

平成22年8月16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8月6日から平成22年8月12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)(10/08/16)

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8月6日～8月12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)	2	61	3	0	592	658
大臣官房	0	0	0	0	2	2
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	16	0	0	9	25
健康局	0	28	0	32	112	172
医薬食品局	0	45	0	0	4	49
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	144	0	0	56	200
職業安定局	0	15	2	0	113	130
職業能力開発局	0	9	0	0	35	44
雇用均等・児童家庭局	0	110	3	0	231	344
社会・援護局	0	46	6	0	38	90
障害保健福祉部	0	5	0	0	0	5
老健局	0	56	2	0	13	71
保険局	0	43	0	0	8	51
年金局	0	45	2	0	166	213
政策統括官	0	4	0	0	1	5
日本年金機構	34	545	25	0	35	639
合 計	36	1,172	43	32	1,415	2,698

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	295
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	905
法令遵守違反に関するもの	8
その他	1,490

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8月6日～8月12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
	2 件	61 件	3 件	0 件	592 件	658 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	658 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	人権条約の個人通報制度の批准はどうなっているのか(早期に批准してほしい)。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、外務省の所管である旨説明し、了承を得ました。
2	シベリア抑留者給付金について聞きたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、独立行政法人平和祈念事業特別基金へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
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。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。
4	【ご意見:防衛省 医官手当】 医師不足、医療崩壊が叫ばれる昨今。診療を全くしない医師への医官手当(初任給調整手当)は、税金の無駄遣いではないか? (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、防衛省へご要望いただくよう返答いたしました。
5	【ご要望:航空大学校の入学試験に関して】 独立行政法人航空大学校の入学試験の身体検査についてどうしても納得できないので調査していただきたい。パイロットを目指し人一倍努力してきただけに、不合格とされたことが納得できません。来年度の入学試験は年齢的に最後のチャンスになります。今年度の身体検査を調査し、その正当性を確認していただきたいと思います。 (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、国土交通省へご要望いただくよう返答いたしました。
6	その他、首相談話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8月6日～8月12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	0件	0件	0件	2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	(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) ・省内のゴタゴタ騒ぎのようなことは、今後は、止めて頂きたい。一部の職員で厚生労働省の方針・指針等が気に入らなければ、潔く退職してはどうか。		<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。
2	・厚生労働省の業務改善事例(今週の業務改善)の公表の際には、できれば事前の業務フローや業務環境などを記載して欲しい。改善というからには、何をどのように変えたのが重要。		いただいた御意見については省内で共有し、さらに業務改善に努め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	医政局
照会先	看護課総務係(内線2596) 医事課総務係(内線2566)

平成22年8月6日～8月12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	16件	0件	0件	9件	25件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	25件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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。
2	准看護師として三年以上働いてると国家試験が受けられるのは本当か。		保健師助産師看護師法第21条第3号に基づき、免許を得た後3年以上従事している准看護師の方については、看護師学校、または養成所において2年以上修業しないと受験資格は得られない旨をご説明しました。
3	過去に罰金刑に処せられたが、医師免許を取得することができるか教えて欲しい。(医師第法4条第3号等の内容に関する問い合わせ)		国家試験合格後、免許申請時において免許を与えるか与えないかの判断となるので、現段階では取得の可否はお答えできない旨をご説明しました。
4	身体に障害を持っているが、医師免許を取得することができるか教えて欲しい。(医師法第4条第1号等の内容に関する問い合わせ)		国家試験合格後、免許申請時において免許を与えるか与えないかの判断となるので、現段階では取得の可否はお答えできない旨をご説明しました。
5	個人的に医療従事者としての資質を欠いていると思う医師について行政処分をして欲しいと考えているが、処分が行われるのはどのような場合なのか。		行政処分は、基本的には、罰金刑以上の者が対象となる旨をご説明しました。現在のところ、当該医師について罰金刑以上の刑が確定するか判断がつかないため、行政処分をすることは難しい旨ご説明しました。

「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8月6日～8月12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	28件	0件	32件	112件	172件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	172件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活衛生関係営業指導センターへの補助金が廃止されると聞きました。 指導センターは、衛生水準の向上、経営の安定等業界の発展に必要な機関です。 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	WHOから新型インフルエンザ(A/H1N1)のポストパンデミック宣言がありました。国内の対応は今後どのように変わっていくのでしょうか。		以下のとおりご説明いたしました。 2010年8月10日、WHOから、今般の新型インフルエンザ(A/H1N1)における現在の世界的な流行状況を「ポストパンデミック」とする旨()の発表が行われました。 現在の新型インフルエンザ(A/H1N1)の流行の段階について、世界的な状況としては、季節性インフルエンザと同様の動向となりつつあるとしている。 この発表を踏まえ、厚生労働省としては、まずはWHOの声明の内容をよく精査しつつ、専門家のご意見等も伺いながら、できるだけ早期に、今般の新型インフルエンザ(A/H1N1)対策の取り扱いについて、検討していきたいと考えています。
3	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ることをご説明しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	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下さい。		<p>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」での資料を厚生労働省ホームページに掲載しているため、そちらをご覧くださいようご説明しました。</p> <p><参考> 2010年7月28日「新型インフルエンザ対策担当課長会議」での資料について http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou04/info_local.html#section03</p>
5	原爆症認定の審査について、申請しているが認定状況はどうなっていますか。		<p>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。</p>
6	水道料金を滞納して水道を止められた。家庭には老人が複数いる。この暑いなかそんなことをして人を殺す気か。金を払わなければいけないというのはわかるが、100歳以上の高齢者の存否すらわからないおまえらに殺人行為を行う理由はあるのか。		<p>ご意見を拝聴しました。</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)

