

平成22年10月4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9月24日から平成22年9月30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)(10/10/04)

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9月24日～9月30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	104	4	4	887	1,004
大臣官房	0	17	0	0	99	116
統計情報部	0	0	0	0	1	1
医政局	0	16	0	0	6	22
健康局	0	122	0	0	118	240
医薬食品局	0	36	0	0	12	48
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	133	0	0	85	218
職業安定局	0	20	1	0	109	130
職業能力開発局	0	8	0	0	33	41
雇用均等・児童家庭局	0	118	1	0	79	198
社会・援護局	0	44	7	0	40	91
障害保健福祉部	0	0	0	0	0	0
老健局	0	32	0	0	14	46
保険局	0	79	0	0	8	87
年金局	0	21	0	0	10	31
政策統括官	0	4	0	0	2	6
日本年金機構	23	322	24	0	39	408
合 計	28	1,076	37	4	1,542	2,687

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	217
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	513
法令遵守違反に関するもの	6
その他	1,951

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9月24日～9月30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	104件	4件	4件	887件	1004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	1004件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	生命保険と自賠責保険に関するデータについて問い合わせたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、金融庁(生命保険)及び国土交通省(自賠責保険)へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	ゴミの収集に関する国の規定について教えてほしい。市町村に問い合わせたが分からなかった。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、環境省へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	小さな会社を経営しているが、消費税について聞きたい。大手の会社には国税局が消費税に関して調査に入ったとのこと。同業者でも消費税を加算しているかどうかで分かっている。うちの会社について相談したい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、国税庁へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
4	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。
5	【ご要望:国勢調査員の苦情です】 お世話様になります。 国勢調査員の早朝からの横暴な振る舞いに、大変不愉快な思いをしております。 (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、総務省へご要望いただくよう返答いたしました。
6	【ご質問:煙草の値上げに関して】 今テレビを見てたら、健康の観点から「煙草大幅値上げ」とあったのですが、健康の事を考えるなら煙草そのものを製造中止にすればいいのではないのでしょうか。製造中止にしない理由が知りたいです (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、財務省へご質問いただくよう返答いたしました。
7	その他、尖閣諸島や検察庁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	大臣官房人事課
照会先	課長補佐 若林健吾(内線7044) 庶務係長 戸原智晶(内線7058)

平成22年9月24日～9月30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	17件	0件	0件	99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	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	116件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	村木元局長の件について 村木元局長が無罪判決をうけて復職したが、障害者郵便不正事件が解決した訳ではなく、村木元局長には上村容疑者の上司としての監督責任があるはずである。そういった責任をとらないまま復職させるのはおかしい。 (注:同旨のご意見を複数いただいたので趣旨をまとめさせていただきました。)		国家公務員の起訴休職、復職、懲戒処分に関する制度をご説明するとともに、貴重なご意見として省内で共有する旨を説明しました。
2			
3			
4			
5			

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	大臣官房統計情報部
照会先	企画課情報企画室 基準整備第二係(内線:7415)

平成22年9月24日～9月30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	1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	厚生労働省における、情報セキュリティの取扱いはどのようになっているのか。		厚生労働省における情報セキュリティ対策の包括的な規程として、情報セキュリティポリシーを策定しており、情報の取扱いについては、このセキュリティポリシーを職員に周知し、徹底を図っていることをご説明しました。
2			
3			
4			
5			

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	医政局
照会先	①②③④ 医事課総務係(内線2566) ⑤ 看護課総務係(内線2596) ⑥ 歯科保健課総務係(内線2583) ⑦ 総務課総務係(内線2517) ⑧ 指導課総務係(内線2549)

平成22年9月24日～9月30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	6 件	22 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	1 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	21 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	多忙な医師に代わり、医療機関の事務職員が、カルテ等の書類作成をすることは医師法上可能なのか。	①	平成19年12月28日付医政局長通知(医師及び医療関係者と事務職員等との間等での役割分担の推進について)を説明し、医師が最終的に確認し署名することを条件に、事務職員が、医師の補助者として記載を代行することができる旨をご説明しました。
2	病院に対してカルテの開示請求を行ったが話し合いがうまくいかなかったため、行政機関でどこか相談できる所はないか教えて欲しい。	①	都道府県等に設置されている医療安全支援センターに問い合わせさせていただきよう御説明しました。
3	介護施設において、介護職員はたんの吸引や胃瘻の処置ができると聞いたが本当か。	① ③	平成22年4月1日付老健局高齢者支援課長通知(特別養護老人ホームにおけるたんの吸引等の取扱いについて)を説明し、特別養護老人ホームにおいては、一定の条件の下、介護職員がたんの吸引や胃ろうの処置の一部を実施することができる旨を御説明しました。 さらに、特別養護老人ホーム以外の介護施設においても介護職員がたんの吸引等を実施することができるよう、「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」を立ち上げ、法改正も含めた対応を検討している旨を御説明しました。
4	医師国家試験の受験資格について、外国の医学校を卒業したが、日本の国家試験の受験資格はあるか。	①	外国の医学校を卒業しただけでは受験資格はないので、受験資格認定の申請が必要となることを御説明した上で、詳細については、厚生労働省のHPIに掲載されていることをご説明しました。 トップページ → トピックス(部局別) → 医政局 → 医師・歯科医師国家試験受験資格認定について

