

平成22年6月14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6月4日から平成22年6月10日受付分)

別紙

厚生労働省に寄せられた「国民の皆様の声」の集計報告(本省受付分)(10/06/14)

## 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6月4日～6月10日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	計
<b>行政相談室</b> (各部局に属さないもの)	9	44	4	1	406	0	464
大臣官房	0	0	0	0	3	0	3
統計情報部	0	0	0	0	0	0	0
医政局	1	14	0	0	14	0	29
健康局	0	65	0	0	149	0	214
医薬食品局	0	42	0	0	8	0	50
食品安全部	0	0	0	1	0	0	1
労働基準局	2	307	4	0	75	0	388
職業安定局	0	30	3	0	147	0	180
職業能力開発局	0	7	125	0	25	0	157
雇用均等・児童家庭局	0	218	1	0	207	210	636
社会・援護局	1	48	1	0	35	0	85
障害保健福祉部	0	2	0	0	0	0	2
老健局	0	26	0	4	10	11	51
保険局	0	65	0	0	3	0	68
年金局	0	20	3	0	11	0	34
政策統括官	0	6	0	0	0	0	6
日本年金機構	46	550	40	0	59	0	695
合計	59	1,444	181	6	1,152	221	3,063

### 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)	669
法令遵守違反に関するもの	12
その他	1,799

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6月4日～6月10日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	9 件	44 件	4 件	1 件	406 件	0 件	464 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	464 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国の負債額等について教えてほしい。(電話)	④	財務省にお尋ねしたほうがよい旨説明し、ご理解を得ました。
2	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。意見の内容はその時に申し上げる。(同様の電話がありました。)	④	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。
3	【ご意見】 遊んでないで真面目に仕事しろ。厚生労働省なんてなくてもいいんじゃないか。粗大ゴミ省庁。やる事なす事いい加減。真面目に仕事しろ。 (厚生労働省「国民の皆様の声」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。
4	【ご意見:外国人へのビザ緩和に反対します。】 外国人へのビザ緩和を見直してください。外国人のビザ緩和は治安上から問題であり危険と言わざるを得ません。外国人のビザ緩和を見直してください。お願いいたします。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)	④	厚生労働省の所管ではなく、法務省の所管である旨返答いたしました。
5	【ご意見:外国人の観光ビザ緩和に関して】 外国人への観光ビザ緩和に関しまして断固反対いたします。日本政府は日本国民のための組織のはずで、それが目先の利益のため守るべき国を蔑ろにするなど本末転倒、言語道断だと思います。どうか日本という国のため、賢明なご判断をお願いします。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)	④	厚生労働省の所管ではなく、法務省の所管である旨返答いたしました。
6	※その他、口蹄疫や黄砂対策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、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	医政局
照会先	指導課医療監視専門官(内線2764) 経済課後発医薬品使用促進専門官(内線4113) 医事課総務係(内線2566) 看護課総務係(内線2596)

平成22年6月4日～6月10日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	1件	14件	0件	0件	14件	0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	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	29件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	病院の立入検査で、事前に実施連絡が来て準備すべき事項が指定されてしまうと、指摘されないように事前準備をしてしまうので、監査の意味がないのではないかと。		<ul style="list-style-type: none"> <li>医療法第25条に定める立入検査の目的は「医療機関の違反の摘発」ではなく、「改善」にあること</li> <li>立入検査の期日を事前に明らかにすることについては、病院側の準備の必要性などから、事前(概ね1週間から10日前)に通知すること。</li> <li>事件や事故を起こした病院や重大な違反があると思われる病院に対しては、事前通知なしで行うこともあること。</li> </ul> をご説明しました。
2	ある製薬メーカーが製造販売する後発医薬品を服用したところ、副作用に罹り入院した。同社に対して、副作用に関する説明を求めたところ、誠意ある対応が取られないため、厚生労働省として指導して欲しい。		事実関係を確認するため、該当する会社に対して、本件に関する経緯を書面で提出させるとともに、誤解を招かないようきちんとした対応を行うように口頭で指導を行いました。
3	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。
4	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。
5	定住外国人が看護師国家試験を受験するにあたり、必要な事項を教えて欲しい。		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	平成22年度開校の看護師等養成所の一覧のホームページ掲載場所を教えて欲しい。		厚生労働省ホームページのトピックス一覧の「医政局」の中に掲載している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。