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8月6日～8月12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	45件	0件	0件	4件	49件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	49件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	現在、C型肝炎ウイルスに感染している。救済措置などがあると聞いたがどういうものがあるのか教えて欲しい。		「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」の概要をご説明しました。また、肝炎治療に対する医療費助成についても概要をご説明いたしました。
2	毒物劇物の判定基準というものをインターネット上で見つけたが、どういったものか教えて欲しい。		化学物質を新たに毒物又は劇物に指定等する際は、薬事・食品衛生審議会の部会や調査会において、その物質の該当性を踏まえ総合的に審議し指定しています。この基準は、審議の際の判定基準の一つとして用いられるものであり、決して、個々の物質が毒物又は劇物に該当するかどうかを判断するための基準でない旨、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)

平成22年8月6日～8月12日受付分

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)

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	144件	0件	0件	56件	200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	193件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	サービス残業を行っている会社が多すぎる。 サービス残業を行わせていた場合は、サービス残業相当額の2倍の課徴金を課すなり、悪質な場合は経営者を全員逮捕するなり、厳罰化すべきだ。		監督署は、賃金不払残業の防止を含め法定労働条件の履行確保のために、日々監督指導を行っており、悪質な場合は司法処分を行うなど厳正な対応をしていることをご説明しました。 また、罰則の強化等に関しては、貴重なご意見として承りました。
2	技能実習生に対する労働関係法令の適用に関する変更点を教えてほしい。		ホームページにて公開されているリーフレットの場所についてお伝えし、ホームページ上に掲載されている「技能実習生の労働条件の確保・改善のために」のリーフレットに基づき説明を行い、ご理解いただきました。
3	報道を見たが、飲食店の喫煙規制には絶対反対だ。新しい規制を設けるのではなく、社員募集を行う際に、受動喫煙を受け入れるかどうかを確認し、受け入れると回答した者だけを雇うようなシステムにする。 できるだけ規制を排除すべきである。		貴重なご意見として伺いました。(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。)
4	受動喫煙に肺がんのリスクがあるといっても、喫煙者でも肺がんにならない人はいる。受動喫煙対策は根拠がないことをやろうとしているのではないが。		受動喫煙の健康リスクについて説明し、ご理解を求めました。
5	居酒屋などは喫煙が当たり前である。 従業員も受動喫煙を納得して働いている。 受動喫煙対策について国が資金を出してくれるのなら良いが、分煙するにも中小企業には金がない。		貴重なご意見として伺いました。(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	<p>労災の療養給付の請求をしたが、いまだに決定されない。早く決定してほしい。</p>		<p>労災の支給決定までの調査は、場合によっては時間がかかってしまうことがあること、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。</p> <p>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こと、迅速適正な処理を行うよう指示しました。</p>
7	<p>今回の最低賃金引上げに関して、現在デフレで物価が下がっているのに上げるのか。最低賃金の引上げは物価の上昇とともにあるべきだ。</p> <p>このようなデフレの状況下で使用者側の委員が最賃を引き上げることには同意したとは考えられない。使用者側の委員の任命は適切に行われているのか。</p>		<p>中央最低賃金審議会の下に設けられた「目安に関する小委員会」において、労使の間でギリギリの議論がなされた結果の引上げであること、中央最低賃金審議委員の選出については最低賃金法及び最低賃金審議会令に従って、適切に選出している旨説明し、ご理解いただきました。</p>
8	<p>最低賃金の引上げは、中小企業に悪影響を及ぼすのではないか。</p>		<p>中央最低賃金審議会の下に設けられた「目安に関する小委員会」において、労使の間でギリギリの議論がなされた結果の引上げであることを説明し、ご理解いただきました。</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)

