

平成22年8月9日
大臣官房総務課情報公開文書室
(担当・内線 室長平嶋壮州
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7月30日から平成22年8月5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)(10/08/09)

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7月30日～8月5日受付分

(単位:件)

組 織 名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
行政相談室 (各部局に属さないもの)	5	70	0	0	474	549
大臣官房	0	4	0	0	17	21
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	15	0	0	9	24
健康局	0	35	0	25	56	116
医薬食品局	0	40	0	0	6	46
食品安全部	0	1	0	0	0	1
労働基準局	0	178	2	0	62	242
職業安定局	0	18	1	0	62	81
職業能力開発局	0	6	7	0	16	29
雇用均等・児童家庭局	1	134	3	0	393	531
社会・援護局	0	43	2	0	51	96
障害保健福祉部	0	3	0	0	0	3
老健局	0	89	0	0	17	106
保険局	0	88	0	0	7	95
年金局	0	40	3	0	71	114
政策統括官	0	5	0	0	3	8
日本年金機構	46	406	32	0	50	534
合 計	52	1,175	50	25	1,294	2,596

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	449
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	690
法令遵守違反に関するもの	3
その他	1,454

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7月30日～8月5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	合計
	5件	70件	0件	0件	474件	549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	549件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	5月に新聞でシベリア抑留給付金を支給という記事を見たが、いつ支給されるのか(電話)		厚生労働省の所管ではなく、総務省の所管である旨説明し、総務省の窓口をご案内しました。
2	陸上自衛隊に勤務していたが、国家公務員の年金の請求書を送ってほしい(電話)		厚生労働省の所管ではなく、国家公務員共済組合連合会へお問い合わせいただくようご案内し、ご理解を得ました。
3	旧建設省に関して質問があるが、厚労省には以前の建設省も含まれていますか(電話)		旧建設省は現在国土交通省である旨説明し、ご理解を得ました。
4	長妻厚生労働大臣と直接会話をして意見を言いたいの 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。)		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。
5	【ご要望：NHKの受信料は払わん】 私や友達は、もちろんNHKの受信料を払っていないが、 受信料の支払義務自体をなくしてほしい。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		厚生労働省の所管ではなく、総務省へご要望いただくよう返答いたしました。
6	その他、日韓併合や朝鮮学校の無償化に関する 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	大臣官房総務課
照会先	課長補佐 竹野(内線7982) ダイヤルイン:03-3595-3038

平成22年7月30日～8月5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	合計
	0件	3件	0件	0件	16件	19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	19件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>(7月29日付け各紙報道:「厚労相指示に納得1%」等に関する御意見)(若手PT関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分たちの保身ばかりを考えたアンケート結果を公表したようだが、頭がおかしいんじゃないか。お前らはクズで外道。小泉毅が自首したのが残念。 ・職員の方が驕りがあるように感じる。(同様の御意見が複数ありました。) ・長妻大臣がんばれ。今のうちに嫌なやつはチェックし、総理になったら大粛清してください。 ・職員は良く本音を言った。敬意を表する。(同様の御意見が複数ありました。) ・長妻厚労相のマネジメント能力は、民間企業では、部長クラス以下。ましてや社長クラスは到底無理。 ・大臣は、今後、人心掌握にもっと努めて、パフォーマンス的政策より地道な政策を進めて欲しい。 		<ul style="list-style-type: none"> ・若手PTの報告会では、業務改善、コスト削減、サービス改善等について様々な提言が報告され、今後はこれを踏まえ、改革に向けた取組を進めていくこと、 ・いただいた御意見については省内で共有し、信用される厚生労働行政を目指していくこと、 を回答しました。

「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	大臣官房国際課
照会先	庶務班長 本橋 徳郎(7283) 庶務係長 吉田 豊(7286)

平成22年7月30日～8月5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	合計
	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	大臣に、以下のことを伝えてほしい。 ・スウェーデンは税率が高いが、福祉が充実しているのは、日本のよいモデルになると思う。 ・「海外情勢報告」の特にスウェーデンの社会保障部分を、国会議員全員に読んでもらいたい。 ・大臣から、総理に、スウェーデンの社会保障施策が日本のよいモデルになることについて説明してほしい。 ・日本でも、福祉を充実させるのであれば、消費税を高くすることは問題ないと思う。そうするのであれば、どのように福祉を充実させるのか、文章で箇条書きにして示してほしい。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
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)

部局(課室)名	医政局
照会先	経済課後発医薬品使用促進専門官 (内線4113) 指導課医療法人係(内線2553) 看護課総務係(内線2596) 医事課総務係(内線2566)

平成22年7月30日～8月5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	合計
	0件	15件	0件	0件	9件	24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	24件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	「後発医薬品の安心使用促進アクションプログラム」の報道発表が、事務的すぎる。事実を知らせるだけでなく、国民に訴えかける広報が必要ではないか。		後発医薬品の使用促進のためには、後発医薬品の品質、安定供給、情報提供面での信頼性確保とその周知が重要であることから、今後はご指摘を踏まえてより有効な広報に努める旨をご説明いたしました。
2	医療機関の開設と同時に医療法人を設立し、医療法人立の医療機関として事業を開始することはできるのか。		医療機関の開設と同時に医療法人による運営を行うことは可能であるとしているが、医療法人を所管する都道府県知事の判断によっては、医療機関の安定的な運営を医療法人設立の条件とする場合もある旨をご説明しました。
3	3年制専門学校の看護師課程を卒業後、2年間病院で看護師として働いているが、現在、大学進学を考えており、編入学が可能かどうかを教えて欲しい。		一般的に修業年数が2年以上であり、課程の修了に必要な総授業数が1,700時間以上である専門学校の修了者であれば編入学は可能とされていますが、編入学の要件については、さらに個別の大学で規定されている場合があるので、編入学を希望される各大学へお問い合わせいただくようご説明しました。
4	カルテの開示について医療機関と相談したいが、一般的な内容を照会できる行政機関の相談窓口はあるか教えてほしい。		都道府県等に設置されている医療安全支援センターにお問い合わせいただくようご説明しました。
5	行政処分の対象者に対する聴聞について、どのように行われているか教えて欲しい。		行政手続法(第3章 第2節 聴聞)に定められた規定の内容についてご説明しました。