※「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	就業している看護師の男女比が知りたいのが、ホームページ等で閲覧することは可能か。	①	厚生労働省HPの以下のページを参照するように御説明しました。 トップページ → 統計調査結果 → 厚生労働統計一覧にある平成20年保健・衛生行政業務報告(衛生行政報告例)結果(就業医療関係者)の概況の「1 就業保健師・助産師・看護師・准看護師(PDF:258KB)」
6	入れ歯作成の際などに作る歯型の保存義務を法律上明確に定め、さらに罰則規定も設けて、適切な保存がなされるような環境整備をするべきではないか。	④	ご意見として頂戴し、今後の業務の参考にさせていただく旨をお伝えしました。
7	産科医療補償制度は、制度が始まる前に生まれた子には適用されないのか。	①	制度が始まった平成21年1月1日以降の分娩が対象となる旨を説明しました。
8	以下の2点について教えて欲しい。 ①医療法人の理事長は医師である必要はあるか。 ②医療法人が開設する医療機関の管理者は理事でなくても構わないのか。	④	①医療法第46条の3により、医療法人の理事長は、原則、医師又は歯科医師である理事の中から選出しなければならないと規定されている旨をご説明しました。また、上記規定の例外についても、具体的な該当事例をご説明しました。 ②医療法第47条の規定により、医療法人が開設する医療機関の管理者は、原則、医療法人の理事に加えなければならないと規定されている旨をご説明しました。また、上記規定の例外についても具体的な該当事例をご説明しました。

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

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9月24日～9月30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	122件	0件	0件	118件	240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	239件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。 また、3価のインフルエンザワクチン接種で使用する予診票はホームページのどこに掲載されているのでしょうか。		<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は、「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> <p>また、インフルエンザワクチンの予診票の掲載先(下記)をご案内しました。</p> <p><参考> 新型インフルエンザ(A/H1N1)ワクチン接種事業 各種様式 http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou04/inful_list.html</p>
2	インフルエンザワクチンの接種費用は、3,600円なのですか。		<p>以下のとおり、ご説明いたしました。 ご指摘の3,600円という金額は、国が一般的な新型インフルエンザ(A/H1N1)ワクチン接種事業において講じる「低所得者に対する接種費用の助成に係る国庫補助基準額」です。 本年10月以降、市町村は、この基準額を踏まえ、接種費用を設定することとなります。 このため、接種費用は市町村により異なることとなり、必ずしも全ての市町村において、接種費用が3,600円で確定となるわけではありません。</p>

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	国と契約を結ばないでインフルエンザの予防接種を行う事はできるのでしょうか。		<p>以下のとおり、ご説明いたしました。</p> <p>今シーズンにおいては、インフルエンザHAワクチンの流通が市場流通になることから、市町村(国)と接種等の契約を行わない医療機関においても接種が可能となりますが、国と契約をしていない医療機関の場合、健康被害救済が医薬品医療機器総合機構(PMDA)の適用のみとなります。</p> <p>このため、接種行為そのものに起因する健康被害は医療機関の責任となるほか、被接種者にとっても、救済の範囲が狭くなり、また、市町村が実施する低所得者費用減免措置も受けられないといった問題も生じることとなります。</p> <p>このようなことから、国としては、国民の皆様が公平かつ適正に接種を受けることができる環境をつくることが必要と考えており、接種を行う医療機関については、契約を締結した上で接種を実施していただきたいと考えています。</p>
4	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。		<p>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旨ご説明しました。</p>
5	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下さい。		<p>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。</p>
6	受動喫煙対策として、公共施設だけでなく、マンションのベランダも対策を講じてほしい。		<p>貴重な意見として拝聴いたしました。</p>