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8月6日～8月12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	2件	0件	113件	130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(職員等の待遇問題を含む)	71件
法令遵守違反に関するもの	8件
その他	48件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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	長い間、雇用保険料を納めてきたのであるから、求職活動しない場合でも、一時金を受け取ることはできないのか。		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、失業されて求職活動しない場合等には、保険事故に該当しないため失業等給付が支払われない旨、ご説明しました。
3	会社から解雇されたが、雇用保険の離職票を書いてもらえない。ハローワークから指導してもらいたい(具体的な企業名の記載あり)。		離職票は退職日の翌々日から起算して10日以内に作成することとされております。いただいた情報を労働局に伝え、事実関係を確認し適切に対処するよう指示した旨ご説明しました。
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	雇用保険の窓口を担当している職員が、とても親身に対応してくれた。接客業に携わっている私から見ても、明るい気分させてくれる素晴らしい対応だったと思う。今後も親身な対応を続けていただければと思います。		国民の皆様からいただいた貴重なご意見として情報共有を図りました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	事業所の所在地の管轄ハローワークに求人を提出した場合、他の都道府県労働局管内のハローワークでも求人募集はできるのか。		ハローワークは全国斉一の職業紹介機関であり、オンラインによる情報通信が可能となっております。このため、就業場所が他の都道府県である場合等でも、事業所所在地の管轄ハローワークにお越しただければ、就業場所近辺のハローワークで求人募集を行うことができる旨ご説明しました。
7	現在就職活動をしている。採用面接において、父親の職業等を聞かれたが、こうした質問は必要なものなのか(具体的な企業名の記載なし)。		ハローワークでは、雇用主の方に対して、公正な採用選考を行っていただくため、応募者の適性と能力以外のことを採用基準としないよう指導・啓発しております。また個々の事業所への指導についても、詳細をお教えいただければ、適切に対応させていただきます旨ご説明しました。
8	私の勤務していた会社は、雇用調整助成金を受給していたが、私が退職したあとも私の名前を使って申請しているらしい。これは問題なのではないか(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処を行っているところです。なお、具体的な企業名を教えていただければ、事実関係を把握し適切に対処する旨、ご説明しました。
9	雇用保険の失業等給付を不正に受給している者を知っている(具体的な情報あり)。		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。
10	一度面接を受けて不採用になった求人が更新されていたので、再度応募を希望したが断られた。自分は求人票の条件を満たしているにもかかわらず、求人が更新されたこと、かつ再度の応募が断られたことは納得がいかない。		求人企業は、一般的に面接で総合的な人物評価を行い採否を決定することから、一度不採用になった場合の再応募は困難である旨ご説明しました。その一方で、今回お寄せいただいたご意見はしっかり受け止め、求人が未充足のまま更新することとした場合には、採用基準を具体化するという従来からの取り組みに加え、前回不採用となった理由を確認して、求人条件に反映させる等の改善策を厚生労働省としても検討する旨ご説明し、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)

平成22年8月6日～8月12日付分

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)

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	9件	0件	0件	35件	44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)	34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	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。 (ほか同様の意見4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)
2	税金を使って無料で職業訓練の提供したり、訓練・生活支援給付を支給することは過剰な支援ではないか。 (ほか同様の意見3件)		再就職のために職業訓練を受けて新たな技能等を修得する必要があるものの、経済的な事情により職業訓練が受講できない場合があることから、失業の長期化を防ぐため、無料で職業訓練を実施することや、職業訓練を受講している期間中の訓練・生活支援給付の支給は必要と考えています。
3	緊急人材育成支援事業は、「緊急」とされていることから時限措置なのか。今後も継続してほしい。 (ほか同様の意見1件)		基金訓練については、平成23年度から「求職者支援制度」として恒久化することとしています。
4	基金訓練のコースの中には、受け取っている委託料に見合った職業訓練を実施していない実施機関もみられる。もっとしっかり選定してほしい。 (ほか同様の意見1件)		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)
5	訓練・生活支援給付を受けているが、毎月の訓練施設に通所するための交通費も併せて給付してほしい。		訓練・生活支援給付の支給額については、交通費も勘案して設定しているものです。 なお、必要である場合には、訓練・生活支援給付に加え、訓練・生活支援資金融資をお申し込みいただくことができます。

「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、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・生活支援給付が月10万円と低額であるため、アルバイトをしながら職業訓練を受けざるを得ない。とても体力的に持たないため支給金額を上げていただくよう検討をお願いします。		訓練・生活支援給付の支給額月10万円(扶養家族あり以外)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・生活支援給付に加え、訓練・生活支援資金融資(単身者:月上限5万円)をお申し込みいただくことができます。
7	失業中であるが、なかなか再就職できないため生活が苦しい。訓練・生活支援給付を支給してほしい。		訓練・生活支援給付は、雇用保険を受けられない方が、経済的に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あり、単に生活が苦しいということのみをもって訓練・生活支援給付が支給されることはありません。 今後の対応について、是非ハローワーク等にご相談ください。
8	再就職のために職業訓練を受けることを希望しても、選考試験で落ちてしまう。企業に応募する以前のステップでこのような選抜が行われるのは苦痛であるため、求職者に職業訓練を受けたいという意思があるのであれば、それを尊重して職業訓練の受講を認めてほしい。		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べきものと考えており、この要件を満たしている方を選考するため、試験等を実施することは必要と考えています。
9	ジョブ・カードの活用が広まらないのは、求職者を受け入れる側の企業に認知されていないことが原因と思われる。よく周知してもらいたい。		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。
10	登録キャリア・コンサルタントになったが、自社でジョブ・カード交付ができるのか。またその場合であって企業が雇用型訓練を計画した場合に助成金の対象となるのか。		次のとおり回答しました。 ・ジョブ・カードは登録キャリア・コンサルタントの方が交付できるものであり、お尋ねの場合であれば積極的に交付いただくようお願いいたします。 ・また、助成金については雇用型訓練を実施した場合に対象となり得るものですが、対象となる経費など詳細はお近くの雇用・能力開発機構都道府県センターへご照会ください。