「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。

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 林 俊宏(内線2313) (ダイヤルイン03-3565-2077)

平成22年7月30日～8月5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	合計
	0件	35件	0件	25件	56件	116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	109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、生活衛生営業の実態をしらない学者や評論家の方が、短時間の議論で廃止と評決したことは、極めて乱暴だと思います。 法律で設置が義務付けられている団体や事業に対し、このような評価をするのは、法律を無視していると思えません。 このような評決をした仕分け人は何も責任を取らないのでしょうか。 今回の判定は地域で頑張っている零細企業の切り捨てです。 弱者を守ることを基本に正しい判断をしていただきますようお願いいたします。		貴重なご意見として受領しました。(FAX)
2	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増などにより対応している旨説明いたしました。
3	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。
4	たばこの増税に反対です。		貴重な意見として拝聴しました。
5	屋内だけでなく、屋外も禁煙にしてください。		貴重な意見として拝聴しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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	気づかないうちに、家の中にいても、外からたばこの煙が入ってきているはずなので、対策を講じてください。		貴重な意見として拝聴しました。
7	糖尿病の診断基準は空腹時でなく、食後の血糖値を用いるべきです。		貴重な意見として拝聴しました。
8	地方の小規模水道においては、水質検査が正しく行われているのか信頼性が乏しいので、国は全国の小規模水道に対し、突然立ち入って、正しく水質検査が行われているのかチェックするとともに、正しい水質検査のやり方のお手本を示すべきです。		小規模水道における指導・監督は、都道府県及び保健所等において実施しています。また、いただきましたご意見は水質検査精度に関するものとして承りました。
9	新型インフルエンザの終息宣言はしていないのでしょうか。		以下のとおりご説明いたしました。 今般の新型インフルエンザ(A/H1N1)の流行状況については、国内では散発的な発生に留まっており、現在冬を迎えている南半球においても、例年と比べて大きな流行とはなっていませんが、今後秋冬にかけて国内で再流行が起こる可能性もあります。そのため、現時点において新型インフルエンザの終息宣言は出されておられません。 また、世界保健機関(WHO)においても、平成22年7月21日時点で、「南半球等の状況を鑑み、感染レベルが通常の季節性インフルエンザ並みに落ち着いたと判断するには時期尚早」としています。
10	新型インフルエンザワクチンによる被害救済は、申請してからどのくらいで結果が分かるのでしょうか。		申請頂いた健康被害については、書類が整ったものから、申請順に順次審査を実施しています。
11	今秋からの新型インフルエンザ予防接種事業についての情報を教えてください。		今秋からの新型インフルエンザ予防接種事業について、「新型インフルエンザ対策担当課長会議」での資料として作成しておりますので、詳しくは厚生労働省ホームページをご参照ください。

「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7月30日～8月5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	合計
	0件	40件	0件	0件	6件	46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	46件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	S63年に手術をしたが、H5年にC型肝炎と判明した。手術をした病院がフィブリノゲン製剤納入医療機関リストに載っているか教えて欲しい。		<p>確認をしたところ、フィブリノゲン製剤納入医療機関リストに存在が確認されたので、その旨お伝えすると共に、病院の連絡先をお伝えいたしました。</p> <p>フィブリノゲン製剤納入医療機関リストは厚生労働省HPに掲載されております</p>
2	<p>現在C型肝炎の治療中であるが、給付金を受けるための手続きについて教えて欲しい。</p> <p>(C型肝炎問題に関する問い合わせ多数)</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>この法律では、給付金を受けるためには、製剤投与の事実認定が必要であり、これは訴訟を通じ裁判所が行うものであることを説明しました。</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。

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7月30日～8月5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	合計
	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	0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	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	雑誌「婦人公論」にアセスルフアムカリウムには発がん性があり、摂食してはならないものとの記事が掲載されていた。本食品添加物を使用している企業に問い合わせたところ、国で指定されているものであるため安全性には問題無いとの答えであったがどうなのか？		食品添加物の健康影響については、食品安全委員会が評価を行い、その結果に基づいて規格規準が定めており、アセスルフアムカリウムもその規格基準に従って使用することができます。 なお、既に結果が示されたものであったとしても、新たな知見が得られたものについては、必要に応じて再度意見を求め見直しを行うことになることを説明し、理解を得ました。
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)

部局(課室)名	労働基準局
照会先	総務課 課長補佐 西岡 邦昭(内線5554) 広報係長 林田 淳一(内線5582)

平成22年7月30日～8月5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	合計
	0 件	178 件	2 件	0 件	62 件	242 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)	2 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	235 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働基準法を守っていない企業が多いように感じる。サービス残業をさせず、労働者が年次有給休暇を取得しやすい職場にするためにも、罰則の強化をしてほしい。		法律違反等問題があると疑われる場合は、監督署へ相談いただきたい旨を回答いたしました。 なお、サービス残業に対する罰則の強化等については貴重なご意見として承りました。
2	労働基準法に基づき、会社の労働条件について指導している労働基準監督官は、会社の数と比較して、全然足りないのではないかと。		労働基準監督官は、定員に限りがあるものの、効果的効率的な業務の推進を図り、適切な監督指導に努めて行くことを説明し、ご理解いただきました。
3	労働基準法の「深夜業」についてであるが、労働者が自ら「深夜業がしたい」というから深夜に労働させていたのに、それに対して「深夜労働の割増賃金を支払え」というのはおかしい。		深夜労働は、それが労働者の希望によるものであるか否かにかかわらず割増賃金の支払が必要であることについて説明し、ご理解を求めました。
4	海外では1ヶ月くらいのパカンスが普通であるのだから、日本でも有給休暇の100%取得させるよう使用者に義務付けすべきである。		労働者の年次有給休暇の取得を100%義務付けすることについては、本人の意向を尊重すべきものであることから困難な面もありますが、年次有給休暇の取得促進が図られるよう、今後とも周知・啓発・指導等に努めていくことについてご説明しました。
5	当日と翌日の労働の間に、最低限の休息時間を設けるよう義務付けるべきだ。		貴重なご意見として承りました(相談者の方が一方的に要望を主張されて、すぐ電話を切られてしまわれたため回答できませんでした。)

