

平成22年5月24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5月14日から平成22年5月20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)(10/05/24)

## 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5月14日～5月20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
<b>行政相談室</b> (各部局に属さないもの)	8	37	2	1	582	0	630
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	14	0	0	8	0	22
健康局	0	52	1	0	141	0	194
医薬食品局	0	77	0	1	15	0	93
食品安全部	0	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	218	0	0	57	0	275
職業安定局	0	43	4	0	149	0	196
職業能力開発局	0	11	156	0	22	1	190
雇用均等・児童家庭局	0	203	0	0	146	194	543
社会・援護局	0	87	8	0	29	0	124
障害保健福祉部	0	3	0	0	2	0	5
老健局	1	25	1	1	12	11	51
保険局	0	82	0	0	2	0	84
年金局	0	13	1	0	18	0	32
政策統括官	0	4	0	0	18	0	22
日本年金機構	54	420	35	0	58	0	567
合計	63	1,289	208	3	1,259	206	3,028

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	583
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	588
法令遵守違反に関するもの	8
その他	1,849

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5月14日～5月20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
	8件	37件	2件	1件	582件	0件	630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	630件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	湯河原の厚生年金病院が払い下げになっていると聞いたが、どこで取り扱っているのか。(来庁)		独立行政法人 年金・健康保険福祉施設整理機構が所管である旨ご説明し、連絡先等をお知らせしました。
2	息子が歯の矯正をしていたとき、歯科医がフッ素を矯正金具に塗らなければならないと言って、高額な保険外料金を取った。詐欺ではないか。(来庁)		厚労省では個々の病院の対応について取り扱っていない旨説明し、お住まいの県の医療安全支援センターを紹介し、理解を得ました。
3	長妻厚生労働大臣と直接会話をしたいので大臣にかわってほしい。(同様の電話が多数ありました。)		ご意見等の内容に応じて、所管部局が組織として責任をもってご意見等を承る旨をご説明し、了承を得ました。
4	【ご意見:口蹄疫について】 今、騒がれているニュース。政府の対応の遅れからこんな大規模な自体になってしまった。罪悪感とか無いんですか？日本は今回に限らず問題起きてからの対応が遅すぎる。動物も命があるんです。人として考えて貰いたい。いつもいつも人間の犠牲になるのは弱い生き物。あなたたちも親なら人間なら、血が通っているのなら自分の大切なものを奪われた人たちの苦しみ理解してあげて下さい。二度と同じ過ちを起こさないで。私は今回の問題絶対に許しません。これから先の日本お先真っ暗。不安で仕方ない。今、市民が政府に何を求めているのかもう一度耳を私たちに傾けてもらいたい。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		口蹄疫は農林水産省が所管している旨返答いたしました。また、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。
5	【ご意見:民主党が強行採決している危険な法案について】 現在いくつもの非常に危険な法案が民主党によって強引採決されようとしています。どの法案も日本の運営に関わる権利を外国人に認めるもので、これらの法案が全て採決されてしまえば、たかだか一億人の日本人など駆逐され、日本という国そのものが無くなってしまいう危機にさらされています。どうか日本を守ってください。 ・国会法改正案 ・重国籍 ・国家公務員法改正案 ・外国人住民基本法 ・ネット選挙運動解禁法案 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		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	その他、国会法改正や口蹄疫に関するご意見等の厚労省施策以外のご意見メールが多数ありました。		

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	医政局
照会先	歯科保健課総務係(内線2583) 指導課放射線管理専門官(内線4134) 医事課総務係(内線2566) 看護課総務係(内線2596)

平成22年5月14日～5月20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	14件	0件	0件	8件	0件	22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(職員等の接遇問題を含む)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	15件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	歯科技工士法上の広告の制限について教えて欲しい。		歯科技工の業又は歯科技工所に関しては、歯科技工士法第26条において、 ・歯科医師又は歯科技工士である旨 ・歯科技工に従事する歯科医師又は歯科技工士の氏名 ・歯科技工所の名称、電話番号及び所在の場所を表示する事項 ・その他都道府県知事の許可を受けた事項 以外については広告をしてはならないと規定されている旨をご説明しました。
2	医療機関の院内感染に関する行政指導の内容について、厚生労働省として県または大学病院等にどのような要綱を示しているのか教えて欲しい。		医療法施行規則(医療法第15条関係)において、病院等の管理者は院内感染対策のための体制(指針の策定、関係者による対策委員会の開催、研修の実施等)を確保しなければならないと規定されている旨をご説明しました。
3	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をご説明しました。
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欲しい。		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くようご案内しました。
5	定住外国人が看護師国家試験を受験するにあたり、必要な事項について教えて欲しい。		メールにて、厚生労働省ホームページの看護師国家試験の施行のページを示し、そこに書かれている受験資格を満たしていれば受験は可能である旨をご説明しました。
6	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、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。