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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9月24日～9月30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	36件	0件	0件	12件	48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	48件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	「ドラッグラグ」について、使える薬がなくて、命を落とした方々が大勢いる。どうか、一日も早く、多くの薬を承認していただきたい。		平成19年度に「革新的医薬品・医療機器創出のための5カ年戦略」を策定し、平成23年度までにドラッグ・ラグを解消することを目標に、ガイドラインの策定、全ての治験相談にタイムリーに対応できる体制整備、医薬品医療機器総合機構の審査員の増員等の取組を行っている旨を説明いたしました。 また、未承認薬等検討会議を運営し、がんや小児薬など、医療上の必要性の高い未承認薬等について、製薬企業に開発要請を行うこと等により早期承認につながる取組を行っている旨を説明いたしました。
2	インターフェロン治療の助成を受けているがもう少しで期間が切れてしまう。財政的に苦しいので、何か手立て等を教えて頂きたい。		条件により2回目の助成を受けることが可能であることから、医師にご相談していただくようお願いいたしました。また『特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固因子製剤によるC型肝炎感染被害者を救済するため給付金の支給に関する特別措置法』による給付金についても併せ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、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	労働基準局
照会先	総務課 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9月24日～9月30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	133 件	0 件	0 件	85 件	218 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	211 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	個人契約や請負契約のような契約類型でありながら、実態は歩合制で働かせている業界がある。 これらを一律に規制するような法規制を行って欲しい。		契約の形式は請負や委託であっても、実態として使用従属性が認められる場合は労働基準法等の適用を受けることなどを説明し、ご理解を求めました。
2	同じ県内でも都市圏と田舎では状況が違うため、最低賃金が一律に適用されるのはおかしいのではないか。		最低賃金の改定に当たっては、公労使の三者構成である地方最低賃金審議会において、地域の経済情勢、労働者の生計費、賃金水準及び支払能力等を勘案して審議を行っている旨を説明し、ご理解を求めました。
3	療養補償給付と休業補償給付の申請している者だが、質問があったので連絡したが、担当者の言葉遣いが悪く、質問したことに対してきちんと説明してくれなかった。		相談者の方に対して再度質問について回答すること、担当者に対して言葉遣いについて改めるよう指導すること、今後とも職員等の接遇について研修や会議等を通じて改善を図っていくことをお伝えし、ご理解を求めました。 また、労働局へ連絡し、相談者の方からの質問について懇切丁寧に説明するよう指示しました。
4	休業補償給付を請求した際に、監督署で労災の決定まで時間がかかると言われたが、休業補償給付が支給されないと生活できないので、早く決定してほしい。		休業補償給付の決定までには、場合によって時間がかかってしまうこと、迅速処理に努めることなどについてご説明いたしました。 また、労働局に連絡し、相談者の方に対して、現在の状況について丁寧な説明を行うとともに、迅速な対応を行うよう指示いたしました。

「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
5	今の時代は定時に帰れることなど皆無であり、そのくせ収入も少なく生活は楽にはならない。 「サービス残業根絶法」を制定し、悪質な企業については、不払い残業代を2倍にして労働者に支払わせるようにする等、国はもっと大胆な改革をすべきである。		労働基準法は労働時間や割増賃金の支払等労働条件についての最低基準を定めていること、監督署は各企業においてこの法令を遵守していただき、法定労働条件の履行確保を図ることを目的として日々監督指導を行っていること、また行政指導で是正されない場合は司法処分を行う等厳正に対処していることなどをご説明いたしました。
6	年次有給休暇を申請したところ、会社から「当該月の出勤日数が21日以上でないので有給休暇は与えられません」との回答をもらった。年次有給休暇の付与条件を教えてください。		労働基準法の年次有給休暇に関する条文などについて説明し、ご理解いただきました。 併せて、相談者の方の勤務先に労働基準法上の問題点等がある場合は、勤務先を管轄している労働基準監督署で対応させていただいていることもお伝えしました。
7	ヨーロッパの一部の国では、労働時間の途中に「シエスタ」と呼ばれる昼寝の時間を設け、働く人のモチベーションの維持に努めている。効率的に仕事を進めるためにも、昼寝などの休憩時間の延長を検討すべきだ。		労働基準法は最低限の労働条件の基準を定めているものであり、労使双方が話し合うことにより、より良い労働条件の向上に努めていただきたいことを説明し、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、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9月24日～9月30日受付分

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)

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	20 件	1 件	0 件	109 件	130 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	3 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	102 件
	法令遵守違反に関するもの	6 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	求人票の記載事項は求職者にとって重要な情報なので、ハローワークで受け付ける際にしっかりと確認してほしい。		ハローワークでは、求人情報が正確なものとなるよう事業主への確認に努めています。求人票の内容と求人条件が異なっている場合は、ハローワークから事業主に対し確認し、求人票の修正等の指導を行うこととしております。
2	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あり)。		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。
3	ハローワークインターネットサービスが更改されたが、求職番号の入力が以前より煩雑になったので、元に戻してほしい。		いただいたご意見を踏まえ、求職番号を入力する場合に、最初の「0」を入れ忘れても、機械が自動的に判断するよう、システムを修正中です。
4	新卒者のみならず、中高年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、中高年齢者の就業・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、年齢制限禁止等の取り組みを推進するとともに、その雇用した事業主に対して助成金を支給する等の措置を講じております。今後とも、これらの取り組みを一層強化してまいります。

「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	履歴書や職務経歴書を返却してくれない会社、応募者に無断で処分してしまう会社があるので注意してほしい。		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いること、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を説明しました。また、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ました。
6	書類選考の求人が多く、面接で自己アピールする場を与えてもらえない現状がある。こうした状況を見直してほしい。		履歴書等の書類選考だけでは応募者の適性や能力を多面的に判断することが困難なことなどから、ハローワークの求人受理の窓口等においては、できる限り面接選考を実施していただけるようお願いしております。今後も、求人者の方に対しては、書類選考から面接選考への切り替えを要請していく旨ご説明し、ご理解いただきました。
7	ハローワークの求人検索機の1回当たりの利用時間を長くしてほしい。		依然として雇用失業情勢が厳しいことから、ハローワークの求人検索機のコーナーが混雑しており、1回当たりの利用時間を制限させていただいている旨ご説明しました。併せて、1回当たりの利用時間の目安を示し、その時間が来たら、次の方に順番を譲っていただくようお願いしていること、時間を要している方に対しては、効率的な検索方法や窓口における相談をご案内していること等、混雑緩和のための取り組みをご説明し、ご理解とご協力を求めました。
8	雇用調整助成金の利用日数は最大3年間で300日となっており、仮に2年目で利用可能日数をすべて使い切った場合、3年目は使えないことになる。この要件を緩和してほしい。		当該助成金の制度についてご説明するとともに、今後も雇用維持に取り組む事業主の皆様を支援していくことをご説明しました。しかしながら、ご要望については雇用保険二事業の財政状況等に鑑み、現在は対応困難である旨ご説明し、ご理解を求めました。
9	私が勤務している会社は、従業員に対して教育訓練を実施していると偽って、雇用調整助成金を受給しているのので、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	雇用保険を不正受給している者を知っている。調査してほしい。		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旨ご説明しました。