「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	労災保険の障害等級の決定について監督署から連絡があったが、職員の対応が横柄な態度であったし、内容がよく分からなかった。		担当者から再度説明させる旨お伝えし、ご了解いただきました。 労働局に状況を確認し、相談された方に対し、再度懇切丁寧に説明するよう指示しました。
7	休業補償給付の請求をしたが、何の連絡もない。どうなっているのか。		担当者から請求の処理状況について説明させる旨お伝えし、ご了解いただきました。 労働局に状況を確認し、当該請求人の方に対し、現在の状況について懇切丁寧に説明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、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

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7月30日～8月5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	合計
	0件	18件	1件	0件	62件	81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	3件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	48件
法令遵守違反に関するもの	2件
その他	28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。求人票に記載されていない条件によって応募できないことがある。曖昧な表記では困るので、しっかり明記するよう指導すべきだ(具体的な企業名の記載なし)。		ハローワークでは、求人者に対して、求人票にはできる限り詳しく情報を記載していただけるようお願いしておりますが、例えば「経験不問」で求人を募集していた場合であっても、経験者から多数応募があること等によって、事業主が選考途中において採用基準を引き上げる場合もあります。ハローワークからも随時採用基準の確認に努めているとともに、必要な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、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。
2	・年齢制限禁止規定については、実態を踏まえ廃止するべきだ。 (一方で) ・年齢制限禁止規定を守らない企業に対しては、罰則を与えるなど、厳しく取り締まっていくべきだ。		年齢制限禁止規定については、年齢に関わりなく、意欲と能力がある限り働くことができる社会を実現するための規定であり、法令違反の恐れのある求人が見受けられた場合には、管轄の労働局及びハローワークから事業主に対して個別に指導等を行っている旨ご説明しました。また、いただいたご意見については、今後の施策の企画・立案を行うための参考とさせていただく旨ご説明しました。
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。
4	高齢者の就業機会が増えるよう取り組むべきだ。		国、ハローワークでは、高齢者の就業・雇用機会を確保するため、求人開拓等に総力を上げて取り組んでおります。また、高齢者を雇用した企業への助成金制度の活用や年齢制限禁止等の取り組みによって、高齢者の就業機会が拡大している旨ご説明し、ご理解いただきました。併せて再就職に向けた取り組みの一環として、ハローワークでの職業相談支援の活用もお勧めしました。

「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
7	自己都合で離職した場合、失業保険の給付に3ヶ月間の給付制限がかかるが、3ヶ月間無収入になってしまうので、この制度を見直すべきだ。		雇用保険制度の趣旨は、労働者の生活及び雇用の安定と就職の促進のために、失業された方や教育訓練を受けられる方等に対して、失業等給付を支給するものであり、自己都合による離職は、任意的な離職であることから、給付制限を設けている旨ご説明し、ご理解いただきました。
6	雇用保険の失業等給付受給中に、アルバイトしていたことを申告していなかったため、不正受給と認定され返還することとなった。必要な生活費を得るために行ったアルバイトであるから、返還は厳しすぎる対応ではないか。		失業給付等受給期間中に、内職その他自己の労働により収入を得た場合には、失業者の最低生活を支えるという趣旨に鑑み、その収入額が一定限度を超える時は給付額を減額しております。なお、就労等を行った場合には、その理由の如何に関わらず、失業認定日にきちんと申告していただく必要がある旨ご説明し、ご理解を求めました。
7	ハローワークが社会保険に加入していない企業からの求人を受け付けないのは、厳しすぎる対応ではないか。		社会保険の加入は法令上義務付けられている事項であり、従業員を雇用する上で最低限守られるべき労働条件です。このため、加入手続きを行っていない事業所からの求人は、原則として受理していないことをご説明し、ご理解いただきました。
8	在職中なので、平日以外も職業相談を行ってほしい。		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するとともに、インターネットにて求人検索が可能なこともあわせてご説明しました。
9	雇用調整助成金を受給しているにもかかわらず、従業員を就業させ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説明し、ご理解いただきました。
10	ハローワークの求人票をみると「応募書類は返却しません、責任もって廃棄します。」と書いている事業所があるが、返却するよう指導すべきではないか。		ハローワークでは、求人企業に対して、原則として応募書類は返却するよう要請しております。また、事情により返却できない場合には、あらかじめ求人票にその旨を記載するよう指導していること、応募書類の返却が遅れている場合には、求人企業に督促していること等もご説明し、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
照会先	総務課 総務課長補佐 岡 英範(内線5907) 総務係長 大原 竜太(内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成22年7月30日～8月5日付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	6件	7件	0件	16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	9件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	16件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	4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。 (同様の意見ほか6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	基金訓練の受講者について、訓練・生活支援給付を受給することが目当てで、就職する気がないと疑われる人がいる。 もっと受講希望者を厳しく審査すべきだと思う。 (同様の意見ほか1件)		適切な運営を確保するため、ハローワークの相談時に受講希望者等に応じた適切な訓練コースへの誘導を徹底してまいります。 (7月30日付け都道府県労働局あて通知を发出)
3	基金訓練について、開校を優先するあまり、適切な講師が確保されていないにもかかわらず、訓練を実施している施設がみられる。 適切な運営が行われるよう、しっかり監督してほしい。		適切な運営を確保するため、基金訓練の実施状況の改善が図られない場合には、以降の訓練コースの認定を行わないなど、訓練実績を次回以降の認定に反映させるべく、訓練実施機関の認定基準を改めたところです。 (8月30日から施行予定)
4	基金訓練については、今後雇用吸収が見込まれる分野の職業訓練を実施するものと聞いているが、IT技術に係るものばかりで介護・福祉の訓練等の比率が少ないように思われる。どのように考えているか教えてほしい。		基金訓練については、ご指摘のとおり、雇用吸収が見込まれる分野として、IT技術に係るもののほか、介護・福祉や医療などの訓練コースを開拓・実施しているところです。介護・福祉、医療などの訓練コースの開拓についても、極めて重要と認識しており、関係機関とも連携して、積極的にこれらの職種に係る訓練コースの開拓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、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	これまで雇用保険の被保険者となることがないが、基金訓練は受講できないか。		基金訓練は、基本的に雇用保険の受給ができない方々に対して職業訓練の受講機会を提供するため設けられた制度であり、雇用保険の被保険者になっただけでも受講いただけることを説明しました。 また、併せてご相談は最寄りのハローワークに行ってくださいよう説明をしました。
6	訓練・生活支援給付の受給者であるが、現在、体調不良で訓練を欠席しているが、この給付の支給要件である出席率が8割以上であることとする要件を満たせなくなる。この給付が受けられないと訓練の受講が継続できなくなるため、何とかしてほしい。		訓練・生活支援給付における8割以上出席することとする支給要件については、今般、訓練に出席できないことがやむを得ないと認められる場合として、本人の疾病・負傷の場合、企業の面接や採用試験を受ける場合等を追加したところです。 8月9日以降、既に実施されている訓練コースも含めて適用されます。
7	60歳の失業者であるが、なかなか職業訓練を受けることができない。公共職業訓練の選考について、年齢で決めているということはないか。		職業訓練の選考については、面接や適性検査等により、適性、能力のみならず、就職意欲や訓練受講の必要性等を含めて総合的な評価を行うことにより、受講者を選考しています。 このため、年齢を基準として、選考するということはありません。
8	ジョブ・カードは、使用する意味があるのか。		ジョブ・カードには、次のようなメリットがあります。是非ご活用ください。 履歴書・職務経歴書として活用できるだけでなく、キャリア・コンサルタントによるきめ細かなキャリア・コンサルティングを受けて、その内容をジョブ・カードに記録していくことにより、職業意識やキャリア形成上の課題を明確にすることができ、職業選択やキャリア形成の方向づけができること。 ジョブ・カード制度の企業実習と座学を組み合わせた職業訓練を受講した場合、実習を行った企業から評価シートが交付され、その後の就職活動等にも役立てることができること。
9	企業において、もっとジョブ・カードを採用面接時の応募書類として活用するよう周知を進めてほしい。		ジョブ・カード制度を広めるため、各地域のジョブ・カードセンターが企業訪問を行っており、また、リーフレットやホームページによる周知も行っているところです。今後ともジョブ・カード制度を広めるための周知活動を積極的に行ってまいりたいと考えております。