「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5月14日～5月20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	1件	0件	141件	0件	194件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	15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	179件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	今秋に予防接種を受ける予定ですが、季節性と新型のワクチンは一本化されるのですか。		今年秋以降流通されるインフルエンザワクチンの株に関しては、新型インフルエンザ1種類と季節性インフルエンザ2種類の株が使用され、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	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。		本事業の目的や助成対象等、制度の概要についてご説明させていただきました。
3	たばこの値上げをすべきではない。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
4	屋内だけでなく、屋外も禁煙にしてほしい。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
5	全面禁煙はやりすぎではないか。		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	受動喫煙対策を行っていないところの行政指導をしてほしい。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
7	マンションのベランダも禁煙にしてほしい。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
8	水道事業体では、技術管理者が十分な知識を有していないなど、運営上の問題が多い。		提供いただいた情報については、組織で情報共有いたしました。
9	生活保護世帯等一定の方々については、NHKの受信料が免除がされているが、原子爆弾被爆者は免除されていないのはおかしい。 (総務省やNHKにも要望されているとのこと。)		貴重なご意見として拝聴いたしました。
10	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、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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成22年5月14日～5月20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	0件	1件	15件	0件	93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	93件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	副作用が生じたことに対し、(独)医薬品医療機器総合機構の医薬品副作用被害救済制度のフリーダイヤルに電話をしたが、入院していないということだけで取り合わなかった。独立行政法人としてこのような対応をとることは許されない。また、電話した情報を無駄にしないで安全対策に生かしてほしい。		<p>医薬品副作用被害救済制度の給付対象についてご説明した上で、対応が良くないとのご意見については、(独)医薬品医療機器総合機構に連絡すること、また、安全対策をいかにして欲しいとのご意見については、担当者間で情報共有する旨を伝えました。</p> <p>(なお、その後、(独)医薬品医療機器総合機構において、本件について職員に対して丁寧な対応をするよう周知したとのことです。)</p>
2	家族がアナフィラキシーショックの副作用被害を受けた。医薬品副作用被害救済制度で、お金は支払われたものの、通知された文書にはこちらが原因だと思っている薬剤の記載がなかった。病院の先生は当該薬剤の可能性はある言っているのに、企業はそのようなことはなく当該薬剤とは関係ないとのことで現場の先生の意見を無視している。現場を調査することの重要性を全く分かっていない。現場の情報をしっかり集めることは重要なことだと思うので、企業に対し指導すべきではないか。		<p>一般にアナフィラキシーショックは薬剤が投与されてから30分以内に起こることが多いことから、ご照会の件は時間的關係からみて当該薬剤が副作用の原因ではなく他の薬剤が原因であったと考えられますが、当該薬剤自体で、アナフィラキシーショックが起こることを否定するものではない旨ご説明しました。また、医薬品の安全対策を実行する上で、現場の情報をしっかり収集することは欠かせないものなので、企業にはこのようなお話があったことをお伝えする旨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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	肺炎球菌ワクチンの再接種を希望しているが、主治医に接種を拒まれた。主治医は、再接種可能となったことを知っているのに、再接種症例がないという理由で接種拒否をしている。患者が希望しているのに、接種しないと言うことは許されるのか。 また、再接種が可能となったことを、きちんと周知しているのか。		再接種の可否は医師の判断になります。主治医の方は症例がないため、再接種をしないと判断されていますが、再接種の経験のある病院では、判断も異なってくると思われますので、他の病院へご相談していただくようご説明いたしました。 また、肺炎球菌ワクチンの再接種の周知については、平成21年10月18日の安全対策調査会で検討し、その結果を、製薬会社や複数の学会を通じ、周知しています。また、製薬会社がワクチンを納入している施設には、再接種可能な旨を情報提供しております。
4	フィブリノゲン製剤納入先医療機関リストに載っている病院で子供を出産したが、とても心配である。どうすればよいか教えてほしい。  (C型肝炎にかかっているかどうか不安という照会10件程度あり)		C型肝炎ウイルスに感染しているかどうかはお電話ではわからないため、ウイルス検査の受診をお勧めするなど今後の対応についてご説明をさせていただきました。
5	肝炎の治療費はどれくらいかかるものなのか？  (C型肝炎の補償や治療に関する照会多数あり)		個々の方によって異なりますので、医療機関や最寄りの保健所にご相談していただくようご案内したこと、併せて、肝炎治療に関する医療費助成についてもご説明いたしました。

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



# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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)

平成22年5月14日～5月20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	218 件	0 件	0 件	57 件	0 件	275 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	270 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	第1種衛生管理者試験に合格し、当該免許証が送付されてきたが、届いた免許証を見たところ、以前に取得していた第2種衛生管理者の記載がなくなり、第1種衛生管理者の表記のみになっていた。 何らかの形で第2種衛生管理者免許を持っていたことがわかるものがほしい。 また、上位の資格を取得した場合でも下位の資格の表記をなくさないようにしてほしい。	①	申請者の希望があれば、旧免許証に穴を開けて返還できることを説明し、旧免許証を穴を開けた上で返還することでご理解をいただきました。 また、衛生管理者のように1つの資格の中に1種と2種というように、上位と下位の種類がある場合で、下位の資格を取得した後に上位の資格を取得すると、上位の資格を保有していれば、下位の資格の職務も当然に行うことができることから実務上の不都合がないため、上位の資格の表記のみにしていることを説明し、ご理解を求めました。
2	職場における受動喫煙対策は全面禁煙しかありえない。	④	貴重なご意見として承りました。
3	賃金不払事案について、労働基準監督署ではその支払いを指導したり、犯罪として捜査・書類送検はできるそうだが、不払賃金を強制的に取り立てることができないのか。	①	労働基準監督官には、不払賃金を強制的に取り立てる権限(強制執行を行う権限)は、法律上付与されていないことを説明し、ご理解を求めました。
4	会社組織全体として改善が図られるような仕組みとするため、全国にたくさんの支店をもつ会社には、全国一斉に監督へ入るべきである。	①	全国展開している企業については、本社を指導する際に、支店分を含めて改善するよう指導を行っていることを説明し、ご理解を求めました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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	解雇について、労働基準監督署に相談したが、「監督署としては民事的な問題については介入できない」という趣旨のことを言われた。 労働基準監督署はこのような悪質な会社に対しては、もっと強く出るべきではないか。	①	相談内容が「会社が『解雇』をしたの労働者の自主退職なのか」という事実関係に関する争いで、会社と労働者の主張が食い違っており双方とも自己の主張を裏付ける資料がないような場合は、監督署として指導ができない場合があることについて説明し、ご理解を求めました。
6	審査請求の調査について納得がいかなかったので、局の担当者に文書で質問事項を送ったが、返答がない。どうなっているのか。	①	労働局の担当者から説明させる旨お伝えし、了解を得ました。 労働局へ状況を確認し、当該相談者に対して必ず連絡し、真摯に対応するよう指示しました。
7	労災にあって治療が必要で病院に通っているのに、リハビリ代や注射代が支給されないと言われた。	①	労働局へ連絡し、事情を確認したところ、業務と因果関係が認められないケガについて治療費を求めているとのことであったため、担当者から本人へ連絡し、懇切・丁寧な説明を行うよう指示しました。
8	労災請求するに当たり、とりあえず労災給付が受けられるかどうか教えてもらえないか、受けられないことが分かれば無駄な手続きを取らずに済むのではないか。	①	請求書や必要な証明書等を提出いただいた上で、調査しなければ、労災の支給可能か否か正確な判断ができないことを説明し、ご理解いただきました。
9	労災関係の資料がほしかつたため電話したが保留にされ長い間待たされた。対応が悪すぎるのできちんと指導してほしい。	①	労働局に対して、懇切丁寧な対応を取るよう指示しました。
10	(韓国に在住されている労災年金受給者から)労災年金に関する確認文書が送付されてきたが、日本語版が入っていないのはどうしてか。自分は日本人であり、国が出す文書は日本語版があって、次に翻訳版があるべきである。	①	年金受給者の住所から韓国語翻訳語版のみを入れてしまった旨説明し、今後は適切に対応する旨を説明し、ご理解いただきました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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 広報担当官 和田史絵(内線5682) 広報係長 比田井徹也(内線5739) (直通03-3593-6241)