# 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6月4日～6月10日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	65件	0件	0件	149件	0件	214件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	12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	202件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	事業仕分けで管理美容師、美容師の資格がなくなると聞きましたが、管理美容師、美容師講習が廃止になるのでしょうか。今回、受講しようと考えているのですが、受講できるようにしてください。		事業仕分けの結果を受けて、現在、今後の対応について検討していますと回答いたしました。
2	事業仕分けで、クリーニング師研修が無くなるのですか。公衆衛生の向上や利用者擁護を推進していくため、必要不可欠な制度であり、継続を強く求めます		事業仕分けの結果を受けて、現在、今後の対応について検討していますと回答いたしました。
3	全国生活衛生営業指導センター及び都道府県生活衛生営業指導センターの補助金が無くなると聞きましたが、過当競争により食中毒の発生などの衛生水準確保が生ずる恐れがありますので、継続を強く求めます。		事業仕分けの結果を受けて、現在、今後の対応について検討していますと回答いたしました。
4	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。
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	検査で新型インフルエンザ(A/H1N1)陽性となりましたが、熱が出て2時間後にタミフルを内服したので、免疫は獲得されていないのでしょうか。 その場合、今、新型インフルエンザワクチンを接種した方が良いでしょうか。		以下のとおり、ご説明いたしました。 インフルエンザに対する免疫は、ワクチン接種以外に、実際にインフルエンザにかかることによっても獲得されます。 一般的に、検査で陽性となり、熱が出ている状態では、タミフルによってウイルスの増殖を早期に抑えたとしても、一定量のウイルスが体内に存在していると考えられるため、新型インフルエンザ(A/H1N1)ウイルスに対する免疫は獲得されていると考えられます。 したがって、基本的には、ワクチンの接種を受ける必要性は低いと考えられます。 ただし、免疫不全の方等の場合、十分な免疫が獲得されない場合もあり得るため、医師とよく相談してください。
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。		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。
9	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。
10	原爆症認定に関する異議申立の制度について教えてください。		制度の内容を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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成22年6月4日～6月10日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	42件	0件	0件	8件	0件	50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	50件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	中国製品を始め海外製品の輸入に際しても有害物質を含有する家庭用品の規制は行われているのか。	①	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律では、製品の製造、輸入又は販売の事業を行う者を規制しているため、海外製品を輸入する事業を行う者は本法の規制を受けることとなる旨ご説明しました。
2	防虫剤を使用していたらファンヒーターの羽根が錆びた。保健所に相談したが、対応できないと言われ、消費生活センターを紹介された。自費で物を送らねばならず対応に不満がある。厚生労働省でファンヒーターを見てほしい。また防虫剤を販売した業者は、厚生労働省からは何も指導されていないと言っている。業者を指導する法律がないのはおかしい。	①	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律では、健康被害以外の物品に対する被害は対象としていない旨ご説明し、保健所でも紹介のあった消費生活センターへのご相談をお願いいたしました。
3	C型肝炎なのですが原因不明。5年ほど前にインターフェロン治療をしたのだが、医療費の助成などについて知りたい。 (医療費助成などC型肝炎問題に関する問い合わせ多数)	①	肝炎治療(主にインターフェロン治療)に対する医療費助成制度及び「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。

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

局課(室)名	食品安全部企画情報課
照会先	総務係長 嶋田敏志(内線2450) 調整係長 瀬戸裕之(内線2452) (ダイヤルイン 03-3595-2326)