「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	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7月30日～8月5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	合計
	1件	134件	3件	0件	393件	531件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	265件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	50件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	216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。 ・子どものいる家庭のみ優遇されるのはおかしい。		貴重なお意見として承りました。
2	もっと警察や、民生委員等が強引に強制的に立ち入って、子どもを取り上げていくくらいの厳しい法律に変えて下さい。		貴重なお意見として承り、室内で情報を共有しました。
3	立法院への注文、子どもを虐待死させた親への処罰があまりにも軽い気がします。		貴重なお意見として承り、室内で情報を共有しました。
4	児童相談所を擁護するつもりはないが、西区の育児放棄問題については、不動産管理会社の管理能力、責任、危機管理等の意識の問題も大きく関係しているのではないかと。マンション所有者の資産を預かる上で、入居者の構成や状況を把握し、危機を予測し問題に対し、事前に対策をとることも必要。(不動産関係者より)		貴重なお意見として承り、室内で情報を共有しました。
5	・通報があった場合は、余程のことがあると認識し、警察、市町、民生委員などと共有するため、普段から関係機関と連絡調整しておくことが必要。 ・児童相談所に警察官を出自(または派遣)させてはどうか。		貴重なお意見として承り、室内で情報を共有しました。

「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	・もう二度とこのようなことが起こらないようにしてほしい。 ・児童相談所や警察の怠慢としか受け取れない。		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
7	遺族年金を受給しているため児童扶養手当を受給できないと言われたが、なんとかならないのか等児童扶養手当と公的年金との併給調整に対するご意見。		児童扶養手当と公的年金が、ともに所得保障という同一の性格を有する給付であることから二重給付となってしまうため、公的年金との併給はできないこととなっている趣旨を説明し、併給調整の見直すことは、所得保障施策体系全体の中でそのあり方は慎重に検討する必要がある旨お伝えしました。
8	現在政府が行っている「エコポイント」を参考に、子ども用品を対象に「チャイルドポイント」という制度作ってはどうか。		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
9	世の中は産めよ増やせよの風潮だが、様々な理由により子どもがいない人たちへの理解や配慮はないのか。		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
10	少子高齢化問題の本質は、かつて社会的な子どもの定義が「資産」であったのが「負債」に変化したためである。この概念を変えるため、子育てにかかる金銭的負担や時間的犠牲が「資産」として還元される仕組みを作れば良いのではないかと。具体的には、子育てをした世帯としていない世帯で年金額に子育てにかかる費用相当の差を設けたらどうか。		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
11	児童扶養手当の父子家庭への支給拡大に伴い申請を行ったが、認定請求の手続きが非常に煩雑である(認定請求書の記載が分かりづらい)。平日は仕事をしており時間がとれないため、非常に困る。見直していただきたい。		児童扶養手当の認定請求にあたっては、自治体の児童扶養手当担当者と支給要件や公的年金の受給状況等を確認したうえで受給資格者からの申請を受理しているため時間がかかってしまうということについて、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、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
12	子どもが障害のため施設に入所しているが、費用の一部は負担し、休みには自宅に戻って過ごしており、監護している。しかし、施設に入所している場合、一律に児童扶養手当の資格喪失となるのは納得がいかない。		児童福祉施設に入所された児童は、施設長等が実質的監護を行っていることから「ひとり親家庭」という特定の状況にあるとは言えず、父又は母等の監護はないと解する旨お伝えしました。
13	児童扶養手当の父子家庭への至急拡大について、あまり周知がされていない。 また、所得制限について、前年度の所得を判定するというのはタイムラグがあるのではないかと。今、生活が苦しいのに、前年度たまたま収入が多かったら児童扶養手当は支給されず、結局生活が苦しいままである。		その年に所得がいくらあったかということでは翌年にならないと把握できないため、前年の所得によりその年の経済状況を推定し手当を支給している旨お伝えしました。
14	児童扶養手当の所得制限の限度額が低すぎるのではないかと。父子家庭と母子家庭では収入状況が異なるので、母子家庭と同じ収入とするのはいかがかと。		貴重なご意見として拝聴しました。
15	養育費相談支援センターの相談員の対応が悪かったので、厚生労働省から指導してもらいたい。後で別の相談員から電話をもらいたい。		電話を受けた後、速やかに養育費相談支援センターへ連絡し、一般の方からご指摘があったことと、相談員の対応方法の改善を行うよう指導し、すぐに相談者へ電話をするように伝えました。 (その後養育費相談支援センターより、改めて電話対応を行った旨の連絡がありました。)
16	母子家庭の中には、どのようにしたら支援を受けられるのかわからず、何の手続きもしていない人がいるということを聞いたことがある。離婚手続き時において、ひとり親世帯の支援のパンフレットの配布を行う等、行政からもっと働きかけた方が良くはないかと。		貴重なご意見として伺いました。 (いくつかの市に聴いたところ、離婚届の受付窓口で、母子家庭に対する支援内容や窓口についての案内を配布しているとのことでした。)