平成22年5月14日～5月20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	43件	4件	0件	149件	0件	196件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	31件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	92件
	法令遵守違反に関するもの	6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	平成22年4月1日に雇用保険料率が改定となったが、例えば2月か3月の早い段階で情報を流すといったことはできなかったのか。		3月の段階ではまだ国会で審議中であるため、改正前にお知らせすることは困難であった旨ご説明し、ご理解いただきました。
2	ハローワークの担当が企業に対して積極的に求人へ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を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。
3	ハローワークの職業紹介窓口の混雑緩和を図られたい。		依然として雇用失業情勢が厳しい状況が続いていることから、ハローワークの職業紹介窓口等が求職者で混雑していることをご説明しました。併せて、職業紹介業務以外の業務を担当している職員を応援要員として配置する等、利用者の方々の待ち時間の短縮につながる取り組みを行っていることをご説明しました。
4	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)。		いただいた情報を踏まえ、該当労働局に対して調査を指示しました。
5	雇用調整助成金を受給している企業で、従業員を就業させているにもかかわらず、休業を装っ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なし)。		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応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。

「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	企業が派遣社員を契約解除にする場合は企業側が責任をもって次の就業先を斡旋しなければならないなど、企業側に一定の制約を与えるべきだ。		国民の皆様からいただいた貴重なご意見として、組織内で情報共有を図りました。なお、労働者派遣契約の中途解除が行われた場合の対応については、現在、派遣元及び派遣先が講ずべき措置を定めた指針に基づき、各都道府県労働局において、派遣元・派遣先事業主に対し、指導を行っている旨ご説明しました。
7	同一事業主に再就職し、再就職手当を申請したところ支給されなかった。納得がいかない。		同一事業主に再雇用された場合の再就職手当の支給については、雇用保険法施行規則第82条第1号の規定により支給できないことになっております。これは不正支給の防止等の雇用保険の再就職手当制度濫用防止のための規定である旨ご説明し、ご理解いただきました。
8	賃金が低下する中、雇用保険の料率が上がるのが理解できない。		雇用保険料は、労働者の生活及び雇用の安定と就職の促進を図るため、失業された方や教育訓練を受けられる方等に対して、失業等給付を行うものです。その財源の一部として労働者の方々からも保険料のご負担をお願いしておりますが、保険料の料率は制度の安定的な運営が確保できるよう設定している旨ご説明し、ご理解いただきました。
9	面接時に失礼な態度をとる求人企業がある。ハローワークは指導してほしい(具体的な企業名の記載なし)。		求人企業と求職者は対等な立場であり、お互い社会人としてふさわしい態度、マナーで面接に臨んでいただく必要があることから、今後も求人企業に対して指導していくことをご説明しました。また、求人企業自らがお気付きになられていない場合もあることから、ハローワークへの具体的な情報提供についてご協力をお願いしました。
10	二重派遣などを行っている会社があるが、罰則はないのか(具体的な企業名あり)。		事案によって企業に対する罰則が適用される旨ご説明しました。併せて、ご相談は管轄の労働局にて可能である旨ご説明し、ご理解いただきました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	職業能力開発局総務課
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) (直通 03-3502-6783)

平成22年5月14日～5月20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	11件	156件	0件	22件	1件	190件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	157件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	30件
	法令遵守違反に関するもの	1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	先般、労働政策審議会において「おおむね妥当」と答申された「独立行政法人雇用・能力開発機構法を廃止する法律案要綱」においては、雇用・能力開発機構の廃止に伴い、事業を承継する新法人で在職する職員を包括承継するのではなく、採用方式とすることとされているが、重大な雇用問題が生じるものであり、本法案の作業の中止を要請する。 (ほか同様の意見155件)		組織の統廃合に伴う職員の移籍については、承継法人に包括承継させる方式や、採用方式など、様々な方式があり得ます。 今般、包括承継ではなく、採用方式をとるのは、雇用・能力開発機構については、各種施設の設置運営の在り方等について問題を指摘されてきたことから、法人を廃止し、抜本的に組織を見直すこととしたため、職員の雇用契約についても、いったん整理する採用方式を採用することとしたものです。 雇用・能力開発機構の廃止に当たっては、職員の雇用問題に最大限配慮することとしています。 具体的には、新法人においては、職業能力開発業務を的確に実施するための人員枠を確保する一方、業務のスリム化による職員の削減については、定年退職者の不補充による自然減等により対応することとしており、昨年12月の閣議決定の趣旨を踏まえ、雇用問題に配慮した対応を考えています。 当省としても、関係独立行政法人において、雇用問題への配慮という趣旨を十分踏まえた対応がなされるよう要請してまいりたいと考えています。
2	雇用・能力開発機構の廃止やポリテクセンター・ポリテクカレッジの地方移管についての方針が示されたところであるが、当県では県立の訓練施設とポリテクカレッジとがそれぞれ職業能力開発に重要な役割を担っている。 このため、ポリテクカレッジについて引き続き国が責任を持って設置、運営いただきたい。 (都道府県からの要望)		ポリテクカレッジ等については、閣議決定を踏まえてその機能維持を前提に、希望する都道府県に受け入れやすい条件を整備することとしています。 また、都道府県に移管されない場合でも、直ちに廃止するものではなく、新機構で運営し、その後、職業訓練のニーズ等に応じて検討することとしています。
3	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)を受講したいが、なかなか合格できない。受講要件について年齢制限を設けるべきではないか。		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、年齢で受講制限を設けることは適当ではないと考えています。
4	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)の選考を廃止して、申込み順で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、申込み順で受講できるようにすることは適当ではないと考えています。
5	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)は、どのようなコース設定がされているのか。事業主等のニーズに沿ったものとなるようにしてほしい。		基金訓練については、事業主や求職者のニーズ等を踏まえつつ、IT技術や介護・福祉分野・医療など、雇用吸収力の見込まれる分野のコースの開拓を行っているところです。