平成22年6月4日～6月10日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	0件	0件	1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	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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	スーパー等で販売されていた放射線照射されたジャガイモについて、「照射食品反対連絡会」という消費者団体から、安全性に懸念があるとの理由で販売中止の要請を出したことで、スーパー等が販売中止を決定したが、そもそも、ジャガイモへの放射線照射は、厚生労働省が食品衛生法で認可しているものではないのか？厚生労働省は、食品への放射線照射について、公正中立な立場で科学的事実と、現時点での見解をホームページにおいて示すべき。		食品衛生法に基づき定められている規格基準において、食品への放射線照射は原則的に禁止されているが、発芽防止の目的でのばれいしょへの照射については、放射線の線源、種類、吸収線量や再照射防止を規定した上で認められており、現時点で、この取扱いの変更が必要となるような安全性に関する新しい知見は把握していないこと、また、厚生労働省ホームページでは、従来から食品への放射線照射に関する検討状況等を公開しており、今般、科学的知見等についてとりまとめた報告書を掲載したところであることを回答しました。
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(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、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6月4日～6月10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
	2件	307件	4件	0件	75件	0件	388件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	7件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	381件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	役員が高給をもらい、低賃金しかもらっていない労働者を長時間労働を課して残業代を払わない。これを犯罪と言わずして、何というか。労働基準法を厳罰化してこそ、意味がある。		会社名などの具体的な情報が明らかにされなかったため、貴重なご意見として伺いました。
2	監督署は、海外に派遣されている労働者の実態を把握するため、監督官を現地へ派遣すべきだ。		海外における労働基準法の適用がないことについて説明するとともに、国内の事業場に臨検した際には、(海外出張者を含め、)適切に監督指導を実施することにより、法定労働条件の確保に努めていることを説明し、ご理解いただきました。
3	解雇について、正当な理由がなければ過大な罰金を課すなどの罰則規則の強化をするとともに、解雇された労働者には職業を斡旋または紹介すべきだ。		「紛争の未然防止」や「紛争の迅速な解決」を促進するための個別労働紛争解決制度について説明しました。また、罰則の強化については、貴重なご意見として伺いました。
4	交通誘導警備員の経験を、衛生管理者の受験資格として認めてほしい。		衛生管理者免許の受験資格には「労働衛生の実務」に従事した経験が必要であること、ご相談者の交通誘導警備員の業務が労働衛生の実務にはあたるとは言い難いため、交通誘導警備員の実務経験だけをもって、衛生管理者免許の受験資格を満たすとは言えないことを説明し、ご理解を求めました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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	厚生労働省のホームページに平成22年度の労災保険率について記載がない。		平成21年度から保険料率が変更がないことを説明し、また、現在の労災保険率が掲載されている厚生労働省のホームページの掲載場所を案内して、ご理解を求めました。
6	労災保険の療養費用給付の申請をして認定されたが、監督署窓口で手続きが手間取ったので対応がよくない印象を持った。 今後は無駄のない対応をしてほしい。		窓口対応等について適切な対応を行うよう指導する旨説明し、ご理解いただきました。 また、労働局を通じて適切な対応をするよう指示しました。
7	労災保険の障害補償年金を支給されていたが、症状が悪化したため、主治医から再び労災の申請をするように勧められたことから、監督署へ申請したが、不支給の決定を受けた。 その際に、不支給となった理由の説明が不足しており、もっと詳しく教えてほしかった。		支給・不支給の判断は、監督署で調査をしているため、監督署から不支給理由の説明をするよう指示するとお伝えし、ご理解をいただきました。 また、監督署へは労働局を通じて、ご相談者に対して懇切・丁寧な説明をするよう指示しました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(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6月4日～6月10日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	30件	3件	0件	147件	0件	180件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	19件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	79件
	法令遵守違反に関するもの	3件
	その他	79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。
2	就労しているにもかかわらず、雇用保険の失業等給付を満額受給した者を知っている。不正受給ではないのか。		いただいた情報を該当労働局に伝え、事実関係を確認し適切に対処するよう指示しました。
3	私が利用しているハローワークの職員は、私の話をよく聞いてくれます。今後も、私にあった求人を一緒に探してくれるとのこと。ありがとうございます。		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。
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、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、ご理解いただきました。
5	ハローワークの求人票の記載事項は求職者にとって重要な情報である。求人企業があらかじめ2次面接の実施を考えているのであれば、求人票に明記してほしい。		ハローワークでは、来所者された方々の求職活動を支援するため、求人者に対して、求人票にはできる限り詳しく企業情報を記載していただけるようお願いしております。併せて、情報が不足している場合には、職員にお声かけいただければ、求人者に対して個別に照会するサービスも行っている旨ご説明し、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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	一般事務職の派遣契約であるにもかかわらず、専門26業務の5号業務(事務用機器操作)と称して、契約更新を繰り返し行っている派遣事業所を知っている。是正指導をしてもらいたい(具体的な企業名の記載あり)。		いただいた情報を該当労働局に伝え、事実関係を確認し適切に対処するよう指示しました。
7	私は正社員(期間に定めのない雇用)での就職を目指している。ハローワークの求人票は、正社員の求人なのか、正社員以外の求人なのか、わかりにくいので改善してほしい。		現在の求人票には、雇用形態と雇用期間を記載する欄が設けられております。併せて、平成22年3月までに全国のハローワークで、正社員の求人を検索できるよう、システムを入れ替える予定である旨ご説明し、ご理解いただきました。
8	ハローワークの求人に応募したが、求人先から連絡が全くない。不誠実ではないか。指導してほしい(具体的な企業名の記載あり)。		ハローワークでは、求人を受理する際、事業主に対して、求職者から応募があった場合は、理由の如何にかかわらず、全員にきちんと連絡するよう指導しております。なお、今回いただいた情報は該当労働局に伝え、事実関係を確認の上適切に対処するよう指示しました。
9	ハローワークで「こころの健康チェックのお勧め」のパンフレットを受け取ったが、自分には関係のない内容だった。全員に配布する必要はないのではないかな。		ハローワークにおいては、6月1日から11日までの期間を失業者の心の健康に係る集中啓発活動実施期間と位置付け、ご指摘のパンフレットを全国一斉に利用者全員に配布し、啓発活動を行っているところで、国として、心の健康問題に少しでも多くの方に関心をもってもらい、理解を深めていただくことを目的とした啓発活動の一環であることをご説明し、ご理解いただきました。
10	私は在職中であり、平日はなかなかハローワークに出向くことができない。ハローワークに出向くことなく、求職申し込みはできないのか。		ハローワークでは、求職者の方の適性等について相談し、適切な職業相談を行うため、ハローワークに来所していただいた上で、求職申し込みをしていただく必要がある旨ご説明し、ご理解いただきました。併せて、平成17年度から主要なハローワークにおいて、平日午後7時までの開庁時間の延長及び土曜日開庁を実施していることをご説明し、そのような最寄りのハローワークをお知らせしました。

「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6月4日～6月10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) (直通 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	7件	125件	0件	25件	0件	157件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	126件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	25件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	6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124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	失業中であるため、緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)の受講を希望したが、受講に当たり、試験を実施するとのこと。職業訓練の受講を希望する者を選考する必要があるのか。		職業訓練は、その受講が再就職に必須であることや受講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、上記の要件を満たす職業訓練の受講が真に必要な方に受講いただくよう選考を行っているものです。
3	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)に応募したが、選考の結果、「希望に添えない」とのこと。どのような基準で選考を行っているのか。		職業訓練の選考は、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、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います。
4	職業訓練には、基礎的な職業訓練と実践的な職業訓練があり、実践的な職業訓練の受講後に基礎的な職業訓練は受けられないと聞いたが、柔軟に職業訓練を受けられるよう、そのような制度は廃止してほしい。		職業訓練の受講については、再就職のためにその受講が必須であること等が必要です。 このため、実践的な職業訓練の受講後において、その後、基礎的な職業訓練を受講する必要はないものと考えています。