「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
17	新しく認可保育所を設置したいと考えており、県に相談をしているが、設置主体がNPO法人だと、親身になって相談に乗ってもらえないように感じる。最初からNPO法人は、認可が受けられないと決まっているのではないかと。また、認可を行うに当たっての判断基準について説明を求めても、答えてくれない。		認可保育所の設置主体については、NPO法人でも可能ですが、保育所の設置認可の権限は都道府県にあるため、詳細については、都道府県に再度お問い合わせいただきたい旨回答しました。
18	私立の幼稚園に勤務していたが、その園では、職員の健康診断が実施されていなかった。 施設長は、保育士に健康保持の機会を与え、気を配り、安心して働ける環境を作ることが大事なので、保育所保育指針第5章4項の「施設長の責務」に、保育士に関する健康管理義務、職員の健康診断についても規定してほしい。		貴重なご意見として承りました。
19	保育士試験において、試験科目と同じ内容を海外で取得している場合については、試験科目免除とすべき。 Child Professional等海外で勉強している人が、日本にもたくさんいる。保育士の数が足りていない中で、そういう方が優先して資格を取得できる仕組みを作るのが良いのではないかと。		貴重なご意見として承りました。 〔保育課〕
20	一般財源化による保育所での給食廃止について反対する。食育の重要性が叫ばれているなか、なぜ逆行するのか。保育所には離乳食が必要な子、アレルギー対応が必要な子がたくさんいる。人間の基礎が作られる大事な乳幼児期に、食に力を入れないと、将来の日本は滅びる。		保育所における食事の提供については、平成22年6月1日付公布、即日施行された「児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令」により、満3歳以上の児童に対する食事の提供に限り、公立・私立を問わず給食の外部搬入方式を可能としたところですが、これは、保育所での食事を、すべて外部搬入とするのではなく、園内で調理するか外部搬入とするかを保育所が選ぶことができるようにしたものであり、実施の際にも、無条件で可能とするのではなく、児童の年齢、発達等に応じた食事の提供やアレルギー等への配慮など、児童一人ひとりに対して適切に応じることとする要件を規定しています。 したがって、ご質問のような、一般財源化による保育所での給食廃止という事実はない旨回答しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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
21	母子家庭で、一昨年の冬から市の保育所へ入所申し込みをし、今年の1月から仕事を始めたが、未だ認可保育所に入所できない。月10万の給料から、民間の認可外保育施設へ7万円支払っている。生活が苦しいのに市役所は知らんぷりをしているので、どうかしてほしい。		母子家庭の保育所への入所については、「保育所の入所等の選考の際における母子家庭等の取り扱いについて」(平成15年3月31日 雇児発第0331011号厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知)において、各自治体へ優先的な入所等へ配慮していただくようお願いしているところです。しかしながら、保育所の入所の基準については、各市町村で決定していますので、今一度、市にご相談いただきたい旨回答しました。
22	乳児訪問に訪れた保健師から、配慮に欠ける言動があった。保健師としての資質に対し不満がある。国にも現状を知って欲しい。		貴重なご意見として承り、課内で情報を共有しました。

「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 増井 英紀(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7月30日～8月5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	合計
	0 件	43 件	2 件	0 件	51 件	96 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)	49 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	46 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	一生懸命働いて納めた税金を外国人の生活保護のために使われなくてはならないのか。生活に困っている日本人が増えている中で、日本国民からも見直しが必要と重られているのに、外国人への大盤振る舞いはおかしい。	①	ご意見としてお伺いしました。 なお、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は、社会的・人道的観点から、日本人と同じ取扱いとしております。
2	子ども手当もらうと収入と見なされ、保護費支給額から差し引かれていました。収入認定されては子どものために使える余裕はなく、手当の意味がありません。	①	生活保護では、子ども手当の創設を踏まえ、子ども手当を収入認定したうえで、子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。
3	生活保護費の不正受給や貧困ビジネスについて言いたい。生活保護が必要な人に正しく使われるよう、不正受給者や不正な事業者への対応を強化すべき。	④	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。
4	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。
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。

