65才からの支給に勝手に変えられたうえ、今必死に働いているにも関わらず28万円以上の収入があると年金を減らす。まるで詐欺師のようだ。元の60才からの支給にもどすべき。財源がなければ消費税を上げればよい。選挙に負けるから、言いたくてもいえないのだろう。そんな議員はやめてもらいたい。	① ③ ④	厚生年金の支給開始年齢の引上げについては、今後一層の少子高齢化が進展する中で、現役世代の負担が過重なものにならないようにする観点から、法律に基づき実施されているものです。また、在職老齢年金制度は、厚生年金が被用者相互の支え合いの制度である中で、高齢者世代のうち、ある程度の賃金を受けておられる方について、賃金と年金額の合計額に応じて、年金の一部又は全部を支給停止する制度であることを詳しくご説明をしました。今後、新年金制度の検討に向けて、貴重なご意見として承りました。
7	半年以上前に障害(厚生)年金を申請したが、まだ決定されていない。 日本年金機構から、人手が足りず遅れていると聞いたが、体制を整えて、早く支給してほしい。	②	日本年金機構において、障害厚生年金の審査に時間を要する場合には、審査遅延のお知らせを送付していますが、全体的に審査に時間を要している状況のため、障害厚生年金の審査時間の短縮に向けて、4月1日より体制を強化(職員の増員等)いたしました。 今後とも決定までの審査所要日数の短縮に努めてまいります。
8	国民年金保険料口座振替額通知書が届いた。付加保険料を納めている者だが、平成22年度の保険料の案内はしてあるのに、付加保険料についての案内が見あたらない。 15,500円という保険料が、平成22年度定額保険料15,100円に付加保険料400円を加えたものであることをわかりやすく明示してほしい。	③	日本年金機構では、国民年金保険料口座振替額通知書はお客様の振替する保険料(付加保険料を含む)の額と振替日をお示しするものであるため、定額保険料額と付加保険料額を切り分けて表示することとしておりませんが、お客様からのご指摘を踏まえ、通知書についてわかりやすいものとするよう、検討していくことといたしました。
9	第三者委員会において、自分の年金記録が非あつせんとなった。 再度調査して、記録を回復してほしい。	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ています。 第三者委員会において、申立内容を十分に汲み取り、様々な関連資料を検討した結果、非あつせんと判断された場合でも、新しい資料が見つかった場合は、再び第三者委員会に申立ができることになっております。
10	発達障害者を障害年金の対象にしてほしい。	①	障害年金の認定に当たっては、障害の状態や日常生活能力等を総合的に判断しています。 発達障害につきましては、日常生活に著しい支障をきたしている場合は、障害年金の対象としております。

※「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)

部局(課室)名	政策統括官(労働担当)
照会先	室長補佐 黒澤 朗(7725) 総務係長 定政紀彦(7717)

平成22年4月16日～4月22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	15件	0件	0件	1件	0件	16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	15件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	新聞の折込チラシやインターネット等の媒体ではなく、緊急雇用対策に係る求人募集はハローワークのみで行って欲しい。ハローワークに来るのは生活困窮者が多いので、求人募集の際はHWの紹介で来た人を優先に雇用し、それでも欠員が生じた場合は他の媒体を使用して欲しい。		貴重なご意見として拝聴するとともに、所管部局へ情報提供し、対応を依頼いたしました。
2	労働組合の活動が就業ではないため、労働基準法の適用を受けず、深夜にまで及ぶため、組合活動は原則22時まで等なんらかの規制をしてほしいという意見。		貴重なご意見として拝聴し、部局内において情報を共有しました。
3	労働協約はどのように締結すればいいのかとの問い合わせ。		労働協約の締結に関する労働組合法の該当条文について、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
4	労働委員会へ係属中の事件の被申立人である会社が会社分割を行った場合、労働委員会の手続き等は中断するのかとの問い合わせ。		民事訴訟法や労働組合法において、お問い合わせのような内容は規定されていない旨丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
5	会社にユニオンショップがある場合に組合を脱退すると解雇されるのかとの問い合わせ。		労働組合法の該当条文及び関係判例について丁寧に説明し、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、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	会社法上の会社分割を行う場合、他社へ出向していた労働者の労働契約の承継をどのように扱えばよいかとの問い合わせ。		労働契約承継法指針の該当箇所について、丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
7	分割契約締結後に採用する労働者に労働契約承継法の手続きは必要かとの問い合わせ。		労働契約承継法指針の該当箇所について、丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
8	会社法上の会社分割をする際の36協定の取扱いについての問い合わせ。		労働契約承継法指針の該当箇所について丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
9	労働契約承継法7条の労働者との協議にあたり、協議について書面を残す必要があるかとの問い合わせ。		労働契約承継法上、書面の作成・保存については特段の規定を設けていない旨丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
10	株主が変更となった場合に労働契約承継法の適用があるかとの問い合わせ。		株主の変更については、労働契約承継法の適用はない旨丁寧にご説明し、ご理解を頂きました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成22年4月16日～4月22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
	本部分	5件	505件	19件	0件	29件	1件	559件
	地方分	48件	95件	16件	0件	0件	0件	159件
	合計	53件	600件	35件	0件	29件	1件	718件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	226件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	492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、15,100円に引き上げられた。法律に規定されている平成22年度の保険料額14,980円(平成16年度価格)に、平成16年から平成19年までの賃金変動率(0.6%下落)と平成20年の物価変動率(1.4%上昇)を乗じた率(1.008%)を乗じることにより、15,100円となると説明されているが、近年の景気悪化も加味して、保険料額を決める制度に変更して欲しい。		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	国民年金免除制度について、所得の審査が世帯ごとの所得で判断されている。あくまでも本人が受取る年金なので、所得の審査も本人の所得で判断して欲しい。		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	現在の遺族年金の制度では、妻が死亡した場合、夫が年金を受け取りが出来ないような制度設計になっている。今回の年金制度見直し時に性別に関係なく男女とも遺族年金を受け取りやすくな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	年金受給要件の撤廃や緩和の制度改正をして欲しい。特に25年の資格期間の短縮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。
5	現在、政府の方で年金制度について見直しをしていると聞いている。7万円の最低保障年金の創設が言われているが、もっと年金額を引き上げ、生活ができる年金額にして欲しい。		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	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。
8	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。)		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	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)		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。なお、お客様相談グループにご意見をいただいたお客様については、折り返し年金事務所から連絡するよう対応いたしました。
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。		日本年金機構として、事実確認を行った上で、必要な指導等を行ってまいります。
11	ホームページに各種届書がすべて掲載されていないので、早急に掲載してほしい。また、年金についての情報を「最新情報」としてもっと積極的に掲載してほしい。		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、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。