「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、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	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)のコース情報はどこで確認することができるのか教えてほしい。		お住まいの地域で募集している基金訓練についてはハローワークで御確認いただけること、また、中央職業能力開発協会のホームページにコース情報( <a href="http://www.javada.or.jp/kikin/areamap.html">http://www.javada.or.jp/kikin/areamap.html</a> )が掲載されているので、こちらでも御確認いただける旨を説明いたしました。
6	介護関係の職業訓練を受講しているが、雇用保険や訓練生活支援給付の受給のみを目的とし、その職業訓練に係る職種での再就職を希望していないと思われる訓練生がいる。そのような人達にこれらの給付を行うことは保険料や税金の無駄遣いであり、改善してほしい。(ほか同様の意見1件)		職業訓練は、ハローワークにおける職業相談や職業訓練施設における選考により、当該訓練を受講することが再就職のために必須である等、当該職業訓練を受講することが適切と判断された方が受講するものであり、これらの選考等の取組を徹底してまいります。
7	生活が苦しいので訓練・生活支援給付を受けたいが、職業訓練を受けないと訓練・生活支援給付の受給はできないのか。		訓練・生活支援給付は、職業訓練の受講が再就職のために必須であるものの、雇用保険を受けられず、また、御家族の経済的支援等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、職業訓練を受講されない方が訓練・生活支援給付を受けることはありません。
8	訓練・生活支援給付の給付額について、扶養する家族がいるので、現行の月12万円の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たものであり、支給額を引き上げることはできない旨を説明しました。 また、併せて、必要である場合には、訓練・生活支援給付に加え、訓練・生活支援資金融資(扶養家族あり:月額上限8万円)を御利用いただける旨を説明しました。
9	失業中の者にただで10万円や12万円を支給するのであれば、花粉症で迷惑している多数の方のために、日本中の杉の木の伐採でもさせたらどうか。		訓練・生活支援給付(月10～12万円)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、訓練の受講期間中に生活費の支給を行うものです。 また、職業訓練は、再就職のために必要であることから受講しているものであり、「ただで」訓練・生活支援給付を支給しているではありません。
10	ジョブ・カードの様式1(総括表)、様式2(職務経歴)について派遣として働いていた場合の書き方を教えてほしい。		様式1の就業先については、派遣先会社名を記載し、雇用形態として(派遣)と記載し、様式2の会社名・所属・職名(雇用形態)についても派遣先会社名を記載して、(派遣)と記載していただくよう説明しました。

「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	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6月4日～6月10日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	218件	1件	0件	207件	210件	636件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	230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	405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	行政事業レビューの結果、育児休業取得促進等助成金が廃止されると聞いたが、中小企業子育て支援助成金も廃止されてしまうのか。是非存続してほしい。		中小企業子育て支援助成金は6月7日の行政事業レビュー(公開プロセス)の対象ではない旨を説明しました。 貴重なご意見として承りました。
3	児童福祉施設入所児童についての子ども手当はなぜ貯蓄ができないのか。		施設入所児童については、子ども手当の支給対象とならず、平成22年度においては安心こども基金の活用により特別の支援を行うこととしており、当該措置は施設や里親の方への単年度の補助事業であることから貯蓄は認められないことを説明しました。
4	女性差別撤廃条約選択議定書の批准をしないで下さい。福島大臣主導で行われた、総合女性センターや男女共同参画基本法の早急な見直しを改めて、旧来のスタイルに戻して下さい。(その他中国への観光ビザ発給、放送法改正法案、地球温暖化対策法案などに対するご意見)		電子政府へのご意見の中に女子差別撤廃条約選択議定書の批准の観点も含まれていましたので、ご本人様が厚生労働省を指定されメールが届きました。主担当である外務省にも情報を伝えさせていただき、厚生労働省としても貴重なご意見として承りました。
5	少子化になった原因は、男女同権になり、女性でも男性以上に給与をもらうことが珍しくない世の中になったことにより、結婚相手を選ぶ際、女性の方が主導権を持ち、女性に選ばれない男性は一生結婚ができない世の中になってしまったこと。 この状況下で何かを変えなければ少子化に歯止めはかからない。		貴重なご意見として承りました。
6	勤務時間短縮の措置は3歳までとなっているが、3歳になっても保育園ではまだ2歳児クラスである。事業主の義務を「3歳まで」ではなく「3歳児になるまで」(=3歳に達する年度末まで)にしてほしい。		貴重なご意見として承りました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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
7	母子家庭自立支援給付金事業について、資格を取っても就職できないのであれば意味がない。母子家庭の母を優先雇用させるような制度を作るべき(資格取得後、企業に強制的に雇用させる等)。		事業主に助成金を支給することにより、母子家庭の母の雇用を支援している旨説明しました。 また、優先雇用(強制的な雇用)については、貴重なご意見として拝聴しました。
8	児童扶養手当について、受給資格者と同居する扶養義務者の所得についても所得制限があるのは納得できない。手当を受給できないことによって、受給資格者の自立を妨げる結果になるのではないか。		児童扶養手当については、受給資格者と生計を同じくする扶養義務者についての所得制限の趣旨を説明しました。
9	児童扶養手当と公的年金(障害年金)が併給できないというのは納得できない。障害者については、就労等が困難など自立へのハードルが高いので、別枠にすべき。		児童扶養手当は公的年金の補完的の制度であることから、公的年金との併給できないこととなっている趣旨を説明しました。
10	家庭裁判所や公正証書での取り決めをしたにもかかわらず、養育費を支払ってもらえていない母子家庭は多いと思われる。養育費立て替え制度及び滞納者に対するペナルティを設けていただきたい。		貴重なご意見として承りました。
11	情緒障害児短期治療施設に入所中の児童の保護者から地方厚生局に対し書面にて、「施設内でいじめにあったこと。その後の施設の説明、対応状況についても不満がある。厚生労働省はこのような状況をどう考えるか。」との申し立てがあり、地方厚生局から当該文章が転送されてきた。		担当係より県の担当者に電話で対応状況を聴取したところ、県としても誠実に対応中であるとの説明があり、引き続き、適切に対応していただくよう依頼。 また、当該保護者には担当係より直接連絡し、不在であったため、接受したこと及び県に対して適切な対応を依頼した旨を留守番電話に残しました。今後連絡があれば当課としても対応する。
12	保育所の施設整備費について、分園を設置するため市町村に申請したが却下された。補助金を受けられない場合には、その代替措置はあるのか、また、福祉医療機構の貸付も国の補助金が前提とのことで、資金を工面することが困難である。国は予算を組む上で、国庫補助金を受けられずに自己資金だけで保育所を整備した実績を把握した上で予算を組んでいるのか。		国の補助金制度及び市町村の現状について説明しました。
13	東京都港区に在住、派遣社員として百貨店で販売職をしており、小学校2年の長女と1歳5ヶ月の息子、私の3人世帯であるが、就労継続のために保育環境の整備は不可欠です。特に、土・日・祝日の病児・病後児保育は、現在区内に受け入れ先が全くない状態であるため、実施してほしいと区に申し入れをしたが困難との回答であったので、利用できるサービスを実施してほしい。		貴重なご意見として承りました。
14	公立保育所で臨時保育士として働いているが、正職員と同じ仕事の内容を行っているにもかかわらず、給料に差があるのはおかしいのではないか。		児童福祉施設最低基準における職員配置は、その職員が正職員なのか臨時職員なのかは定めていません。 また、正職員と臨時職員との仕事の分担、給与の規定等については、公立保育所を設置している市町村が決めていますので、当該市町村にご相談いただきたい旨、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
15	マタニティマークをより普及させて欲しい。電車やバスなどの公共機関にマタニティマークのポスターなどを貼ったり、CMを流すなどを実施するべき。		ホームページでの掲載やその他の機会を通じて、マタニティマーク普及への取り組みを行っていますが、妊娠や出産にご縁のない方など、更なる周知は課題であり、ご指摘いただいた点も含め、今後の参考とさせていただく旨ご説明いたしました。
16	平成20年度に各都道府県に創設した「妊婦健康診査支援基金」を平成23年度以降も継続できるようにして欲しい。(都道府県からの要望)		妊婦健診の平成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、検討することとしている旨を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	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6月4日～6月10日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	1 件	47 件	1 件	0 件	35 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	9 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	15 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	60 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	外国籍の夫婦が不当な生活保護費を請求したとの記事が報道されたが、外国籍の一時滞在者に生活保護費を支給するのはどう考えても納得できない。	①	生活保護法は、憲法25条に「すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する」と規程されていることから、基本的には日本国民のみを対象としておりますが、適法に日本に滞在し、就労活動に制限を受けない永住、定住等の在留資格を有する外国人について、社会的・人道的観点から、日本人と同じ取扱いとしていくところでございます。
2	暴力団会長、生活保護費を不正受給という記事の報道を見た。これは、保護の審査が甘いからではないか。障がいがあり働けず、正当な理由で受給しているのならいざ知らず、働けるのに働かない不正受給を野放しにするな。	①	生活保護制度における不正受給の防止につきましては、生活保護の受給要件について厳格な審査を実施するよう引き続き徹底を図り、生活保護の適正な運用に努めてまいります。
3	去年派遣切りにあい、病気の子どもを抱え生活保護を受けているが、児童手当が収入扱いでおかしいと思っていたが、子ども手当も収入認定されるのは給付理由や目的から考えたらおかしいのではないか。	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ところでございます。
4	総合支援資金の貸付の申請をしたが、審査に三週間かかると言われた。生活していけないのでもっと早く貸付の決定をしてほしい。	① ④	貸付を行う際には一定の審査手続が必要であり、ある程度の時間を要する場合もございますが、現在、失業等により収入がない方については、緊急の支援を必要としていることから、より迅速な貸付審査が行われるようお願いしております。