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

## (主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	訓練・生活支援給付については、「主たる生計者である方」との要件を満たせないため受給できないが、再就職したいので、職業訓練は受けさせてほしい。		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す。 このため、訓練・生活支援給付を受けられない場合でも、上記要件を満たせば、職業訓練を受講いただくことができますので、ハローワークに是非御相談ください。
7	訓練・生活支援給付を受けているが、家族と暮らしていることもあり、月12万円では生活できない。支給額を引き上げてほしい。		訓練・生活支援給付の支給額月12万円(扶養家族あり)は、雇用保険など他の給付制度の水準等を踏まえて設定しているものです。 なお、必要である場合には、訓練・生活支援資金融資(扶養家族あり:月上限8万円)をお申し込みいただくことができます。
8	教育訓練給付制度の対象となる講座の指定を受けるための目標資格として「サービス介助士」は該当するか。		教育訓練給付制度に係る講座の指定を受けるための目標資格に当たるものとして、公的職業資格以外は「公開性」(社会一般に公開されているか)、「実績」(試験等の実施実績があるかどうか)、「規模」(国内の受験規模が年間で1,000人いるか)を満たしているかどうかという基準があります。 その上で、申請していただいた講座の内容を審査して判断しています。
9	教育訓練給付制度の講座の指定を受けている教育訓練施設に対して意見や改善案を申し出たところ、「返金するから来ないでくれ」といわれた。このような施設を認めていいのか。		該当する教育訓練施設から事情を聴取して経緯等を確認するとともに、本件を解決するために、双方の話し合いの場を持っていただくよう促しました。
10	教育訓練給付制度の対象となる講座の指定を受けるための申請書について、記入例が用意されているところだが、同一の講座の記載例と思われるにもかかわらず、様式ごとに記載すべき講座の対象経費金額が異なっている。申請者にとってわかりにくいので、改善してほしい。		貴重な御意見としてお受けするとともに、次回の講座指定の際(10月)に改善させていただく予定です。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年5月14日～5月20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	203件	0件	0件	146件	194件	543件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	182件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	359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。 ・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。		貴重なご意見として承りました。
2	児童扶養手当と公的年金が併給できないというのは納得できない。 公的年金を受給しているというだけで資格喪失するのではなく、公的年金を含めた額で所得を計算した上で、支給するかどうかを決めるべきではないか。		児童扶養手当と公的年金が併給できない理由を説明しました。
3	「寡婦」という言葉は、戦後の未亡人のことを指す言葉であり、現代ではふさわしくない。「独居人」等に表現を変えた方が良いのではないか。		貴重なご意見として承りました。
4	DV相談に携わる相談員や所長は相談を受ける際に名前を名乗らないのは問題である。相談機関の場所も明らかにしないことも問題である。本来、名乗ることはソーシャルワーカーとしてはイロハのイであり、DV加害者からの攻撃があるからといって、公的機関として名乗らないことは許されない。ソーシャルワーカーの専門性に問題がある。所長の要件も福祉専門職とはなっておらず問題。人事異動も頻繁で経験年数も浅く、専門性の蓄積がなされない。きちんとした専門性を備えれば、名乗らないなどという対応はしなくて済むはずである。すぐに変えることは難しいだろうが、是非改善していただきたい。		貴重な意見として拝聴し、相談員が個人名を名乗るかどうかが相談機関の場所を秘匿するかどうかについては、都道府県にもよって状況も異なることから、一律には規定できないが、相談員等の専門性の確保については、当省としても、研修の取組や関係機関ネットワーク構築の中でさらに取り組むことをご説明しました。また、この問題については、内閣府とも共有し検討することをお伝えしました。
5	公立保育所の正規職員であるが、賃金は低い割に、仕事量が多く、保育士の勤務条件が悪い。保育サービスを充実するのはいいが、保育士の負担についても考えてほしい。例えば、国が働きかけて保育士に対して特殊手当をつけるような制度を作ってほしい。		公立保育所の保育士の賃金は、地方自治体が負担する仕組みとなっていることを説明しました。