※「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	私は生業を営んでいるが、今回生活福祉資金貸付の福祉費の貸付を受けたいと思い、社会福祉協議会へ相談したところ、貸付の対象とならないと言われた。困っているので貸付を受けさせてもらいたい。	①	生活福祉資金貸付の審査については、実施主体である都道府県社会福祉協議会において、申請される方の今後の自立の見込みや償還能力等を勘案して行われることをご説明し、不承認となった件に関しては、貸付申込みを行った社会福祉協議会とよくご相談下さいと回答しました。
7	私は自治会長を担っているが、市役所から民生委員を推薦するよう依頼されたが、そもそも民生委員とは何を行う者であるのか等の説明がない。具体的な活動内容を教えてほしい。	①	民生委員法第1条や第14条に規定されている職務内容についてご説明するとともに、具体的な活動内容については、地域の実情に応じて各自治体ごとに異なる場合もありますので、お住まいの市役所にもご相談いただきたい旨をお伝えしました。
8	私は民生委員推薦会の委員を担っているが、民生委員はボランティアにも関わらず、仕事がどんどん増えていき、民生委員の担い手がいない現状をぜひ知ってもらいたい。	④	ご意見としてお伺いし、いただきました現状のご報告につきましては、担当係内で共有しました。
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、当該組合と契約者との間での共済金支払いに対する苦情相談。	④ ⑤	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。 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。
10	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。また、できるだけ早く6月の養成課程が受講できるようにしてほしい。	① ④	現在、当該ルートの受験資格については、検討会を開催し検討中であることをお伝えしたうえで、平成24年度の試験より受講が必要となる旨を説明し、ご了解いただきました。また、ご要望については貴重なご意見として拝聴しました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③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7月30日～8月5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	合計
	0件	3件	0件	0件	0件	3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	3件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	電車の運賃割引について、精神障害者保健福祉手帳の所持者だけは、割引対象になってないので、対応してほしい。		精神障害者保健福祉手帳に基づく各種の援助施策についてより一層の支援が得られるよう事業者等に働きかけを続けてまいりたいと考えております
2	精神通院医療で、住居地と異なる地域に週に一度通院していますが、手続きは居住地で実施し、異なる地域の医療機関で制度の適用を受けることはできるのか教えてほしい。		居住地の市町村にて申請書を提出していただければ、他の地域の自立支援医療機関を受診することも可能と回答しました。
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 総務課企画法令係	宮崎敦文(内線3911) 富永華子(内線3919)

平成22年7月30日～8月5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	合計
	0件	89件	0件	0件	17件	106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)	31件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	74件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	介護職員でも経管栄養を実施できるようにして、在宅でも介護保険の範囲内で経管栄養の者を看られるように対応してほしいとのご意見をいただきました。		経管栄養については、現在、「介護職員等によるたんの吸引等の実施のための制度の在り方に関する検討会」を開催し、介護職員等による医行為の実施方策について、検討している旨を説明しました。
2	夜勤職員配置加算について、ショートステイが併設の場合、特別養護老人ホームと併設のショートステイで合わせて夜勤職員を1人以上加配している場合、算定が可能かと御照会をいただきました。		算定可能であるが、本体施設と併設のショートステイのうち一方ユニット型で他方が従来型であるような場合については、それぞれにおいて1人以上づつ夜勤職員を加配していることが必要である旨回答いたしました。
3	地域密着型介護老人福祉施設について、浴室をユニット毎に設ける必要があるかとの照会をいただきました。		基準省令上、ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設として浴室を設ける旨規定されていることから、ユニット毎に設ける必要はない旨回答いたしました。
4	月の途中で引越したら引越先の自治体からも保険料の納付書が届いたが、二重払いになるのではないかと、との質問をいただきました。		介護保険料は月割の賦課を行っており、月の途中で引越しを行った場合は、引越し先の自治体にのみ保険料を納付いただくこととなっていること、従前の自治体で既に当月分の介護保険料を納付されている場合は還付されることとなる旨説明しました。
5	分譲型マンションで食事等のサービスを提供しているものについて、有料老人ホームに該当するかという質問を受けました。		分譲住宅に居住している場合は、自宅に居住していることになり、入居させていることにならないため、有料老人ホームには該当しない旨回答しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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	100歳超の高齢者の所在不明問題の対応に関する御照会をいただきました。		高齢者の状況を行政が適切に把握できていない事例が相次いでおり、満100歳を迎える記念品贈呈対象者や国内最高齢者については、都道府県を通じ、市町村から戸籍、住民票等の書面による調査だけでなく、訪問、電話等の適切な方法により存命の確認を行ったうえで報告をいただいているところではありますが、今後は今回の事例も踏まえ、これらの対象者の方に対して、訪問を行うこと等、さらに面会による本人確認を求める通知を発出し、各自治体に対して協力を求めることとしたいと考えている旨説明しました。
7	介護職員の待遇を改善するためにも、介護報酬をもっと上げてほしいとのご意見をいただきました。		介護報酬改定や介護職員処遇改善交付金の創設など介護職員の処遇改善のための取組を説明しました。
8	65歳以上の介護保険料はどのように決まるのかというご質問をいただきました。		65歳以上の方の介護保険料は、世帯の状況や課税・所得の状況等を基に各市町村ごとに決定される旨ご説明しました。
9	介護保険への加入を本人の任意にしてほしいとの意見をいただきました。		介護保険制度は、加齢に伴う負担を社会全体で支え合うという考えのもとに創設されたものであり、特定の方に負担を集中させることなく、誰もが抱える介護リスクに対して必要な保険給付を行うためには、皆様のご加入が必要である旨説明しました。
10	ケアマネジャーをしているが、役所から呼び出されてケアプランのチェックを度々受けている。給付適正化の一環であるのは分かるが、役所の担当者は利用者の現状も知らずに、実態に合わない指導ばかりする。もっと指導の頻度を減らし、かつ利用者の実態に即した指導をしてほしい旨のご指摘をいただきました。		ご意見については、参考とさせていただく旨説明しました。

「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	保険局
照会先	総務課 尾崎課長補佐(内線3216)

