

平成22年10月12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10月1日から平成22年10月7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)(10/10/12)

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10月1日～10月7日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
<b>行政相談室</b> (各部局に属さないもの)	5	58	2	1	598	664
大臣官房	0	2	0	0	2	4
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	14	0	0	10	24
健康局	0	16	0	0	156	172
医薬食品局	0	41	0	0	21	62
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	153	0	0	74	227
職業安定局	0	13	2	0	112	127
職業能力開発局	0	9	0	0	26	35
雇用均等・児童家庭局	0	97	4	1	112	214
社会・援護局	0	50	4	1	28	83
障害保健福祉部	0	0	0	0	3	3
老健局	0	42	0	1	13	56
保険局	0	84	0	0	8	92
年金局	0	7	0	0	10	17
政策統括官	0	6	0	0	0	6
日本年金機構	33	311	24	0	42	410
合計	38	903	36	4	1,215	2,196

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	278
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	477
法令遵守違反に関するもの	10
その他	1,431

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)

平成22年10月1日～10月7日受付分

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)

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	58件	2件	1件	598件	664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	664件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	高校や専門学校への指導はどちらで対応してもらえるのか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、文部科学省へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	たばこが値上げされるが、値上げ後の価格差について教えてほしい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、日本たばこ産業株式会社へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	生命保険会社に対するクレームは厚生労働省で受け付けていないのか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、直接生命保険会社の相談部署へお話しいただくよう返答いたしました。
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:アトピー性皮膚炎について】 アトピー性皮膚炎についてお聞きます。喘息は公害認定されて、何故アトピー性皮膚炎は公害認定されないのですか。 (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、環境省へご要望いただくよう返答いたしました。
6	【ご要望:保健所の職員の皆様へ】 昨日保健所の方の巡回訪問が突然ありました。農産物の一次加工を行い、スーパー等へ惣菜を納品している弊社では、加工しているところはお見せできません。なぜなら、その技術が全てノウハウだからです。にもかかわらず、強引に普通の服装で入ろうとしました。上記の理由から作業終了時であればお見せできる旨お話ししましたが、一向に聞き入れてもらえず、かなり憤慨された様子で帰られました。これでは、あとが怖くてなりません。相談にも伺えません。 (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、保健所職員の対応については自治体へご要望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10月1日～10月7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	2件	0件	0件	2件	4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	4件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	<p>村木元局長の件について</p> <p>・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:同旨のご意見をいただいたので趣旨をまとめました。)</p> <p>・村木元局長の無実が証明され、えん罪が晴れて良かった。頑張っていて欲しい。(注:同旨のご意見をいただいたので趣旨をまとめました。)</p>		・貴重なご意見として承りました。
2			
3			
4			
5			

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	医政局
照会先	経済課医療機器政策室(内線2534) 医事課総務係(内線2566) 歯科保健課総務係(内線2583)

平成22年10月1日～10月7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	14件	0件	0件	10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	24件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	膀胱がん患者が使用している輸入医療用品、円高が価格に反映するかどうか知りたい。		医療用品(医療機器)の小売価格については、販売業者が定めるものであり、海外から輸入されているものについてはレートに左右されることも考えられるが、保険償還できる治療材料である特定保険医療材料の保険償還価格は材料価格基準と呼ばれる告示により定められており、レートにより変動するものではない旨お伝えいたしました。
2	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。		平成19年12月28日付厚生労働省医政局長通知(医師及び医療関係職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。
3	過去に罰金刑に処せられたが、免許を取得することができるか。(医師法第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。
4	身体に障害を持っているが、免許を取得することができるか。(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。
5	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行かない。行政機関でどこか相談できる所はないか。		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くようご説明しました。
6	歯科治療を受けているが、なかなか治らない上に、歯科医師の態度が悪い。どこに相談したら良いか。また、国は、このような歯科医師の資格を剥奪しないのか。		治療に関する相談は、都道府県等の医療安全支援センターにご相談頂くようご案内し、免許の取消については、歯科医師法第3条及び第7条より、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。