「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、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	保育所の保育料について、前年に比べて収入が減額になり、その算定に当たり父母の収入以外に同一世帯の祖父の収入が合算されたため、保育料が5倍になった。この算定の仕方はおかしいのではないか。		市町村は、保育所入所児のいる世帯の生計が父母の収入によって成り立たないと判断した場合に、家計の主宰者となりうる祖父母いずれかの所得を合算して、保育料を決定することができます。その決定は、各市町村において判断がなされるため、お住まいの市町村にお尋ねいただきたいと説明しました。
7	待機児童解消に向けて、認可外保育所にも十分な補助をしてほしい。		現在の国の施策を説明しました。
8	赤ちゃんが泣いたら抱っこするように指導をしているようだが、子どもの要求に対応しすぎるとは、ヒステリー性格につながり、将来、子どもに虐待する親になるなどの問題がある。この考え方について、今すぐ訂正するべき。		育児方法は、個人の価値観により、自由に選択することが出来るものであり、行政が一定の育児方法を強要することは出来ない旨をご説明いたしました。
9	不妊治療を行っている医療機関の医師の対応がひどいので、国から指導するべき。		不妊治療に関する相談窓口としては、「不妊専門相談センター」があり、患者さんからの苦情相談窓口としては、「医療安全支援センター」がある旨をご説明いたしました。
10	・最近児童虐待による死亡事例が多発しているが、関係者の対応が甘いのではないか。亡くなった児童の無念さを晴らし、痛ましい事件の発生を少しでも減らすためにも、加害者について、将来的に子どもを持つことができないようにすることも含め厳罰に処すべき。厳罰の規定を設けることが児童虐待を防止する抑止力になると信じている。 ・子どもの利益を最大限追求するために、離婚後の子どもの親権は両親双方に認められるようにするべき。		・児童虐待の加害者を厳罰に処すべしというご意見もあると思うが、厚生労働省としては、児童相談所全国共通ダイヤルの運用を始めていることや市町村の相談体制整備の支援といった施策を通じて、児童虐待という行為に至らないようにすることが重要であると考えているとお伝えしました。 ・親権は、民法に規定されているものであり、その見直しについては、法を所管する法務省において議論がなされていることをお伝えしました。

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



# 国民の皆様の声・集計報告票(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5月14日～5月20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	86 件	8 件	0 件	29 件	0 件	123 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)	19 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	102 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	こども手当1万3千円を貰えても、収入と認定され、その分、保護費から減額されては困ります。制度を変更して減額を無くしてほしい。	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している旨ご説明しました。
2	父子家庭の児童扶養手当は評価できるが、生活保護世帯の母子加算復活は評価できない。医療費の負担も無く、子供の給食費も無料、保育所へは優先的に入れるなど、納税している側は著しい不公平感を感じている。	④	ご意見としてお伺いしました。生活保護基準のあり方については、ナショナルミニマム研究会での議論も踏まえて今後考え方を整理していく予定でございます。
3	日本弁護士連合会が、生活保護受給者の自動車保有を認めるよう意見書を厚生労働省に提出したとの記事を見た。生活保護を受けていない人でも、駐車料金やガソリン代の経費が払えないため、通勤用の自動車さえ諦めている。納税者である自分が自動車を保有できないのに、なぜ生活保護受給者が保有するということになるのか。ばかばかしくて働く気を失う。	①	ご意見としてお伺いしました。生活保護制度において、自動車の保有については、事業用や障がい者の方の通勤・通院など一定の条件を満たす場合に限り、保有を認めているところでございます。
4	生活福祉資金の貸付期間の延長の申請を行うため、地元の社会福祉協議会へ行ったが対応が悪かった。社会福祉協議会をきちんと指導してほしい。	① ④	生活福祉資金貸付の制度内容をご説明したうえで、頂いたご意見については、組織で共有しますと回答しました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③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	担当の民生委員から嫌がらせを受けている。役所に相談したが、全く対応してくれない。この民生委員をやめさせてほしい。	① 国は、自治体からの意見具申に基づいて、民生委員の解嘱を行うことができる旨の規定があることをご説明するとともに、頂いたご意見について当該自治体へお伝えしました。
6	消費生活協同組合において実施している共済事業の契約者より、当該組合と契約者との間での共済金支払いに対する苦情相談。	④ 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。 ⑤ 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。
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。	① 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。 ④
8	EPA制度で外国人介護福祉士候補者が使っているテキスト、或いは同等品の入手方法について教えて欲しい。	⑤ 候補者が使用しているテキストの入手方法についてお知らせしました。
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。	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。
10	兄がひきこもりになり、大学に行ってくれない。どのように説得したらよいか。	① ひきこもり本人や家族等からの相談等の支援を行う「ひきこもり地域支援センター」をご紹介し、ご相談し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、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	社会・援護局(援護)
照会先	社会・援護局援護課 給付係長 岡田(内線3426)

平成22年5月14日～5月20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	特別甲慰金の支給対象となる者について、地元に住んでいない、ましてや墓守をしていない遺族が受給するのはおかしい。		特別甲慰金は国として甲慰を示すために支給するものであり、その支給順位には墓守をしているしていないは基準としてはないことをご説明した上、ご意見として承りました。
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)

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)