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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9月23日～9月30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	8件	0件	0件	33件	41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(職員等の待遇問題を含む)	21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	基金訓練を実施したいが、どこで手続きをすればよいのか教えてほしい(ほか同様の質問1件)。	(独)雇用・能力開発機構の都道府県センターにて、ご相談、申請を受け付けております。 (都道府県センター住所・電話番号は、こちらをご覧ください。 http://www.ehdo.go.jp/kinkyu/madoguchi.html)	
2	基金訓練について、IT関係のコースが少ないので、もっと増やしてほしい。	IT関係の業種については、今後も雇用吸収が見込まれる分野であるところ、当省及び関係機関で連携しつつ、積極的に基金訓練の開拓に努めてまいります。	
3	自営業をこの度廃業したのだが、基金訓練や訓練・生活支援給付を受けることができるか。	緊急人材育成支援事業(基金訓練、訓練・生活支援給付)については、主に雇用保険を受給できない方の失業期間の長期化を防ぐために実施しているものです。 このため、自営業を廃業された方についても、基金訓練を受講することが再就職のために必須であるなど、一定の要件を満たす場合には、基金訓練の受講や訓練・生活支援給付の受給が可能です。ぜひ一度最寄りのハローワークにご相談ください。	
4	訓練・生活支援給付の支給額について、月12万円(扶養家族ありの場合)では少なすぎると思う。20万円は絶対いると思う。	訓練・生活支援給付の支給額(扶養家族あり:月12万円)は、雇用保険など他の給付制度の水準などを踏まえて設定しているものであり、低すぎるとは考えていません。 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(扶養家族あり:月上限8万円)をお申し込みいただくことができます。	
5	訓練・生活支援給付を不正受給したときは、重い罰則を設けるべきである。	訓練・生活支援給付を不正に受給、また不正に受給しようとした場合には、支給済みのものを返還いただき、その後一定期間は訓練・生活支援給付は受給できなくなる旨を説明しました。	

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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・生活支援給付の支給要件に係る出欠席の取扱いについて、1時間でも遅刻した場合は欠席となるのか。電車が遅れたために、やむを得ず遅刻した場合でも例外はないのか。		1時間であっても遅刻した場合は欠席となる旨と併せて、公共交通機関の遅延等によるやむを得ない理由による遅刻については、公共交通機関の発行する遅延証明を提出することなどにより、出席扱いとなる旨を説明しました。
7	ジョブ・カードの電子媒体(ICカード)化について、SDカードにICチップを搭載してそのSDカードにジョブカードの機能を搭載したらどうかと思うが、是非検討いただきたい。		ジョブ・カードの電子媒体(IC)化については、以前、導入の可否について検討しましたが、携帯や取扱いが簡便である等のメリットがある一方、導入コストやセキュリティ、個人情報の取扱い、パソコン等機材が不可欠なこと等様々な課題があり、検討の結果、導入に至っておりません。 上記のような課題があるため、慎重に判断する必要がありますが、いずれにしても、電子媒体化に限らず、ジョブ・カードの普及促進を図るための改善等について、検討してまいりたいと考えています。
8	平成21年度の雇用型訓練の実施企業数を教えてほしい。		平成21年度の雇用型訓練実施企業数は延べ数で2,977件(暫定値)であることをご説明しました。
9	「能力開発基本調査について」 調査員は委託先の会社の従業員であるにも関わらず厚生労働省の職員であるかのように名乗っている。 厚生労働省から調査を委託されている会社の調査員からしつこく電話があり、電話の態度も高圧的である。		重要な指摘として承り、改善を図る旨説明しました。 また、委託先の会社に対しては、事実関係を確認するとともに、(誤解によるものも含めて)同様のことが起きないように再発防止を指示しました(後日、同社から、文書にて全調査員に対して再発防止の対策を行った旨の報告を受けました。)