※「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。

(主な国民の皆様の声)

5	総合支援資金の貸付を受けていたが、途中で入院してしまつたために、貸付の延長を相談したが、反応がよくなかつた。	① ご意見としてお伺いしました。 ④ 貸付の審査については、申請される方の今後の自立の見込み等を勘案して行われる旨をご説明しました。
6	ホームレスの自立が就労であるというのは安易な考え方であり、就労だけが自立ではない。また、自立支援センターでの生活は規則があり、利用者の行動を制限している。国としてどのように考えているのか。	① 就労による自立を基本とするものの、個々の状況に応じた自立もあるのではないかと考えていること、また、自立支援センターは社会復帰を目的とする施設であることや利用者間のトラブルを防ぐ観点からも一定の規則はやむを得ないこと等についてご説明しました。
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、当該ルートの受験資格については、検討会を実施し調整中であることをお伝えしたうえで、平成24年度の試験より受講が必要となる旨を説明し、ご了解いただきました。また、ご要望については貴重なご意見として拝聴しました。
8	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。
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	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。	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、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)

部局(課室)名	社会・援護局(援護)
照会先	援護企画課中国孤児等対策室 室長補佐 吉田 和郎(内線3416)

平成22年6月4日～6月10日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	1件	0件	0件	0件	0件	1件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番		対 応	
		分類	概 要
1	千鳥ヶ淵戦没者墓苑拝礼式に参加された戦没者の御遺族から、会場内で転倒して負傷されたとのことで、後日、御相談がありました。		お見舞いを申し上げるとともに、今後、会場設備の見直しや点検の徹底など、再発防止策を図ることをお答えいたしました。
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6月4日～6月10日受付分

部局(課室)名	社会・援護局障害保健福祉部
照会先	【企画課】 課長補佐 矢田貝 泰之(内線3011) 主査 山田 大輔(内線3016) (ダイヤルイン 03-3595-2389)