平成22年5月14日～5月20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	3件	0件	0件	2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	1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	3件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	小規模作業所に対する補助が日額払いとなり運営が困難になった。以前の補助金制度に戻してほしい。		小規模作業所の運営に対しては、所在地の市町村が助成等の支援を行っています。また、新たな福祉制度について、障がい者制度改革推進会議等で検討していますと回答しました。
2	子どもが自閉症と精神障害を併せ持っており障害児施設への入所を申請したが、空きがないと断られた。このように支援を受けられなくて困る障害当事者が生まれぬよう、障害当事者の意見を反映させて障害福祉制度を作してほしい。		施設入所以外の福祉サービスが利用できないか再度お住まいの市町村にご相談いただきたい旨をお伝えするとともに、新しい障害福祉制度の検討に当たっては、障害当事者の方々のご意見を十分に伺いながら進めていくこととしていると説明しました。
3	利用者の居室外の掃除などをヘルパーにお願いしたが、「国からそのような内容のサービスはヘルパーが業務として提供することはできないと言われているので、対応できない」と言われた。本当にそのような取扱いなのか。		ヘルパーが業務として提供できる範囲からは「直接本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為」は除かれており、当該サービスが業務の範囲外となる内容なのかはお住まいの市町村にご相談していただくとともに、ヘルパーが業務として提供できないサービスについてはボランティア等の他の支援によって対応できないか、市町村とご相談いただきたい旨説明しました。
4	作業所の工賃について、就労継続支援A型とB型で金額に大きく差があり、また、作業所によって工賃が全く違うので統一してほしい。		事業所の売上等により支払われる工賃が変わってくるため、事業所によって金額が異なっている旨、及び就労継続支援B型の工賃については引上げのため、都道府県とともに取り組みを行っ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、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5月14日～5月20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	25件	1件	1件	12件	11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	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	7件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	43件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	なぜ介護保険制度ができたのか、という質問がありました。		介護保険制度は、高齢化の進展により、介護を必要とする高齢者が急速に増加していること、併せて介護者の高齢化や核家族化の進行により家族の介護負担が大きなものとなっていることを踏まえ、社会全体で介護に係る負担を支えるために創設されたものであることを説明しました。
2	一般の方から、軽費老人ホームの設置は株式会社でも可能かとのご質問をいただきました。		第1種社会福祉事業である軽費老人ホームの運営事業については、国、地方公共団体又は社会福祉法人が経営することを原則とすると規定されていますが、それ以外の者が経営する場合には、その施設の設置しようとする地の都道府県知事の許可が必要となる旨回答しました。
3	一般の方から、特別養護老人ホームの医師の配置について教えて欲しいとのご質問をいただきました。		医師の配置については、入所者に対し健康管理及び療養上の指導を行うため必要な数を配置することとなり、勤務形態については、非常勤でもかまわない旨回答しました。
4	一般の方から、介護事業経営実態調査について、介護福祉士の常勤換算1人当たり給与は総額か、平均かについて教えてほしいとの照会をいただきました。		御照会の内容につき、平均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、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	介護老人保健施設の常勤職員は兼務可能かとの照会をいただきました。		介護老人保健施設に併設される事業所の職務であって、当該施設の職務と同時並行的に行われることが差し支えないと考えられるものについては、それぞれに係る勤務時間数の合計が常勤の従業者が勤務すべき時間数に達していれば、常勤の要件を満たすため兼務可能である旨説明しました。
6	40～64歳の介護保険料はどのように決まるのか、という質問がありました。		40～64歳の方（第2号被保険者）の保険料額は、医療保険者ごとに、告示で定められた保険料の見込額・被保険者数・標準報酬月額等を基に保険料率を設定しており、その率を収入に乗じることで算定している旨説明しました。
7	都道府県の方から、平成22年度診療報酬改定において、在宅患者訪問診療料等で「同一建物居住者」という概念が導入されたが、介護保険の居宅療養管理指導も同様かとの照会をいただきました。		介護保険の場合取扱が異なる旨説明致しました。
8	都道府県のご担当者の方から、ユニット型特別養護老人ホームの廊下幅の測り方について御質問をいただきました。		内法での測定となり手すりからの測定になる旨回答しました。
9	65歳になったという方から、介護保険料が給料から引かれなくなったがどうなっているのか、という質問がありました。		介護保険料は、40～64歳までの方と65歳以上の方とで賦課・徴収の方法が異なり、65歳以上の方は、市町村が所得の状況等に基づいて決定した保険料を、医療保険料の源泉徴収とは別の方法（普通徴収又は特別徴収）により納めていただくことになる旨説明しました。
10	介護療養型医療施設における機能訓練は、週2回の個別リハの実施とリハ実施計画書の作成が必要であるかとの照会をいただきました。		介護療養型医療施設については、利用者のニーズに応じて必要な回数リハビリテーションを実施していただきたい旨説明しました。また、リハビリテーションの実施に当たっては、リハビリテーション実施計画書を作成することとなる旨説明しました。

「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5月14日～5月20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	82件	0件	0件	2件	0件	84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)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	76件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>・被保険者が入院(2ヶ月後に転院し、なお入院継続中)。限度額適用認定証を用いて、高額療養費の現物給付(窓口負担が負担上限額に抑えられる仕組み)を利用しようとした。</p> <p>・制度上、限度額適用認定証は、入院している医療機関において対象者が多数回該当であることが確認できた場合に限り、多数回該当に対応した自己負担額まで負担上限額を抑えることができる取扱いとなっている。</p> <p>・今回は、転院後の医療機関でも高額な医療費がかかっているのので、医療機関が保険者に過去の医療費負担の実態について照会した場合には、保険者は、多数回該当か否かを判断した上で医療機関に伝える義務があるのではないかと懸念している。</p>		<p>・多数回該当の自己負担限度額に窓口負担を抑えることができる場合は、保険医療機関の側で多数回該当に当たるか否かが確認できる場合に限っています。</p> <p>・本件では、保険者の側で転院前の負担と転院後の負担を斟酌し、多数回該当か否かの判断を行った上で、医療機関にその結果を伝えることとまでを制度上求めているものではないと説明しました。</p>
2	<p>独法が加入する健保組合の保険料の問題(注:労使折半でなく事業主負担の割合が高い健保組合があったもの)は、厚労省だけでなく他省庁の所管法人もある。他省庁もあわせてやるべきであり、厚労省だけ要請するのは点数稼ぎではないか。現政権は公務員叩きのようなことばかりでおかしい。きちんと上に伝えて欲しい。</p>		<p>今回の独法の健康保険料の問題は、国民目線から各法人に見直しを要請したものです。他省庁も含めてのご指摘はもっともであり、厚労省の取組を受けて、全省庁に対する要請が総務省からありました。ご意見があった旨はお伝えします。</p>
3	<p>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があるのか。</p>		<p>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ないことを説明しました。</p>
4	<p>薬価というものは、どのような経緯で決定されるのか。</p>		<p>市場実勢価格に基づき算定している旨を説明しました。また、「薬価算定の基準について」が掲載されているHPを紹介しました。</p>
5	<p>高齢者に対して、現役並みの所得があるということで一部負担金の割合が3割となるのは高い。</p>		<p>現役世代と高齢者世代の負担の公平性を確保するため、現役世代と同水準以上の所得のある方に対しては応分の負担を求めている旨を説明しました。</p>

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	政権が代われれば、後期高齢者医療制度は即廃止になると思っていた。後期高齢者医療制度をすぐに廃止して欲しい。		現在、平成25年4月からの新たな制度の施行を目指して検討を進めているところであるが、一定程度の時間を要するためすぐに廃止することはできない旨を説明しました。
7	現在妻は国民健康保険に加入しているが、自分(夫)の加入している健保組合に出産育児一時金を請求することはできないのか。		出産育児一時金はあくまで出産されるご本人が加入されている保険者から支給されるので、ご主人の加入されている健保組合には請求できない旨説明しました。
8	今まで国民健康保険に加入していたが、5月に夫の扶養に入り、健保組合に加入することになった。出産を間近に控えているが、加入期間が短いのに出産育児一時金を受給できるのか。		保険者への加入期間は出産育児一時金の支給要件になっていないので、現在ご加入の健保組合から支給される旨説明しました。