「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9月24日～9月30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	118 件	1 件	0 件	79 件	198 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	89 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	9 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	100 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	子ども手当関係 ・外国人に子ども手当を支給すべきではない。 ・財源がないなら子ども手当は廃止すべき。 ・転居等で申請が漏れた場合も遡って支給してほしい。 ・送金回数を緩和してほしい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	児童虐待関係 ・虐待を行う親への指導等を充実させるべきである。 ・児童相談所全国共通ダイヤルの広報等を強化すべきである。 ・人手不足の児童相談所の体制強化のために、児童福祉司任用資格を有さないものの保育園等で長年の経験を有する者の活用を検討すべきである。	④	貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
3	特定不妊治療関係 ・特定不妊治療の治療費について、全額国で負担して欲しい。 ・特定不妊治療助成事業について、所得制限を見直して欲しい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
4	子ども、子育て新システムの検討について、 ・幼稚園、保育所についての議論は多々あるが、学童保育に関しての詳細な内容が全く見受けられない ・企業参入のための規制緩和は、学童保育においても保育の質の低下を招くとしか考えられない ・現在の保育内容と比較し、制度の変更点、良くなる点、悪くなる点など、詳細の分かる資料が見られるようにして欲しい	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
5	息子は父子家庭なので児童扶養手当を申請しようと母の私が代わりに市役所に行ったら、父親が2回申請に来てくれないと支給できないと言われた。子供を育てるために休みもなく働いているのに、そんなことで会社を休んで市役所に行くことはできないと言ったら、不正受給をする人がいるので必ず本人を確認しないとイケないことになっていると言われた。委任状があっても駄目だという。公務員には福利厚生制度が整っていて、休みも取れるだろうが、民間ではそんなことで休むわけにいかない。	⑤	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③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	乳児院が満床との記事を読んだが、財源は子ども手当よりも、入所施設の運営費、児相職員の増員のために使っていただきたい。	⑤	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
7	昨今、介護士の給料について問題となっていたが、保育士も同様である。私の住む県では月に手取りで13万もらえればいい方である。それなのに保育指針の改定により更に仕事量が増えた。5時に勤務が終了しても、もちろん仕事が終わらないのに時間外手当はないのが当たり前である。更に仕事が終わらず家に持ち帰り仕事をするのも当たり前である。もちろん休日も仕事をしている。休む暇もない。 子どもたちのために保育の質を上げることはとてもいいことだと思う。しかし、仕事が多くて追いつかない上に、給料も安く辞めていく人が後をたたないのが現状である。 もう一度保育の現場を見てほしい。保育士は悲鳴を上げている。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
8	民間保育スタッフとして期間限定で保育園に勤務していますが、待機児童の問題を知り、保育事業に興味をもった。資格はもっていないが、保育園かこども園等の設立、経営をやりたい。今、私がやるべきこと知っておくべきこと、問題点、アドバイス等をいただきたい。	① ④	<p>① 保育所の保育内容について、国としては、保育所保育指針を定め、この中で子どもの最善の利益を考慮することとしております。</p> <p>④ 保育施設の設置について、認可保育所は、都道府県知事の認可を受けて設置するものです。認可外保育施設の設置については、都道府県の届出対象なることがありますが、認可を経ずに設置することができます。いずれの場合でも、まずは県庁にご相談いただくこととなります。</p> <p>なお、認可外保育施設であっても、保育所保育指針及び児童福祉施設最低基準を満たすことが望ましく、都道府県の指導監督の対象ともなりますので、まずは保育所保育指針と児童福祉施設最低基準をご理解いただきたい旨回答しました。</p>
9	一昨年、市公立保育園に子供を入園させましたが、公立保育園の民間(定員)移譲が実施されることとなり、もう一度申請書を出して申込みしなくてはならない状況である。しかも、廃園になる保育園在籍の子どもたちが優先して入所できる措置は全くない。待機児童を解消する為に私立保育園を増やすにしても、こういうひどいやり方で、公立保育園をつぶし、民間保育園を増やしていくやり方は適切ではない。 市の職員は、「毎年、年長の児童が卒園していき、同時に新規に入所する児童がいなくなるため、この先一人になってしまうと、お子さん自身もかわいそうなので、早めに民間保育園行ってください」との説明をうけたが、子供のことを真剣に考えるならこそ、せめて優先的に近くの保育園に入ることの出来るようになるべきである。しっかり自治体を指導してほしい。	① ④	<p>① 厚生労働省においては、保護者が安心して</p> <p>④ 子どもを預けて働くことができるよう、保育所の整備に取り組んでいるところです。</p> <p>公立保育所についてのお尋ねですが、保育所の整備や具体的な運営等は、地域の実情に応じて各自治体の権限と責任において行われるものです。また、国と自治体は指揮命令関係にはないため、国から自治体に直接指導することはできませんので、何卒、ご理解いただきたい旨回答しました。</p>

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

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9月24日～9月30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	44 件	7 件	0 件	40 件	91 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)	46 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	44 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	最近、外国人の生活保護受給問題が発生している。外国人の中には自国に生活保護が無いので、日本来て受給するなんて、ふざけた話である。	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	生活保護の最低生活費が高額すぎる。生活保護は納税しない、医療費自己負担もない。さらに夏季加算とは、むしろ減額すべきである。	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。
3	国民年金のみで生活している方は大勢いるのに、生活保護費が年金より高いというのはいり得ない。年金支給額と同等とすべきである。	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	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り、先般8月にその議論に関する中間まとめを取りまとめていることをご説明しました。その中で現行法上は、平成24年度の試験より養成課程の受講が必要となるが、施行の延期を行う方向性が示されている旨を説明し、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。
5	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。