「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、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8月6日～8月12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	110件	3件	0件	231件	344件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	124件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	56件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	164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。 ・満額支給されないのであれば、扶養控除の廃止はしないほしい。		貴重なご意見として承りました。
2	児童相談所の権限を強化するだけでなく、警察や消防と連携して、子どもの安全確認を強制的にでも行ってほしい。		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
3	子どもを虐待死させた親は厳罰に処すべきである。		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
4	児童相談所の対応が不満である。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。
5	子どもの安全確認のため、立入調査を確実に実施してほしい。		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
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。		貴重なご意見として承り、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
7	不妊治療の費用について、自己負担額が少なくなるようにして欲しい。また、保険適用の対象として欲しい。		貴重なご意見として承りました。
8	障害年金を受給しており、児童扶養手当は受給できないと言われた。障害の等級は3級であり、子の加算はつかない。子の加算がつかないなら児童扶養手当と併給ができないというのはまだ納得がいくが、年金をもらっていると一律に支給されないというのはおかしいのではないか。など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、併給調整を見直すことは、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をお伝えしました。
9	<ul style="list-style-type: none"> ・「利用者本位」の制度設計は、保護者の立場のみを大きくし、これに即して制度設計が行われれば、教育レベルの格差を引き起こすこととなる。 ・抜本的な改革は行わず、現制度の見直しを図るべき。 ・幼保一体化の方向性は間違っていないが、方法は、幼稚園を保育所化する事で実現すべき。 ・現状で保育園・幼稚園の数は足りているので企業の参入は必要無い。 ・専門家や現場の意見を反映すべき。 		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
10	<ul style="list-style-type: none"> ・待機児童解消のため、直接契約や指定制の導入、最低基準の緩和など、現行の保育制度を解体して、福祉を壊すやり方には反対。 ・幼保一体化は、一定の評価をしている。 ・次世代を担う子どもたちを企業に任せ、福祉の薄い国で良い人材を育てていけるとは思えない。幼児2人がネグレクトで幼い命が失われた事件と同様の事件を、今後増やすことになりかねない。 ・大阪府では、橋本知事が保育特区を申請しているが、それは却下してほしい。 		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
11	次世代育成支援対策推進法の概要について、英文のホームページがあれば紹介してほしい。		英文のホームページは存在しないが、同法の概要と対応する英文を記載している冊子を紹介しました。
12	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業子育て支援助成金の支給要領の変更により、支給申請時期が遅くなるのが納得できない。 ・また、平成23年度までの時限措置とされているが、どのような事業までが対象になるのか明確にすべきだ。 		<ul style="list-style-type: none"> ・助成金については、財政状況等を考慮し支給要件の見直しを行っているため、支給対象はその年度の支給要領で示している旨をご説明いたしました。 ・御指摘については、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
13	高等技能促進費を受けているが、昨年の収入が20万円ほど多いということで課税世帯となり、支給額が現在の141,000円の半分になってしまいます。これではまた夜間アルバイトをして勉強しなくてはならない。せめて学校を卒業するまでは141,000円を支給してもらえないか。		貴重なご意見として承りました。
14	保育園などは今はだいぶできており、若いお母さんには働く環境が与えられているが、一番お金のかかる中高生を抱えた母親は、中年になって働く場が全く与えられず、困窮しています。企業に直接交渉して下さる制度があれば、母子家庭の母親は、本当に一生懸命働きます。なにか、国の力をいただけませんかと切望する。中年の母子家庭にもっと働く機会を直接作ってもらえないか。		貴重なご意見として承りました。
15	父子家庭への支給拡大に伴い申請を行いたいのだが、平日は仕事のためあまり時間がとれない。郵送による手続きを認めていただきたい。		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、郵送による手続きを行っていない旨お伝えしました。
16	受給者本人だけでなく、扶養義務者(兄)の所得まで計算して、所得制限するのは納得がいかない。		児童扶養手当はひとり親家庭の生活の安定と自立の促進に寄与するために支給する手当であるため、受給資格者と扶養義務者が生計を同じくしている場合には、生計同一関係にある扶養義務者の所得状況を考慮する必要がある旨、お伝えしました。
17	広域入所により他市の保育所へ入所したが子どもが病気等で、一回も通わないまま退園手続きをした。その際、市の担当者に「広域入所は莫大なお金がかかっているのに一回も通わせないのは困る。1ヶ月分の保育料は発生する。」と言われたが、一回も通わせていないのに保育料がかかるのはおかしいのではないか。		広域入所という理由で莫大なお金がかかるという事実はありませんが、入所決定されてから、子どもは保育所の在籍児童となりますので、在籍期間中は、実際の保育所の利用の有無に関わらず、保育料は発生することになります。なお、保育料の取り決めは、各自治体において決定していますので、市役所にご相談いただきたい旨回答しました。
18	派遣型の病児保育について、施設型以上にリスクが高く、派遣型では医師が側にいないため、医師との意見疎通や連携などの完璧な連携構図や、医師の確保がまず大事ではないか。また、早朝や夜間に病児を預かることがあるが、急変した場合の医師との連絡などの面で危ないのではないか。このため、医療併設型以上に厳しいガイドラインをつくり、専門家をしっかり置き、保育士や看護師等の有資格者がサポーターとなって各家庭で保育を行わなければならないくらいの厳しさをもって、派遣型を考えていただきたい。		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
19	人口減少が止まらない限り日本国は全てに於いて縮小し、止まる事が出来ず、国が破綻してしまうのではないかと。保育所が不足しているなら、まず、保育所を厚生労働省から文部科学省に管轄を移し、児童不足で小学校を統合、廃校するのではなく、保育所であり幼稚園でもある施設を作れないか。役所的な考え方を打破して、本当に必要な物を早く効率的に作る為にはどうすべきか考える必要があるのではないかと。		貴重なご意見として承りました。
20	保育士試験において、一部科目合格した場合翌々年まで繰り越せるが、このように期間を定めるのは受験生を苦しめる。幼稚園免許所有者は不合格だった科目を科目等履修生として履修すればその科目の試験を免除されるが、平成22年度の後期から履修してもその履修には多くの学校で1年かかることから、平成23年度の保育士試験では免除されず、平成24年度の試験から免除が可能となる。しかしながら、それでは平成21年度に合格していた科目が繰り越せなくなってしまいきりが無い。 また、このような制度を設けている以上、科目等履修生を受け入れている学校を受験生に案内すべきである。		貴重なご意見として承りました。 また、養成施設一覧はお示したものの特定の学校についてのご紹介はでき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。