平成22年7月30日～8月5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	合計
	0 件	88 件	0 件	0 件	7 件	95 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)	7 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	84 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	市内の係りつけ眼科医で目薬を処方してもらい、近くの院外薬局へ行き目薬をもらいました。領収証をみたところ、調剤技術料:52点、薬学管理料:30点、薬剤料:17点の合計99点であり、患者負担率30%で300円でしたが、薬剤料の2倍が技術料と管理料です。いつものことですが、薬剤技術料や管理料が何故このようにかかるのか全く納得できません。薬剤料の2倍もかかるようでは、健康保険が破綻するのは目に見えています。厚生労働省としてはこのような現状をどのようにお考えですか。	①	調剤技術料、薬学管理料について説明した上で、薬剤料以外は薬剤師の技術料である旨をお伝えしました。また、薬剤師は医師が処方した処方せんの内容を確認することにより、患者に誤った投薬がされることを防ぎ、用法・用量、副作用、相互作用(飲み合わせ)、基本的な注意事項など薬の管理、記録を行い、情報を患者に提供している点、患者の安全を守り、正しく服薬していただけるよう、薬に対する知識を持った薬剤師が薬学的観点からみて調剤、指導を行うことで、見合った報酬であると説明しました。
2	直接支払制度を利用する場合に必要な手続きはどのようなものがあるか。	①	(1)被保険者証等を医療機関等に提示。(2)医療機関等の窓口において、申請・受取に係る代理契約を締結すること。以上2点である旨回答しました。
3	出産費用が42万円未満で収まった場合の差額は、どのように請求を行えばよいのか。	①	差額が生じた場合、被保険者等から保険者に請求して頂く。なお、差額請求の際には、医療機関等から交付された費用の内訳が記載された領収・明細書の写しの他に振込先等必要な事項を記載した書面の提出が必要な場合があるため、詳細は保険者に確認する必要がある旨回答しました。
4	窓口負担の1割・3割負担の判定における収入の計算に、株式の配当金は換算して損失分は換算しないのはおかしいのではないのか。	①	収入計算の前に、所得計算を行い、そこで株式売買の損失については換算済である点を説明しました。
5	自分は今も現役で働いており、現役並所得。しっかり税金も保険料も納めているのに、窓口負担まで3割と差をつけられるのは逆差別ではないか。せめて、所得の分類を細かくして、1割・2割・3割と段階性を持たせるべき。	①	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。

※「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	夫婦共に後期高齢者。自分が退職金を保険で分割して受け取っており、それを収入として見られているため夫婦共に3割負担。妻は身体に障害があり、医療費が高くなるなら病院に行くのをやめるとまで言っている。個別に事情を斟酌する措置はないのか。	①	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。また、広域連合が認めた場合、一部負担金の減免等の措置もあることを説明し、認められなかった場合の個別対応については行っていない旨を説明しました。
7	保険料の軽減制度があると聞いたが自分は軽減されていない。どのような仕組みなのか。	①	保険料の軽減制度について説明し、国では個人の所得について把握していないため、お住まいの自治体の担当窓口を確認していただく旨をお伝えしました。
8	<ul style="list-style-type: none"> ・本人はある健康保険組合の被保険者から相談を持ちかけられた者。相談者の子は元々会社に勤めていたが、退職して相談者の加入する組合の被扶養者となった。 ・退職後何回か治療を受けたものの、失業保険も一時期受けており、ある地点からさかのぼって1年分の収入が130万円を超えることとなったため、遡及して被扶養者認定が取り消されてしまった。 ・ちなみに、失業保険の給付が、被扶養者認定の対象となる収入に含まれることは組合から知らされていなかった。 ・組合に、取り消された期間中に受けた療養費の支給申請を行った。 ・市町村国保側は、加入は認めたものの、療養費を支給すべきやむを得ない事由がないことを理由に給付を拒否。 ・どうすればよいか。 	①	<ul style="list-style-type: none"> ・健康保険制度上、被扶養者認定が行われるためには、原則として認定対象者の年間収入が130万円未満であることが条件とされており、過去1年分の年間収入に基づき被扶養者認定を取り消すことも誤りではありません。 ・市町村国保の対応については、相談者が加入している健康保険組合が、被扶養者認定が遡及して取り消される可能性を本人に伝えなかったため、本人が療養費の支給申請を行う事はやむを得ないものと認められるのではないかと説明し、保険局国民健康保険課にも当該電話にてご相談があった旨、情報提供しました。