※「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。
7	現在借金を抱えており、生活が苦しいため、社会福祉協議会に生活福祉資金貸付の相談をしたところ、債務があるため対象にならないと言われた。	①	生活福祉資金は貸付制度であるため、個別の状況にもよりますが、債務がある場合は、償還の見込みが立たないとして貸付できない場合もございます。 なお、多重債務等過大な債務を負っている場合、まず債務の整理を行うことが基本となりますので法テラス等へご相談くださいと回答しました。
8	高齢者の安否確認や身の相談を民生委員にすべて一任しているため、民生委員にかなり負担がかかっているが、介護保険で要介護認定を受けている方は月1度必ず訪問するケアマネージャーに任せて、民生委員は自立の高齢者のみ関わりを持たば民生委員の負担がかなり軽減されると思う。	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。
9	精神障害を有するホームレスの方など弱い立場の方への支援が足りないのではないか。相談業務の充実や専門職の配置など支援を手厚くしてほしい。	④	ご意見として拝聴しまして、その内容を係内で共有しました。
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	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9月24日～9月30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	32件	0件	0件	14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(職員等の接遇問題を含む)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	43件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	施設サービスにおいて介護支援専門員が看護師である場合、介護支援専門員としても、看護師としても1名以上配置しているとして算定することは可能かとのご照会をいただきました。		各施設の人員、設備及び運営に関する基準において、介護支援専門員については「専らその職務に従事する常勤の者でなければならない。ただし、入所者の処遇に支障がない場合には当該施設の他の業務に従事することができるものとする。」とされており、入所者の処遇に支障がない場合には、介護支援専門員1名、看護師1名以上として算定することが可能である旨回答しました。
2	「40歳になったら介護保険料を払わなければならないと聞いた。もう少し40歳になるので、金額や支払方法を教えてほしい」とのご質問をいただきました。		40歳から64歳までの方の介護保険料の額は、その方の収入に医療保険者ごとに設定された保険料率を乗じて算定され、医療保険料と併せてお支払いいただくことになる旨回答しました。
3	介護事業所に勤めておられた方から、「先月末に介護事業所を退職したが、勤務していた分の介護職員処遇改善交付金をもらうことはできるのか」とのご質問をいただきました。		介護職員処遇改善交付金は、事業所の自発的な処遇改善への取組を促進することを目的とするものであり、交付金の具体的な支給方法については事業所が定めているため、お勤めされていた事業所にご確認いただきたい旨回答しました。
4	退居時相談援助加算が、グループホームのショートステイ利用者は対象となるかとのご照会をいただきました。		本加算制度はグループホーム退居時の居宅サービスの利用等について相談を行ったことを評価するものであり、ショートステイ等既に居宅サービスを利用している者の相談援助は居宅サービスのケアマネージャー等が行うものであるため、当該加算の対象とはならない旨回答しました。
5	「年金から特別徴収されている介護保険料について、年額分をまとめて支払うことができないか」とのご質問をいただきました。		介護保険料は、年金の支給の際に特別徴収によってお支払いいただくことが法令で定められており、年額分を一括でお支払いいただくこと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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	介護サービス情報の公表制度について、平成18年の開始当初は事業所からの苦情も多かったが、地道な制度理解への説明を重ね、理解が広まってきたところに今回の見直し案の提示があり、冷や水を浴びせられた思いである。県では、これまでも手数料を下げ続けており、全県に先駆けて簡易版の公表システムを今年作成したところである。このような公表ならば、手数料を払ってもいいという事業者も増えてきたところ。そういう事業者の声は広まらず、制度廃止という声ばかりが広がっている。今回の見直し案は確定したものなのか。今後、こういったスケジュールで改正が行われていくのかとのご照会をいただきました。		前大臣の指示により手数料廃止の見直し案を介護保険部会に提出した経緯や、今後の制度の見直し予定等をご説明しました。今後も逐次、都道府県を通じて新たな情報を提供していくこと、及び、質問等があれば再度お問い合わせいただきたい旨を説明しました。
7	介護療養病床の廃止はどの法律で決められたのかとのご照会をいただきました。		平成18年に公布した健康保険法等の一部を改正する法律である旨説明しました。
8	突発的な事情により食事をとらない日が発生した場合に、利用者負担を徴収しても差し支えないかとのご照会をいただきました。		食費は利用者との契約で定められるものであって、あらかじめ利用者から連絡があれば作らないことは可能であり、また、利用者の責に帰さない事情によりやむを得ずキャンセルした場合に徴収するかどうかは、社会通念に照らして判断すべきものと考えている旨回答しました。
9	65歳以上の高齢者のうち、どのくらいの方が要介護認定を受けているのかとのご照会をいただきました。		平成20年度末時点で、16パーセントの方が認定を受けている旨説明しました。
10	介護老人保健施設は、どの法律で定義されているのかとのご照会をいただきました。		介護保険法第8条第25項で定義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。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年9月24日～9月30日受付分

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 課長補佐 尾崎 (内線3216)