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8月6日～8月12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	46 件	6 件	0 件	38 件	90 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	2 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	30 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	58 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	最近日本に入国した直後の外国人に生活保護を適用している事案が続発しているが、由々しきことです。日本国民の貴重な税金を日本人以外に使用するのをおかしい。	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	就学前の子ども2人、妻がいますが、私と妻が病気のため生活保護を受給しています。今回、子ども手当の支給に伴い、子ども手当分の金額が収入認定されて、保護費が減額となりました。生活保護世帯に子ども手当の恩恵がいただけないのはとても残念です。	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	国民年金の受給額より、生活保護費の方が高いのは納得がいかない。生活保護費は高すぎます。みんな、保護を受給した方が楽だと考えてしまう。	④	ご意見としてお伺いいたしました。 なお、生活保護基準のあり方につきましては、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。
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	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。
7	生活福祉資金(総合支援資金)貸付の申請をしたが、返済能力がないとの理由で不承認となった。おかしいのではないか。	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。
8	生活福祉資金(総合支援資金)の貸付を受けているが、申請に係る相談をした際、県の社会福祉協議会の職員の対応をとて悪かった。是正するよう県庁に相談したが、その後も対応が全く良くならない。	① ④	社会福祉協議会の職員の対応についてお詫びを申し上げたうえで、ご意見内容を当該県庁にお伝えするとともに、担当者間で情報を共有しました。
9	最近の100歳以上高齢者が所在不明になっている件について、無報酬で地域のために活躍している民生委員に対し、「民生委員がもっとしっかり見ておけばこんなことにならなかったのに」というテレビ放送を見て、民生委員がかわいそうだと思った。個人情報保護法を改正すればなんとかなるという話でもないと思う。かつての日本のように、地域みんなでそれぞれ見守るような日本にしてほしい。	④	ご意見としてお伺いしまして、その内容を担当者間で共有しました。
10	消費生活協同組合において実施している共済事業の契約者より、当該組合と契約者との間での共済金支払いに対する苦情相談。	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。