「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	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5月14日～5月20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	13件	1件	0件	18件	0件	32件

国民の皆様 の声の 内訳(大分 類)	政策・制度立案への提言	18件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	9件
	法令遵守違反に関するもの	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	<p>・年金担保融資の廃止は決まったのか。決まったとしたらいつ廃止されるのか。年金担保貸付制度の存続をお願いしたい。</p> <p>・年齢制限があり、低利で高齢者、障害者及び母子家庭に貸してくれる金融機関はない。 (同旨他5件)</p>	<p>①: 行政刷新会議において、年金担保貸付制度は廃止という結論が出されたことは厚生労働省として重く受け止めております。</p> <p>④: 行政刷新会議においても言及されましたが、廃止するにあたっては代替となる制度を整備する必要があることから、サンプル調査を実施後、必要な対応策を講じることとしています。</p>
2	<p>障害年金受給者は国民年金は法定免除になりますが、一律にすべて法定免除にすれば障害年金がもらえなくなったときに老齢年金が少なくなります。それを防止するためにこの法定免除は任意にできるようにすればどうかと思われま。病気によれば治る可能性があるものと治らないものがありますので、治る可能性があるもので支払ができる状態の人は支払い、治る可能性がない人は法定免除にするというのが合理的ではないかと思ひます。また途中で法定免除と支払いを選択できるようにしていただきたいと思ひます。</p>	<p>①: 障害年金の受給権者については、国民年金保険料を納付することを要しない(法定免除)こととされており、保険料の納付義務自体が生じていないこととなりますが、現在の制度においても、将来障害が軽快した場合等に将来の老齢年金の受給額を増やすため、過去の免除期間について10年間まで遡って納付することができる追納制度を利用することが可能です。いずれにしても、障害年金受給者の方の保険料負担のあり方については、新たな年金制度創設に向けた議論の中で検討してまいります。</p>
3	<p>障害を持つ子の親として厚生年金保険と共済年金の違いに、どうも納得できないものがある。なぜ、厚生年金の場合は、親が死んだ後、子は障害年金のみになるのか。共済年金と支払いでたいした違いは無いと思うが、是非、教えてほしい。</p>	<p>①: ご指摘の通り、厚生年金においては、親が亡くなった際に支給される遺族年金の対象となる子の範囲は、</p> <p>③: ①18歳の誕生日の属する年度の年度末を経過していない子か、</p> <p>②20歳未満で1級または2級の障害を持つ子となっています。</p> <p>一方、共済年金の場合、①については同じですが、②については20歳未満という年齢制限は設けられていないので、20歳を超えた障害のある子どもも遺族年金を受けることができます。ただし、同じ方が同時に障害年金と遺族年金を受けることはできず、どちらか一つの年金を選択することになります。</p> <p>こうした支給範囲の違いは、それぞれの制度が分立して発展してきたという歴史的経緯によるものと考えられますが、新たな年金制度ではサラリーマン・公務員を問わず同じ制度に加入することとなります。新制度の創設に向けた貴重なご意見として承りました。</p>

4	<p>年金の変更が発生すると、日本年金機構から、封書で「年金決定通知書・支給額変更通知書」、「国民年金・厚生年金保険支払額のお知らせ」、そしてハガキで「年金振込通知書」という3通の通知が届く。1回で済むと思われる内容がほぼ同時期に3通送られて来るが、1回にまとめて送付することにより、経費節減(郵便代、封筒、ハガキ代の節約、通知をまとめることによるインク代、紙代の節約)、事務の効率化、人件費の削減ができると思われる。無駄を無くして、我々の年金額を減らさないようにしてほしい</p>	<p>③: ご指摘の3通の通知は目的が異なるため、別々に送付させていただいているところですが、「年金決定通知書・支給額変更通知書」、「国民年金・厚生年金保険支払額のお知らせ」については、一つの封筒に入れて送付することを検討してまいります。また、「年金振込通知書」については、これまでと同様にハガキ形式で発送させていただきますので、ご理解願います。</p>
5	<p>障害(厚生)年金を申請しているが、決定、支払いまでに半年程度の期間を要するとのこと。生活が大変なので、早く支給してほしい。(同旨他2件)</p>	<p>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。</p>
6	<p>主人が60歳を迎えるにあたり、妻である私の医療費が年間65万円ぐらいかかるうえ子供の学費も嵩むため、1ヶ月に約9万円年金を受け取る事が出来るという案内が届いたので年金を申請したが、給与総額29万円(各種控除前)を支給されていると、年金を受け取る事が困難とのこと。これでは、保険料を約1千万円納め、60歳でも中小企業で正社員として朝から晩まで働き家族を養い、足りない分を年金で補おうと思った主人は間違いで、会社を辞めて生活保護を受けて生活するのが正解ということなのか。65歳まで頑張っておこうと思ってきている主人のやる気が無くなりそうである。子ども手当を誰にでも与えるなら、こういう者の年金について考えてほしい。</p>	<p>①: 在職老齢年金制度は、厚生年金が被用者相互の ④: 支え合いの制度である中で、高齢者世代のうち、一定額以上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す。また、現行の支給開始年齢は先進国の中で最も低い60歳ですが、少子高齢化の進展に合わせ、今後2025年度にかけて段階的に65歳まで引き上げられることが法律で定められています。ご指摘も踏まえ在職老齢年金の在り方については今後、新年金制度の検討の中で議論してまいります。</p>
7	<p>年金証書の送付と同時に、いつ支払われるか、いくら支払われるかを案内してほしい。 年金証書に厚生労働大臣とあるが、大臣名を入れてほしい。また、受給が始まった者に対し、大臣から「おめでとうございます。」といった手紙を出す、サービスがあっても良いのではないか。 なお、日本年金機構の封書で、厚生労働大臣の年金証書が届くのは変である。厚生労働省の封書で送付するか、日本年金機構が年金の事務を委任されている旨の機構理事長名の手紙を入れるかして説明してほしい。</p>	<p>①: 年金証書への厚生労働大臣の氏名の記載について、法律上の決定権者としての厚生労働大臣名 ④: において通知していることをご理解願います。また、年金の支払い時期と金額のお知らせについては、年金証書を発送する時期に年金の支払い時期と金額が確定していないため、年金振込通知書を、年金証書とは別に案内しているところであり、かつ年金証書は、年金事業の実施機関である日本年金機構から送付させていただいているところですが、ご要望について、貴重な意見として拝聴し、日本年金機構とともに情報を共有いたしました。</p>
8	<p>経営が悪化した期間については、社会保険料の軽減のため、事業主だけでも適用除外とする措置を設けて欲しい。</p>	<p>①: 現下の厳しい経済状況の中で、事業主の方にとって、社会保険料の負担が重いことは、十分認識しているところですが、事業主の方だけ社会保険の適用除外とすることについては、法に定められた適用事業所で働く方がすべて強制適用となっている中で、社会保険制度の趣旨からみて適切でないことを説明し、ご理解をいただきました。なお、本年1月より、社会保険料等の納期限から一定の期間については延滞金の軽減措置を講じる延滞金軽減法が施行されております。</p>