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	2件	0件	0件	0件	0件	2件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	2件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者自立支援法の一部改正に反対する。		現在、議員立法により国会で審議中である旨説明しました。
2	障害者自立支援法の一部改正を早期に実現して欲しい。		現在、議員立法により国会で審議中である旨説明しました。
3			
4			
5			

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(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2010)

平成22年6月4日～6月10日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	26件	0件	4件	10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	4件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2件
	法令遵守違反に関するもの	1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	都道府県のご担当者から、地方分権改革の関係で、人員・設備・運営基準の内容について、従うべき基準の内容を教えてくださいとのご質問をいただきました。		従うべき基準として、人員基準、居室面積基準、施設利用者及びその家族に対する人権侵害の防止等に係る規定を予定している旨説明しました。
2	介護保険料の全国平均はいくらか、なぜ市町村ごとに異なるのか、という御質問をいただきました。		全国平均の介護保険料は4,160円であること、市町村ごとに保険料額が異なる理由は、地域ごとに様々なサービスに対するニーズやそれに基づいたサービスの供給量が異なり、給付に必要な額に差があるためである旨説明しました。
3	事業者の方から、ユニット型特別養護老人ホームの居室面積基準の緩和が予定されているが、申請をする場合は現在の居室面積基準で申請をするのかとのご質問をいただきました。		基準が変更されるまでは、現在の居室面積基準に従って申請していただきたい旨回答しました。
4	患者や家族の希望では無く、訪問看護ステーションの依頼により別の訪問看護ステーションへと変更する場合に、新たに訪問看護指示料が発生するのは納得できないとの御意見をいただきました。		訪問看護指示料は患者の同意を得ずに算定することはできない旨を説明の上、当該事情を保険者に相談するよう説明しました。
5	介護職員の方から、介護職員処遇改善交付金の対象となるのは正職員だけなのか、という質問をいただきました。		本交付金の交付を受けるためには、全額を介護職員の賃金引き上げに充てていただくことが条件となっていますが、この介護職員には正規の職員に限らず非正規の職員も含まれている旨説明しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	介護事業所より、介護職員処遇改善交付金による処遇改善は、毎月の基本給を上げなければならないのか、という御質問をいただきました。		介護職員処遇改善交付金による賃上げについては、最終的には事業者の方のご判断となりますが、できる限り基本給や手当等により毎月の給与に上乘せする形としていただきたい旨説明しました。
7	通所リハビリテーションについて、転居前の自治体で要介護認定を受けていて、転居後の自治体で新たに要介護認定を受けた者に対して、認定日より3月以内ならば、短期集中リハビリテーション実施加算を算定することは可能かとの御照会をいただきました。		転居後の自治体で新たに認定を受けた場合は算定可能である旨説明しました。
8	医療保険で往診料、歯科訪問を算定する際、医療機関から患者の所在地の距離は16km以内とされているが、居宅療養管理指導ではどうなるのかとの照会をいただきました。		居宅療養管理指導は医療の訪問診療に合わせて訪問することを算定要件としているため、16km以内である旨説明しました。
9	通所リハビリテーションと訪問看護は同時に算定することはできないのかとの照会をいただきました。		御照会の点につき可能である旨回答いたしました。
10	家族が訪問看護サービスで尿カテーテルを週1回交換してもらっているが、ステーションの職員に、必要な尿カテーテル類を医療機関に取りに行くように言われた。訪問看護ステーションが取りに行く義務があるのではないかとの照会をいただきました。		訪問看護ステーションの職員が取りに行く義務は無い旨説明しました。

「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6月4日～6月10日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	65件	0件	0件	3件	0件	68件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	7件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	59件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	後発医薬品を処方されていないのに、何故「後発医薬品体制加算」が加算されるのか。	①	医療費の節約のためにも、国として後発医薬品の使用を推進しているところですが、その一環として、「後発医薬品体制加算」を設けており、調剤薬局にとって、限られたスペースで医薬品を多く備蓄することは、それなりのコストがかかっている状況を説明しました。また、後発医薬品を多く扱う調剤薬局に、その対価として「後発医薬品体制加算」を請求してよいこととお伝えし、調剤薬局の体制そのものに算定できる加算になりますので、後発医薬品が処方されなくても加算することとしていると説明しました。
2	患者の家族が人工呼吸のチューブに穴をあけた新聞記事を読んで思うところがあり電話をしました。家族が犯罪に手を染めてしまう程に追い詰められてしまう医療の現状について、国民的コンセンサスを作るべきではないか。	④	ご意見として承り、課室内及び上級職と共有するよう取り計らいますとお伝えしました。
3	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。	①	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り、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。
4	自分はまだ会社勤めをしているが、今度病気治療のためしばらく会社を休む必要がある。以前、同様に会社を休んだ際には健保組合から傷病手当金が出たが、後期高齢者になると出ないと分かった。このままでは生活が成り立たなくなり、何か代替の救済措置はないものか。	①	いただいたご意見を踏まえ、新たな制度のあり方を検討していく旨を説明しました。 また、広域連合において、窓口負担や保険料の減免を行う制度があるので、市町村に相談してほしい旨説明しました。
5	現在、脳脊髄液減少症で療養中。傷病手当金の支給申請をしたところ、保険者から「保険適用外の疾病による療養期間中は、傷病手当金が支給されない」と指摘された。本当にそうなのか。	①	美容整形のような、明らかに療養の給付とは言えないような事例を除き、保険適用外の疾病であっても、傷病手当金の支給をする余地はあると説明しました。 (ただし症状固定の場合は傷病手当金の受給が受けられないので、とりわけ脳脊髄液減少症の場合は症状固定に該当するか否かを確認する必要があります。)
6	医療機関によっては直接支払制度を利用できないというのは納得がいかない。国は少子化対策が重要と言うが、直接支払制度の実施猶予を認めているのは、少子化対策と逆の方向になってしまっているのではないか。	①	直接支払制度は緊急の少子化対策の一環として、妊婦さんの経済的負担の軽減を図るために導入された制度ですが、制度の全面的な実施により、分娩の取扱いが困難となる医療機関が出てくると、かえって妊婦さんにご迷惑をおかけすることとなるため、平成23年3月末まで実施猶予を延長しています。