※「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 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8月6日～8月12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	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	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	5件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	30代の自閉症の娘がいて、地域の施設で受け入れてもらえない。 どこに相談したら良いかも分からないとの質問。		各都道府県・指定都市に「発達障害者支援センター」が設置されており、発達障害に関する相談窓口となっていることを説明。 最寄りの支援センターにお問い合わせいただくことをお勧めした。
2	精神障害者保健福祉手帳の申請の手続きはどうすれば良いのか？		精神障害者保健福祉手帳につきましては、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づき、医師の診断書等の書類を添えて市町村に申請書を提出し、その後、都道府県において判定を行い、結果については市町村を經由して連絡がくることとなり、詳しくは、お住まいの市町村、保健所、精神保健福祉センターにお問い合わせ頂くようお願いしました。
3	自立支援法が廃止された場合、小規模作業所への補助がなくなってしまうのか。		現在、小規模作業所をはじめ、障害福祉サービスのあり方について「障がい者制度改革推進会議総合福祉部会」で議論が進められている旨お伝えしました。
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 宮崎敦文(内線3911) 総務課企画法令係 富永華子(内線3919)

平成22年8月6日～8月12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	56件	2件	0件	13件	71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)	9件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	57件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	特別養護老人ホームの入所者の方が、退所せずに病院に入院し、その入院期間中に施設への復帰支援の目的で、退院をせずに特養を数日間利用し、再度病院に戻った場合、特養利用に関する介護報酬は算定可能かとの照会をいただきました。		入院中の患者の方が外泊中に受けた介護サービスについて介護報酬を算定できないのと同様、本件についても算定はできず、利用者若しくは施設による実費負担となる旨回答いたしました。
2	介護老人福祉施設の看護体制加算()について、当該加算に係る常勤の看護師が月の途中で退職した場合、加算を算定できなくなるのは、退職日からか、若しくは翌月の1日からであるかとの照会をいただきました。		看護体制加算()については、退職日から加算が算定できなくなり、看護体制加算()については、歴月で常勤換算をカウントする旨回答いたしました。
3	介護老人福祉施設の夜勤職員加算の算定要件に関して、看護職員と機能訓練指導員を兼務している従業者について、1日平均夜勤職員数を算出するための延夜勤時間数に計上できるのは、当該従業者が看護職員として勤務している時間帯のうちの夜勤時間帯における勤務時間に限ると解釈してよいかとの照会をいただきました。		御照会の点につき、機能訓練指導員として専従がかかっている場合は算入が不可である旨回答いたしました。
4	段階別の保険料設定について、より負担能力に応じたものとするため、合計所得金額が200万円以上であれば同じ保険料額とされている高所得層の第6段階をもっと細分化すべきとのご意見をいただきました。		介護保険は、国民の共同連帯の理念に基づき、助け合いの精神により、皆が少しずつ抛出し合うことによって、介護のリスクを分担しあうものであり、被保険者の方すべてにご負担いただく介護保険料により、必要な介護サービスの給付を補っている旨説明しました。
5	介護老人保健施設に、人員基準や居室面積基準はあるのかのご照会をいただきました。		介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準等において規定し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、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	75歳以上の方の介護保険料を無料にすべきではないかというご意見をいただきました。		介護保険料の所得別段階設定については、国では6段階を基本として示していますが、保険者である各市町村は、地域の実情に応じて上位所得層を細分化することが可能である旨説明しました。
7	介護保険料が市町村ごとに異なるのはなぜかという質問をいただきました。		65歳以上の高齢者(第1号被保険者)の介護保険料は、市町村ごとに介護給付費(介護サービス等に係る費用)の総額の見込み等を基に、3年を通じて財政の均衡を保つことができる額を設定している旨説明しました。
8	介護報酬が高いのではないかとのご意見をいただきました。		介護報酬は、介護サービスに要する平均的な費用を踏まえて設定している旨説明しました。
9	介護療養型老人保健施設の数を知りたいとのご照会をいただきました。		平成22年6月15日時点で75施設である旨説明しました。
10	区分支給限度基準額を撤廃して欲しいとのご意見をいただきました。		介護保険制度については、給付と負担のバランスを図り、必要な給付を公平に配分するため、個々の利用者に必要となるサービス量に応じて、一定の範囲内で保険給付を行う仕組みとしており、区分支給限度基準額は必要である旨説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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 総務課長補佐(3216)