9	統合失調症で2級の手帳をもっていますが、月6万5千円の年金では少なすぎます。もっと2万円ぐらい増やしてくれませんか。生活に困るし、生保も両方受けることできない母と二人暮らしです。	①：ご意見の通りに年金額を引き上げることは、現役 ④：世代の負担との関係で直ちには困難ですが、新年金制度創設に向けた貴重なご意見として承りました。
10	第三者委員会において、自分の年金記録が非あつせんとした。厚生年金の記録があるはずなので、再度調査して、記録を回復してほしい。	①：年金記録の回復に関し、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。

※「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5月14日～5月20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	4件	0件	0件	18件	0件	22件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	17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	5件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	キャリアマトリックスが事業仕分けの対象になっているとの話ですが、今このように内容の充実したキャリアのガイドは、国内では他にありません。仕事についての情報を持っていない人が多く、キャリアマトリックスがキャリアコンサルティングでは必須のものです。ぜひ無くさないようにして下さい。 同様に存続を求めると要望が計16件、大学関係者、キャリアコンサルタント、NPO関係者等からありました。		「事業仕分け」における指摘を踏まえたキャリアマトリックスの見直しを検討するとともに、部局内において情報を共有しました。
2	「パーソナル・サポート・サービス(個別支援サービス)」で提唱されている「パーソナルサポーター」について、社会福祉士の活用が謳われていないが、こういう仕事こそ社会福祉士の腕の見せ所ではないか。生活支援のプロとして専門的なトレーニングを受けている社会福祉士が10万人以上いるのだから、それを活用すべきだ。雇用支援の分野にも社会福祉士の活用を検討してほしい。		貴重なご意見として参考にするとともに、関係部局内で情報を共有いたしました。
3	昇進に関して会社側と紛争になり、ある県の労働委員会が行っているあっせんを利用して解決を図ろうとしたが、労働委員会が提示したあっせん案に納得できなかったため、あっせん案の受諾を拒否した。この場合、中央労働委員会に再審査の申立を行うことは可能か。		労働組合法、労働関係調整法に基づき、あっせんを含めた調整事件について再審査申立てに係る規定はない旨、メールにて丁寧に回答しました。
4	会社分割を行う際に、商法等改正法附則第5条に基づく個別の協議を行う必要があると思うが、その協議の対象範囲について教えてほしい。		商法等改正法附則第5条の解釈について丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
5	会社分割を実施する際の退職金の取扱いについて、労働契約承継法やそれに付随するガイドラインなどで考え方を示したものはあるか。 同様の問い合わせがほか1件ありました。		会社分割を行う際の退職金の取扱いについては、労働契約承継法の指針に規定がある旨及び該当する規定を丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
6	労働契約承継法第2条第3項第2号の「分割計画が作成された日」とは、具体的にいつか。		実態判断であり、具体的な時期をお答えすることは困難である旨、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。

# 国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成22年5月14日～5月20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	343件	17件	0件	43件	0件	408件
	地方分	49件	77件	18件	0件	15件	0件	159件
	合計	54件	420件	35件	0件	58件	0件	567件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	149件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	418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	国民年金保険料を免除された期間があるが、追納(保険料免除期間の後払い)ができるのは10年以内となっている。追納できる期限を撤廃し、年金を請求する前までに追納でき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。
2	国民年金保険料の申請免除について、本人ほか配偶者及び世帯主も所得審査の対象となっている。あくまでも個人に支払う年金制度であれば、個人の所得だけで審査す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。
3	年金と雇用保険の調整については、事務処理に時間がかかり、年金も雇用保険も両方支給されない月があった。生活ができないので、事務処理を早くするか調整する制度を廃止して欲しい。		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	年金記録の漏れがあり、遅延特別加算金が支給されると聞いて制度の説明を受けたが、支給される金額が低すぎる。もっと預金金利や保険料を延滞した場合の延滞金に相当するぐらいの金額を支払うようにして欲しい。		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。
5	平成7年4月から平成15年3月までは、賞与の特別保険料が年金額に反映していないと聞いている。年金額が少ないので、早急に年金額に反映するようにして欲しい。		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	現在、年金の支払いは2ヶ月に一度となっているが、毎月支払の給料に慣れているせいか、2ヶ月毎では生活設計がづらい。希望者だけでも毎月の支払いに変更できるようにしてほしい。		現行の支払方法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。
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。)		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。
7	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。
9	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ほしい。(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。
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いきます。
11	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、話し中でつながらない)		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。
12	お客様から、「わかりやすく、親切な対応だった」等のお褒めの言葉や激励をいただきました。		これらの声を糧として、粛々とサービス向上に努めてまいります。

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