※「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。

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年6月4日～6月10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	20件	3件	0件	11件	0件	34件

国民の皆様の声の内訳(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	14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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	・年金担保融資の廃止は決まったのか。決まっ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。(同旨他4件)	① ③ ④	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。 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。
2	国民全員に最低年金を保証するという新制度は、老後不安を解消するうえでは重要な政策と考えるが、一方でこれまで40年間こつこつ保険料を払った人からみれば、支払った人も支払わなかった人ももらえるなど、とんでもない話で、40年間納めた保険料に利息を付けて返せというような感情的な問題を生むだろう。保険料を踏み倒した人が最後は、年金より高額な生活保障が得られる現行制度は改めなければならない。	② ③	最低保障年金を含む新制度の設計に当たっては、ご指摘のようなモラルハザードが起らないよう留意するなど、現行制度で保険料を納めてきた方と納めてこなかった方について、制度移行後も支給額を適切に区別する必要があると考えております。
3	生活保障は、月に平均10万円。健保負担ゼロ、医療費負担ゼロ、家賃ゼロ、家具什器費ゼロ。国民年金は6万6千円。健保負担、医療費3割負担、家賃自腹、家具什器自腹。こんな不公平じゃ、払わなくなるのも理解できる。年金生活より生活保障の方が断然いい生活できるから。	① ④	公的年金と生活保障は基本的な役割や資力調査の有無などの仕組みが異なることについてご説明するとともに、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。
4	年金、とくに障害年金を受けている人々の給付額が少なすぎる。障害年金3級の場合、働けないのに、一ヶ月5万円程度の給付しか受けられない。あとは、生活保障に頼るしかない。なんのための障害年金なのか。生活保障があるから、障害年金を減らしてもいいわけではなく、額を増やすべき。	④	ご意見の通りに年金額を引き上げることは、老齢年金との均衡や、保険料の負担水準との関係で直ちには困難ですが、制度改正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
5	<p>社会保険の適用拡大について、週20時間以上を被保険者にしてほしい。過去に、20時間以上を被保険者にするに多数の反対があり、法案が見送られたことを知った。現在、私は登録型の派遣社員で育児休業を頂いておりますが、復帰後は育児との両立をしたく、1日5時間勤務を予定しています。しかし雇用保険は加入対象になるものの、社会保険は加入対象外のため、一度、派遣会社の保険を抜けることとなります。第2子出産の際に、出産手当がもらえないというデメリットが生じます。同じ派遣会社で長年働いていながら、とても不本意です。</p> <p>私のように20時間以上30時間未満の勤務で、被保険者になりたい者もいることを知っていただきたい。</p>	<p>① 民主党のマニフェストにおいては、年金制度を例外なく一元化し、民間サラリーマン、公務員だけではなく自営業者も含めて全ての人が所得が同じなら、同じ保険料を負担する所得比例年金を創設すること等を骨格とする法律を平成25年に成立させることとしています。この新しい制度を創設することにより、さらに広い範囲であらゆる職業の方を対象とする年金制度の一元化が図られるものと考えています。</p>
6	<p>父が3月に亡くなり、母の遺族年金の手続きをした。手続きの時は6月の支払いと言われたが、6月になり電話をして聞いたら、7月の支払いと言われた。支払いまで時間がかかりすぎる。</p> <p>見込み額は手続きの時すぐその場で出せるのに、年金の支払いに3か月以上もかかっている。遺族はその間収入が無くなるので、早く支給できるようにしてほしい。</p>	<p>④ 遺族年金については、「サービススタンダード」においてお示しているとおり、請求書の受付日より、原則としておおむね60日(2ヶ月)以内に年金証書を発送し、その後、年金の支払いまでに50日程度を要することを説明しました。</p> <p>ご要望につきましては拝聴し、日本年金機構とともに情報を共有いたしました。今後とも処理期間の短縮に努めてまいります。</p>
7	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・厚生年金の記録があるはずなので、記録を回復してほしい。</li> <li>・脱退手当金を受け取った記憶がない。きちんと調査してほしい。</li> </ul>	<p>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。</p> <p>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。</p>
8	<p>クレジット引き落とし日の4月30日に、前納保険料を引き落とすお知らせのハガキが届いた。これは、前年度にクレジットによる前納納付をしていたため、申出が無い限りクレジットによる前納納付を継続することとしているからということであった。</p> <p>前納納付をされては困るため、GW明けの5月7日に役所(市区町村)で、学生納付特例申請をしたところ、役所の窓口では問題なくこちらで手続きしておくと言われた。</p> <p>しかし、クレジットにより前納保険料は納付されており、日本年金機構本部に問い合わせても、「年金法政令第9条により前納保険料は、還付できない」の一点張りである。</p> <p>前納保険料のクレジット納付を事前確認無く継続して実行すること、その知らせが引き落とし日の4月末日に届いたこと、学生納付特例なのに前納保険料が返金されないことはおかしい。</p> <p>前納保険料を返してほしい。</p>	<p>③ クレジット納付を辞退するには、システム上クレジット納付の引き落とし日の前月末までに、日本年金機構で辞退の処理を終えていることが必要となっています。また、日本年金機構では、クレジットにより前納保険料を引き落とすお知らせのハガキを4月27日に発送していますが、前年度にクレジットによる前納をしていた場合は、申出が無い限り、今年度においてもクレジットによる前納を継続させることとしており、その旨、クレジット納付申出時にご説明させていただいております。</p> <p>今後はいただいたご意見を踏まえ、前納保険料を引き落とすお知らせのハガキを4月の月上旬に発送できるよう日本年金機構とともに検討してまいります。</p> <p>なお、クレジット納付の引き落とし日より前に学生納付特例を申請された場合は、その後にクレジット納付により引き落としされた保険料は、学生納付特例が承認されると還付されることとなりますが、保険料を納付した後に学生納付特例を申請され承認された場合は、納付された保険料をお返しいることが困難な点についてご理解願います。</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
9	日本年金機構職員(年金事務所、本部)の対応が悪い。(他同旨9件)	①:日本年金機構に、個別のケースについて事実確認 ④:をした上で必要な対応を行うよう指導いたしました。
10	年金事務所、ねんきんダイヤルの電話が繋がらない。(他同旨2件)	①:日本年金機構に、個別のケースについて事実確認 をした上で必要な対応を行うよう指導いたしました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(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6月4日～6月10日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	6件	0件	0件	0件	0件	6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	6件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	団体交渉を行っている労働組合の一部の組合員が当該組合の上部団体である産別組合にも加入し、この産別組合が団体交渉を申し入れた場合、産別組合に対し、どう対応すべきか。		労働組合は組合員の労働条件について団体交渉を申し入れることができるので、組合員が加入する労働組合からの団体交渉の申入れには原則として応じなければならない旨、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
2	会社分割を行う時に労働者に対する通知が必要と伺ったが、いつまでに通知を行えばよいか。		労働契約承継法に基づき分割契約等を承認する株主総会の日の2週間前の日の前日までに通知する必要がある旨、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
3	労働契約承継法に基づく過半数代表者との協議を予定しているが、協議の根拠条文と過半数代表者の考え方がわからない。これらについてはどこに規定はあるのか。		過半数代表者との協議については労働契約承継法第7条に規定があり、過半数代表者についての規定は労働契約承継法施行規則第4条に示されている旨、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
4	分割会社と承継会社の労働条件が異なっているので、承継にもなって労働条件を変更する予定であるが、労働条件の変更は労働契約承継法5条の協議事項として労働者に説明すべき事項か。		そもそも会社分割を行う際の労働契約の承継にあたっては、労働条件は維持されるべきものであり、会社分割を理由とする一方的な労働条件の不利益変更は禁止されている旨、丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
5	吸収分割にあたり、いずれの労働契約も承継させず、承継業務に従事している労働者については、分割会社を退職してもらった上で承継会社にて再雇用することを予定している。この場合、労働契約承継法の手続きは何もなくてもよいという理解でよいか。		労働契約承継法の各手続きの対象者について丁寧に説明した上で、各手続きを行っていただく必要がある旨、丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
6	会社分割(新設分割)を行う予定であるが、労働者を新しい会社に承継させるのではなく、出向で対応したい。その場合にも労働契約承継法に基づく個別の労働者との協議は必要か。		新設会社への出向で対応する場合でも分割計画書の作成時点で分割業務に従事している労働者については、個別協議の対象となる旨、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、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6月4日～6月10日受付分