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	年金局
照会先	年金局総務課 課長補佐 三好(内線3313) 企画係長 岡野(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成22年7月30日～8月5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	合計
	0件	40件	3件	0件	71件	114件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	26件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	79件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	9件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	高齢者の所在が不明又は死亡していたことが判明した事例等に関する報道に「不正受給は許せない」、「厚生労働省できちんと調査してほしい」など、多数のご意見、ご要望がありました。(同旨他76件)	②	年金受給者の方の現況については、日本年金機構において本人からの届出又は市区町村からの住基情報により定期的に確認しておりますが、今回の事件により、高齢者の安否確認が十分に行われていないケースが確認されましたので、日本年金機構、市区町村とともに全国の110歳以上の厚生年金・国民年金受給者を対象に、個別に所在・安否確認を行うこととし、調査結果を8月中旬に公表する予定としています。
2	ねんきん特別便が届いて、年金保険料の未納分があることがわかった。そのときにはすでに年金をさかのぼって支払いが出来る2年を経過していた。今からでも払う意志があるのに、60歳になって任意加入しないと支払いができない。今からでも払える人は、年金の窓口で払えるようにはならないのか。	① ④	国民年金保険料をさかのぼって納付できる期間を2年から10年に延長する法案を第174回通常国会に提出していましたが、国会の閉会により、継続審議の取扱いとなっております。
3	現在の専業主婦や、働いていても扶養されている妻は、国民年金に加入しているとみなされているが、1円の掛け金も払っていない。年金の受給できる年齢になれば、国民年金を掛けていた人と同様に年金が支払われる。そこで提案だが、専業主婦や扶養されてる奥さんからでもある程度の年金保険料を徴収してもよいのではないかと。1円も払わず受給の恩恵だけ受けるなんて、国民が潤っている時ならいざ知らず、財政が破綻しようとしているのだから、そのくらい当然だ。	① ④	被用者の被扶養者である第3号被保険者に関しては、年金法上、被扶養配偶者を有する被保険者が負担した保険料について、当該被扶養者が共同して負担したものであるという基本的認識が示されているところです。厚生年金加入世帯においては、共働き、片働きの別を問わず、世帯合計で賃金と同じなら同じ保険料を支払い、同じ給付を受ける仕組みとなっております。いずれにしても、ご指摘の点につきましては、新たな年金制度の創設に向けた議論の中で検討してまいります。
4	厚生年金受給中の夫が亡くなった場合、その妻には、遺族厚生年金が支給される。一方、国民年金受給者が亡くなった場合、その妻には遺族基礎年金は全く支給されない。法律を読むと、遺族厚生年金受給資格に、子のない妻と子のある妻と書いている。早急に国民年金受給者の妻の受給資格に、子のない妻という言葉をつけ加えて、すべての年金受給者の妻に遺族年金を支給して欲しい。	① ④	国民年金は個人単位で制度設計が行われていることから、遺族基礎年金についても、18才までの子のいる妻等に支給範囲は限定されていますが、今後の制度改善の検討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
5	生活保護でもらう金額より低額の年金なら、生活保護を受けたほうがいいに決まってる。国民年金をなんとかしないと年金も生活保護も破綻するだろう。やるべき事の第一は国会も地方も公務員と議員の身を削ることと年金をなんとかすることだ。	④	公的年金と生活保護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し、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。
6	・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。 ・民間の金融機関では年金受給者はお金を借りることができない。	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。
7	会社を辞め個人型年金へ資産を移換したが個人資産額が50万円以上あったため、中途脱退ができなかった。手数料だけが毎月引かれ、個人資産額が減っている。運用の知識もないので確定拠出年金をやめたい。 途中でやめられないのであれば、直ちに制度改正を行い柔軟な対応が取れるようにするべきである。	①	確定拠出年金は、老後の所得確保を目的とした年金制度であり、個人の貯蓄とは違うため、原則として受給開始年齢到達前の資産の引出しは認められていないことを説明し、ご理解をいただきました。 制度改正については制度改正の際の貴重なご意見として受け取り、上司へ報告することで、ご理解をいただきました。
8	年金事務所職員、市区町村職員(年金担当)の対応が悪い。 (同旨他8件)	① ④	日本年金機構に、個別のケースについて事実確認をした上で必要な対応を行うよう指導いたしました。
9	第三者委員会において、自分の年金記録が非あっせんとなった。納得がいかない。	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、非あっ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	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7月30日～8月5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	合計
	0件	5件	0件	0件	3件	8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	7件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労働組合法第5条第2項第7号の「職業的に資格がある会計監査人」とはどのような人のことをいうのか。		法令により職業として会計監査を行う資格がある公認会計士、監査法人及び信託会社である旨丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
2	労働組合を設立したいのだが、官庁に届出をしなければならないのか。		労働組合を結成するに当たって、行政官庁への届出や許可は不要であり、2人以上の労働者が集まれば設立することは可能である旨を丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
3	団体交渉の解決金の一部を労働組合が差し引くことは法的には問題ないか。		団体交渉の解決金の取扱いについては、労働組合が自主的に決定すべき事項である旨を丁寧に回答いたしました。
4	労働契約承継法第2条の通知について、ホームページに掲載されている様式の、項目2「会社分割がその効力を生ずる日以後における商号、住所、事業内容及び雇用予定労働者数」の表の右下の日付はいつにしたらよいのか。		項目2の内容が担保されている日付を記載いただければよい旨、丁寧に伝えしご理解をいただきました。
5	分割会社に財形貯蓄制度があるが、その財形貯蓄制度を利用している労働者が承継会社に移る場合、承継会社にも同じ内容の財形貯蓄制度を作らねばならないのか。		労働契約承継法指針の該当部分をご説明いたしました。財形貯蓄契約は労働条件として維持されるので、労働者は財形貯蓄契約を存続させることができ、承継会社は金融機関等との間で所定の手続きを行う必要がある旨、丁寧に伝え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	分割契約の効力が発生する前に、定年や自主退職で辞めてしまう労働者に通知は必要か。		労働契約承継法指針の該当部分を丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
7	平成22年版労働経済の分析(労働経済白書)はいつ発表されるのか。		8月3日に発表され、厚生労働省ホームページにも掲載した旨と、あわせて該当ページのURLをご紹介いたしました。
8	労働者も多様な働き方を求めている中で、非正規雇用を単純に非難するのではなく、その雇用形態を経済社会の中でどのように活用していくかを考えていくべきではないのか。 (「平成22年版労働経済の分析」の発表を受けてのご意見)		いただいた貴重なご意見を共有し、今後の分析活動の参考にさせていただく旨を回答いたしました。

「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、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7月30日～8月5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	359件	8件	0件	46件	0件	418件
	地方分	41件	47件	24件	0件	4件	0件	116件
合計	46件	406件	32件	0件	50件	0件	534件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	128件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	406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	現在、障害年金を受け取っている。障害の状態を記載した診断書を数年置きに提出しなければならない。診断書の証明料は高額であり負担が大きい。証明料の国庫負担など少しでも負担が軽減するよう制度を改善して欲しい。		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	国民年金保険料を免除していた場合、10年以内にその期間を納める追納の制度があるが、前2年度分より前を納付するときは、経過期間に応じて加算金が付く。収入が無いため免除をしていたのだから、加算金が付かないよう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	年金を受け取っている人が亡くなった場合、死亡当時、生計を同じくしていた者が居ないと亡くなった月までの年金が受け取れない制度になっている。遺族であれば支払われるようにして欲しい。 また、生計を同じくしていても甥や姪は請求出来る対象にならない。範囲を広げて欲しい。		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	妻が60歳になり、報酬比例の年金を受け取るようになった。それに伴い、加給年金が停止となったが、妻が受け取る年金の方が加給年金より少ない。妻の年金額によって停止の基準が変更になるよう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。
5	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。

「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。年金額に反映させて欲しい。		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。
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欲しい。		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34件ありました。)		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	年金再計算(時効特例)等による支払いが遅い。出来るだけ早く支払って欲しい。(同様なご意見が14件ありました。)		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	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い、保険料収納業務委託業者に対する不満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。また、適切な委託業者管理に努めてまいります。
11	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。

「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。