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	79件	0件	0件	8件	87件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	4件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	79件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	医者による薬の処方日数について医者によっては2週間分しか出せないということをよく聞きます。確かに、副作用とかの危険性からというのはわかりますが、血圧降下剤など長期服用するものは、例えば半年とか許されないのでしょうか。		新医薬品ではない血圧降下剤などについては、処方日数の規定がないことから、処方する医師の判断に委ねられているところと説明した上で、医薬品の処方日数につきましては、医師にご相談いただくようお願いしました。
2	整骨院にて腰痛の為のマッサージ治療を受けたのですが治療費が20分のマッサージで300円であり、各種保険が適用されるとのことで保険証のコピーを取られました。本当にマッサージ程度の治療で保険が適用されるのでしょうか。		骨折、脱臼、打撲、捻挫及び挫傷(いわゆる肉ばなれなど)といった柔道整復師の施術に係る療養費(保険)の支給対象となる疾患を説明した上で、ご照会の「腰痛」がこれらに該当すれば保険の対象となりますとお伝えしました。
3	相談者本人は現在高齢の両親を扶養中。このまま健康保険の被扶養者として届け出るのが良いのか、両親を本人の扶養から外して国民健康保険に加入してもらう方が良いのかどちらがより適切か。もともと健康保険に聞いたが、保険料や高額療養費の自己負担限度額など、家計負担について総合的に確認することができず、不便を感じた。		高額療養費の自己負担限度額は、健康保険の被扶養者として入っていれば、まず年齢別に自己負担限度額が区分され、被保険者本人の所得に応じて最終的には区分されます。 仮に被保険者ご本人との生計維持関係が無く、被扶養者から外れて国保に加入した場合の保険料や高額療養費の自己負担限度額は、現在加入している健康保険で把握することは困難ですが、両親がお住まいの市区町村で確認できますと説明しました。
4	一定の所得水準以上だと窓口負担が3割となるのはなぜか。		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、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
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)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。
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。		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	直接支払制度について、当面2年間の暫定措置とされているが、23年度以降はどのようになるのか。		直接支払制度は、緊急的な少子化対策として平成21年10月1日～平成23年3月31日までの間に実施する暫定的な措置である。平成23年4月以降の直接支払制度のあり方については、現在検討を行っているところであり、その検討結果に基づき所要の措置を講ずる旨回答しました。
8	外国人は、在留期間が決められているのに、保険証が世帯内で同一の有効期間となっているのはおかしい。		在留の資格及び期間は、外国人が国保に加入する際の要件の一つとなっているため、外国人で在留期間が満了する者については、除外されている旨説明した。

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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

平成22年9月24日～9月30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	21	0	0件	10件	31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	10件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	・事業仕分けにより年金担保融資の廃止が決定されたと聞いた。いつ廃止されるのか。 ・高齢者は一般の金融機関では借り入れできないので、年金担保貸付制度の存続をお願いしたい。		・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、実態調査を行い、必要な対応策を講ずることとしております。
2	大変厳しい政治状況だとは思いますが、変革して欲しいことがある。年金(障害年金を含む)を生活できるレベルまで増額してほしい。地方でも家賃は一ヶ月6万円くらいかかり、そして、生活費は光熱費が三万円、水道代が7000円、食費が5万円くらいだ。単純に計算して、147,000円はかかる。これでギリギリの生活だ。生活保護費も9万円くらいしか支給されない。全然、生活が成立しない。		年金額を引き上げることは、給付費増に対応して保険料を引き上げる必要があるなど多くの課題を検討する必要があり、直ちに実施することは困難ですが、新たな年金制度創設に向けた検討において貴重なご意見とさせていただきます。
3	国民年金を積み立てて、ようやく65歳になり年金を受け取ることになった人が、年金も掛けずに、生活保護を受けている人より少ないのは、どうしてなのか。生活保護者は、医療費も無料だと聞いている。それなら年金を積み立てずに、老後の生活は、生活保護を受ける方が、年金者より、より安心な生活が送れる事になる。この様なシステムでは、今後年金の積み立てをする人が、益々少なくなる。生活保護をやめるとは、申しませんが、5～6万の年金者の方が、苦しい生活をしているのは、おかしくないだろうか。		公的年金と生活保護の基本的な役割の違いや資力調査の有無などの仕組みが異なることを考慮する必要があると考えますが、新年金制度創設に向けた貴重なご意見として承りました。
4	年金の半分は国庫負担とは聞いているが、これは6万円もらっている人は、3万円、25万円もらっている人は、12万5千円負担しているということか。詳しく知らないのですが、もしそうであるとしたら、完全に不公平な配分であると言わざるを得ない。多く収めた人は多くもらうのは当然だが、補助分ぐらいいは公平にすべきであろう。		年金給付における2分の1の国庫負担は基礎年金部分のみに限られます。したがって、例えば月額25万円の年金を受給されている方の場合、そのうち基礎年金部分(平成22年度は満額で約6.6万円)のみに2分の1の国庫負担(約3.3万円)が充てられることとなります。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	<p>60歳から年金を受けており、妻を対象とする配偶者加給年金も受けていた。ところが、5年前に妻が共済年金を受給開始し、妻が65歳となった今になって、加給年金約200万円が過払いのため返すように年金事務所から連絡があった。</p> <p>自分に届出の義務があるということは、今回、説明を受けて分かったが、それにしても過払いとなつては自分も日本年金機構も気まずいので、過払いを防ぐシステムを作るべきではないか。</p>		<p>共済年金については、年金の受給開始及び停止等の確認が、日本年金機構ではできないこともあり、加給年金対象者である配偶者の方が共済年金を受けられた場合には、年金受給者の方から、加給年金の支給停止のための届出を提出していただいています。</p> <p>ご指摘については貴重なご意見として承り、日本年金機構とともに情報を共有いたしました。</p> <p>年金受給者が行う手続きに関しての説明、広報等に努めるよう、今後とも日本年金機構を指導してまいります。</p>
6	<p>息子の免除を申請したが、世帯主に収入が有るため不受理の通知を受けた。</p> <p>年金事務所に確認したところ、3/4免除申請には通ると思われるので、再度申請されたいとのこと。</p> <p>本免除申請書には、全額免除、3/4免除、1/2免除、1/4免除等のマーク欄があり、すべてにマークしていただければすべてで審査されたが、全額免除申請のみのマークのため、3/4免除は審査されなかったとのこと。</p> <p>通常は審査の結果、3/4免除の通知が来ると考えられるが、書類様式のみで厳格で、このような事務的な対応をしていると、国民も職員も余計な作業をすることになる。</p>		<p>全額免除に該当しなかった場合に、自動的に3/4免除等をしてほしいとのことですが、免除を申請される方の中には、将来の年金額を少しでも増やすために、免除割合の低い免除を希望される方もいらっしゃるため、免除申請書の全額免除、3/4免除、1/2免除、1/4免除等のマーク欄にマークいただいた内容に沿って、審査を行っているところです。</p> <p>ご指摘については、貴重なご意見として承り、日本年金機構とともに情報を共有いたしました。</p> <p>被保険者の方が行う手続きに関して、説明等に努めるよう、今後とも日本年金機構を指導してまいります。</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	政策統括官(労働担当)
照会先	室長補佐 黒澤 朗(7725) 総務係長 若山 丈(7717)