平成22年8月6日～8月12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	0件	0件	8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	8件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	8件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	35件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	薬剤服用歴管理指導料は、患者の意思で「失くす」若しくは「減らす」ことができないのか。同じ薬の説明を何回も聞かなくてもいいので、説明は要らないと薬局に伝え、薬の説明を受けなかった場合も指導料は30点丸々請求されるのでしょうか。	①	薬剤服用歴管理指導料の算定について説明した上で、患者様に安全に薬剤を交付する上で、薬剤師(薬局)の業務として必須であるとお話し、薬の説明をうけていただくことに理解をいただきました。
2	世田谷区にある病院は特定機能病院に認定されていないのに、この病院のHPIには「当院は他の医療機関からの紹介状をお持ちでない方は初診時に選定療養費として2,625円のご負担となります」と書かれています。認定がされていないのに、何故、選定療養費をとれるのでしょうか。	①	初診時の選定療養費について説明した上で、特定機能病院にかかわらず、一般病床が200床以上の病院は地方厚生局に届け出た料金を徴収することが出来ることをお伝えしました。
3	窓口負担が3割となることに納得がいかない。	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。
4	新たな高齢者医療制度は、現役世代と同じ水準で保険料が伸びると聞いたがどうか。	①	新たな制度においては、高齢者と現役世代の一人あたり医療費の伸びに差があったとしても、高齢者の保険料の伸びが現役世代の保険料の伸びよりも大きく乖離することがないようにすることを説明し、そのための具体的な仕組みについては引き続き検討していく旨を伝えました。
5	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。

※「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	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。
7	正常分娩であったが、出産後に産科ショック等が生じて保険診療の適用に至った場合、専用請求書・レセプトにはどのように記載すべきか。	①	専用請求書の記載においては「異常分娩」として整理する。また、分娩に要した費用は「分娩介助料」に記載頂き、当該保険診療に係る一部負担金及び食事療養標準負担額については「一部負担金等」に記載。レセプトの特記事項には「25出産」と記載する旨回答しました。

※「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8月6日～8月12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	45 件	2 件	0 件	166 件	213 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	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)	187 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	12 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、ご要望が有りました。(同旨他160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月中に公表するなど必要な対策を講じてまいります。
2	・事業仕分けにより年金担保融資の廃止が決定されたと聞いた。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。
3	国民年金の保険料納付率が、過去最低を更新したとの事、当然の事態だと思う。40年間もれなく年金保険料を納め続けても、現時点で79万円余りの支給額にしかならない。生活保護制度は、資産こそ持てないものの、支給額は同額またはそれ以上。さらに、医療費もかからない。これでは、年金保険料を納める事は即ち「正直者がバカを見る」の典型例でないか。年金保険料を支払わない方が、結局得をするような状態で、いくら義務だから納めろといって、誰が払うのか。この点を踏まえたくうで、国民年金の全額税方式等の検討を、是非して頂きたい。	① 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。なお、ご意見は、関係各部局とも情報共有しております。
4	いつまで専業主婦(第3号)から保険料を徴収せずに年金を払い続けるのだろうか。自営業の妻をはじめ、不公平を感じている方は数多い。年金財政が厳しい一方で、優遇されている人がいる状況はいかがなものか。私は子育て中のワーキングマザーだが、年金や市民税、所得税を徴収され、真面目に働いている方が損をするように感じてしまう。将来、もらえるかどうか分からない年金を納めるくらいなら、自分で貯蓄した方が良いのではないかと思うこともある。この不公平感を是正してほしい。	① ④	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、世帯合計で賃金が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います。また、被用者の被扶養者である第3号被保険者に関し、年金法には被扶養配偶者を有する被保険者が負担した保険料は、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ます。もとより、ご指摘のように、年金制度をより就業促進的なものとすべきとのご意見も踏まえ、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。

※「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	息子も私も知的障害ですが軽いからということで、年金も少ない。軽くても小学2年生ぐらいの学力で忘れてりして覚えるのは難しい。軽くても出来ない事はたくさんある。人の世話が無いと生活は出来ない。障害の重い人は診断書いらなし年金も多い。障害が軽くても生活は大変だから年金を上げるべきだ。子ども手当より障害年金の額を上げてほしい。	④	障害年金の額を引き上げることについては、老齢年金との均衡や、保険料の負担水準との関係といった課題があります。障害をお持ちの方の所得保障の在り方の議論を踏まえつつ検討が必要なものと考えており、制度改正に向けた貴重なご意見として承りました。
6	夫73歳、妻68歳。子ども手当を増額との話題になっているが、国民年金の年金額はどうにかならないか。夫婦とも国民年金であるが、ふたり合わせても15万円足らず、1人になったら老人ホームにも入れない。国民年金支給されている人にも手当を増額してほしい。若い親は、自分たちは贅沢していて、お金がないと叫んでいる。私たちは贅沢もしないで、静かな生活がギリギリ。国民年金生活者にも目を向けてほしい。	① ④	現行の基礎年金の給付水準は、現役世代に構築した生活基盤や老後の備えと合わせて、一定の生活水準の生活を可能とする考え方で設定されています。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。
7	大学生のときの国民年金保険料未納分が5年間分ぐらいある。当時、私は国民年金の知識があまり無く、学生で収入も無かったため親任せだった。親は学生納付特例制度を知っており申請していましたが、毎年する必要があると知らなかったため、8年間の学生時代のうち3年間しか申請していなかった。社会人になって、支払いに余裕が出てきた今、学生時代の年金未納分を支払いたいが、追納期間が10年間(未申請は2年)までという規定があるため断念せざるを得ない。10年以上前の学生時代の未納期間分(学生納付特例未申請)と免除期間分(学生納付特例申請済)を遡って払えるようにして欲しい。周りには同じように払いたいけど払えない人(当時の苦学生時代の仲間)がたくさんいる。今は収入があるので多少延滞金が高くついてでも払えるものなら払いたい。国としても保険料を集める(予定よりも多く)良いチャンスだと思う。是非、学生時代の年金の追納の期限を撤廃・緩和して欲しい。	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今国会に提出しており、現在、第175回国会も閉会したため、継続審議の取扱いとなっております。法案が成立すれば、学生納付特例の申請を行っていない未納期間についても10年前までの保険料を納めることが可能となります。ただし、世代間扶養の仕組みである年金制度において、本来毎月納めるべき保険料をいつまでもさかのぼって納めることは必ずしも適当ではないと考えられます。
8	会社をリストラされて現在はパートで生計を立てているが、家のローン等もあり生活が苦しいので、確定拠出年金の資産を引き出した。	① ④	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ご説明し、ご理解をいただきました。
9	年金事務所・ねんきんダイヤルの対応が悪い。(同旨他6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。