部局(課室)名	日本年金機構	
照会先	サービス推進部 お客様の声グループ長	高水 徹 海野 崇 (代表電話)03 - 5344 - 1100 (内線 3177)

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	510件	20件	0件	58件	0件	593件
	地方分	41件	40件	20件	0件	1件	0件	102件
合計	46件	550件	40件	0件	59件	0件	695件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	155件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	526件
	法令遵守違反に関するもの	8件
	その他	6件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	子供の無い妻や夫も対象とする新たな国民年金遺族年金制度の創設をして欲しい。		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	年金額をもっと増やして欲しい。生活保護の水準以下なのではないか。次の世代の人たちのためにも仕組みを変えて欲しい。		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、会社に在職中で厚生年金保険料を支払いながら受け取っている。賞与を受け取ったことに伴い、年金が一部支給停止された。停止額と賞与の手取り額を比べるとほとんど変わらない。在職老齢年金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	夫が亡くなり、遺族厚生年金の申請を行ったが、自分自身の老齢年金の方が多いため、全額停止になる。自分の年金だけでは生活することが難しい。受給額が一定基準に満たない場合、併せて受け取れる制度にして欲しい。		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	国民年金の付加年金の給付額が、制度創設当初より変更されていない。物価スライド分を加えて年金額を変更して欲しい。		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。

「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	平成7年4月から平成15年3月までの間に納付した賞与分の特別保険料が、年金額に反映していない。保険料を納めているのに年金額に反映しない制度には、納得ができない。反映するようにしてほしい。		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。
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。
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。
9	健康保険・厚生年金保険適用関係書類の処理や国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い等のご指摘をいただきました。		事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理できるように努力してまいります。
10	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。
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、お客様の声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。

「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。