平成22年9月24日～9月30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	2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	4件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労働組合から、団体交渉を申し入れられているがどういう点に注意して交渉に臨めばよいか。		団体交渉に当たっては、誠実に交渉を行い、労働組合法第7条の「不当労働行為」に当たる行為をしないように注意すべきである旨丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
2	日本は正規労働者を組合員とする企業別組合が大半であり、非正規労働者の受け入れを拒否しているところが大半である。非正規労働者を拒否する労働組合を認めない法案を提出してほしい。		貴重なご意見として拝聴し、部局内で意見を情報共有いたしました。
3	裁判所が中央労働委員会の命令を覆す判決を下した。中央労働委員会の権限を強めて、その命令を権威あるものにできないものか。		貴重なご意見として拝聴し、部局内で意見を情報共有いたしました。
4	会社分割契約を承認する株主総会の決議から、分割の効力発生まで時間があくため、人事異動で部署が変更する可能性がある。通知の内容はどのようにしたらよいか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
5	会社分割によって23店舗あるうち、8店舗は承継させることを予定している。この場合、労働契約法ではどのように対応すればよいか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
6	労働契約承継法第7条に定める協議について、労働者の過半数には管理者も含むのか、また、協議の対象者にはパートやアルバイトも含むのか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧に説明し、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9月24日～9月30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	1件	303件	11件	0件	36件	0件	351件
	地方分	22件	19件	13件	0件	3件	0件	57件
合計	23件	322件	24件	0件	39件	0件	408件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	84件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	324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、会社に在職中であり、70歳になって厚生年金保険料を支払わなくなってからも、年金額の一部が支給停止になっている。また、今後年金額が増額されることもない。70歳以後の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。
2	遺族年金を請求したが、5年より前の分は時効により受け取ることができないとの説明を受けた。制度を知らなかったため、請求できなかったのが理由であり、5年より前の分も受け取りができるよう時効を撤廃して欲しい。		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	親族ではないが、ずっと面倒を見てきた知人が亡くなった。亡くなった月までの年金を請求したいが、生計を同じくしていても請求できる対象は一定の親族になるため請求できない。何故実際に面倒を見ていた者が受け取れないのか。請求出来る者の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	雇用保険と年金の調整について、両方の保険料を納付しており、調整されることは納得できない。一度に両方受け取ることができ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	国民年金保険料の免除申請について、所得基準での一律判断だけでなく、個々の事情(親への仕送りや奨学金の返済など)を考慮し判断す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。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	各種通知や案内について、内容がわかりづらいものがあるので、もっとわかりやすくしてほしい。		記載内容をわかりやすい言葉に置き換えを行うとともに、お客様向け文書モニター会議等において検討を行い、記載内容をわかりやすくするよう、引き続き取り組みを行っていることを説明しました。
7	年金事務所職員の説明が不十分、事務処理に時間がかかる、態度やマナーが悪く、不愉快な思いをした。(同様なご意見が25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まいります。お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
8	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅いことや、国民年金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。
9	年金事務所の電話がかかりにくい。(何度も電話をかけるも、話し中でつながらない)		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。
10	ねんきんダイヤル(委託先業者)に電話をかけたが、対応したオペレーターからは挨拶もなく、言葉使いも悪かった。その上、的確な回答がなかった。		日本年金機構として、事実確認を行った上で、必要な指導等を行ってまいります。

「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。