※「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8月6日～8月12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	4件	0件	0件	1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	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	5件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	7月末に発表した民間主要企業の春季賃上げ要求・妥結状況の集計対象に病院と介護も加えるべきではないか。		集計の趣旨・目的・基準等を説明し、今後の集計作業にご意見を反映させる旨、回答いたしました。
2	シルバー人材センターで働いていた人が解雇され、当労働組合に相談に来た。そこで、同センターに団体交渉を申し入れたのだが応じてくれなかった。団体交渉について応諾義務があると思うが、労働組合法として問題はないのか。		所管である都道府県労働委員会を紹介し、ご理解をいただきました。
3	8月26日に分割契約等について承認決議をする株主総会を開く予定だが、労働契約承継法第2条の通知と、商法等改正附則第5条の協議をいつまでにしたらよいのか、具体的な日にちを知りたい。		労働契約承継法と商法等改正附則の該当部分をご説明し、株主総会の2週間前の日の前日である8月11日までに、商法等改正附則第5条の協議と労働契約承継法第2条の通知をする必要がある旨、丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
4	分割会社に派遣されている派遣労働者は労働契約承継法の適用対象になるか。		労働契約承継法の該当部分と解釈を丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
5	労働契約承継法第2条の通知事項の、分割会社と承継会社における「雇用予定労働者数」に役員は含まれるか。		労働契約承継法の該当部分と解釈を丁寧に説明し、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8月6日～8月12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	3件	505件	13件	0件	33件	0件	554件
	地方分	31件	40件	12件	0件	2件	0件	85件
合計	34件	545件	25件	0件	35件	0件	639件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	130件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	508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	厚生年金等の報酬を年1回届け出る算定基礎届は、毎年4月から6月の支払額で算定される。繁忙期が4～6月で重なり、その頃の給与だけが残業を含むため年間通して高くなる。年間ベースで算定する制度に改正して欲しい。	① ④	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	障害基礎年金を受け取っているが、年金額が生活保護の金額より少ない。働きたくても働けず、年金で生活するしかない。年金を増額して欲しい。	① ④	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3	70歳になった翌月以降に老齢基礎年金の繰下げ請求をした場合、請求した翌月分からしか年金を受け取ることが出来ない。70歳まで遡って年金を受け取ることができるよう制度を改正して欲しい。	① ④	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
4	一人暮らしの叔母が亡くなり、世話をしていた姪である私が亡くなった月までの年金の請求をしようとしたが、生計を同じくしていても姪は請求出来る対象にならないと聞いた。現在の生活スタイルは多種多様であり、請求出来る範囲を広げて欲しい。	① ④	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	以前、学生納付特例の申請をしていた。支払う余裕が出てきたため納めたいと思っているが、既に10年以上経っているため納めることが出来ない。他にも未納の期間があり、いつでも遡って納付できるよう制度を改正して欲しい。	① ④	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。

※「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	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。	② ④	記載内容をわかりやすい言葉に置き換えを行うとともに、お客様向け文書モニター会議等において検討を行い、記載内容をわかりやすくするよう、引き続き取り組みを行っていることを説明しました。
7	年金再計算(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19件ありました。)	② ④	複雑な事務処理に精通した職員の集中配置、処理システムの機能強化等により、事務処理体制の強化に取り組み、早く支払いできるように努力してまいります。
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44件ありました。)	② ④	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。 お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
9	ねんきんダイヤル(委託先業者)に電話をかけたが、対応したオペレーターからは挨拶もなく、言葉使いも悪かった。その上、的確な回答がなかった。	② ④	日本年金機構として、事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。
10	お客様から、お礼や激励をいただきました。	④	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、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。