「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10月1日～10月7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	156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	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。		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。
2	肝炎ウイルス検査はどこで受けられるのですか。また、無料で受けられるのですか。		お住まいの自治体にて検査が受けられるという旨をご説明し、照会先をご案内させていただきました。また、検査料については、お住まいの自治体に照会いただきたい旨をご説明いたしました。
3	たばこが、体に悪いことがわかってるのならば、販売しないでほしい。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
4	原爆症認定申請について却下処分の通知を受けたので、異議申立ての制度について教えてほしい。		異議申立に関する手続きについて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10月1日～10月7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	41件	0件	0件	21件	62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	62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	C型肝炎ウイルスに感染していることが判明したが、治療費の補助等何か行政として行っている施策はないか教えて欲しい。		『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』に基づく給付金制度及びインターフェロン治療の助成制度を説明させていただきました。なお、肝機能の状態によって障害認定が受けられることも併せて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10月1日～10月7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	153件	0件	0件	74件	227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	220件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	会社は社員に過剰な仕事を押し付けて年次有給休暇を取得させずに消滅させているのが実情であるから、年次有給休暇を2年以内に強制的に取得させる、または取得できなかった場合は買い取らせる、あるいは永久積立させるといった法制化をして欲しい。		年次有給休暇の権利は、法定要件を満たした場合、労働者に生ずる権利であり、使用者は原則として労働者の請求する時季に与えるべきであること、また、年次有給休暇取得率が低い事業場には適切に指導していることなどについて説明し、ご理解をいただきました。
2	昔と比べ、今の時代は生産効率が非常に上がっており、週休3日制にすべき。そうすれば、失業対策にも貢献できる。		貴重なご意見として伺いました。
3	障害のある人を雇用したが、その人は勤務態度は極めて不真面目、無断欠勤、最後は事故を起こし長期欠勤し、復帰すると言いながら自身の都合で退職した。 その半年後、勤務時間終了後に業務の訓練をしていた時間を残業時間として請求してきた。 これは払わなければいけないのか。法律はこんな最低な人間を守るためにあるのか。		雇用した労働者に業務指示を行う等により、労働させたのであれば、法定の労働時間を超える労働時間について割増賃金を払わなければならない旨を説明し、ご理解をいただきました。
4	子供が働いている工場の勤務時間は通常の勤務時間に加え、サービス残業をしるといわれており、かなり残業しているみたいである。なにかやめさせる良い方策はないか。		サービス残業などについては労働基準法に違反するものであり、監督署で是正指導を行うことができるので、事業場を管轄する労働基準監督署に相談するようご説明いたしました。 また、情報提供者を特定できないような形での調査も行っていることについてお伝えしました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	長時間労働の抑制、また労働者の健康を保持増進するため、その日の終業時間と次の日の始業時間との間に十分な休息時間を確保するべきだ。		貴重なご意見として伺いました(差出人不明のため、返信不可能でした。)
6	現在勤めている職場は分煙が不完全で、受動喫煙を受けており、体調を崩すこともしばしばである。 受動喫煙を防止するため、分煙を義務付ける法律を制定してほしい。 つい最近採用された職場の外国人も、日本語が堪能なのに、日本語が分からないふりをして喫煙しており、何度注意してもやめようとしません。		貴重なご意見と承った上で、受動喫煙防止対策に係る安衛法による現在の規制に関すること、厚生労働省ホームページ上に掲載されている受動喫煙防止に関する検討会の報告書や労働政策審議会での議論などの今後の動きについてご説明いたしました。 さらに、11月10日開催の職場における労働者の受動喫煙防止対策に関する公聴会についてのご案内をいたしました。
7	最低賃金を引き上げることによって、中小企業は経営が圧迫される。 大企業は法人税の引き下げ等によって潤うが、中小企業が依然として厳しいままなので、最低賃金を引き上げないで欲しい。		最低賃金は労働者の生計費、賃金及び支払能力等を勘案して地方最低賃金審議会等の審議を経て決定されるものであること、政府としても最低賃金の引上げが円滑に実施されるよう、様々な取組に努めていることなどを説明し、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10月1日～10月7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	13 件	2 件	0 件	112 件	127 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(職員等の接遇問題を含む)	96 件
	法令遵守違反に関するもの	7 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	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。		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。
2	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。
3	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。
4	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なし)。		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。また、個々の事業所への指導についても、詳細をご連絡いただければ、適切に対応させていただく旨ご説明しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
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	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。
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。
8	採用面接において、配偶者の仕事等を聞かれたが、こうした質問は必要なものなのか。企業は業務や雇用に比重を置いた質問を行うべきである(具体的な企業名の記載あり)。		配偶者の仕事等は面接者の適性や能力に関係のないことであり、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、ハローワークを通じ、事業所を指導した旨ご連絡しました。
9	指定された雇用保険の認定日に、一身上の都合によりハローワークに行くことができなかった。もっと柔軟に対応してほしい。		雇用保険の失業等給付の支給に当たっては、雇用保険受給者に毎月1回認定日にハローワークに来所していただき、失業の認定を受ける必要がありますが、当該認定日の変更は、本人の病気など、やむを得ない事情がある場合を除き原則として変更はできない旨ご説明し、ご理解を求めました。
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(具体的な情報なし)。		当該受給者を特定することができる、具体的な情報をいただければ、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連絡しました。

「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10月1日～10月7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	9件	0件	0件	26件	35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)	22件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	8件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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でも欠席することだが、訓練生の意見も聞かずにひどいと思う。 これでは、訓練期間中に就職活動することもできない。		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は、遅刻等により、職業訓練を適切に受講せず、同給付を支給することが本来の趣旨に沿っていない事例がみられたため、1時間でも遅刻した場合には、欠席扱いにすることとしたものです。 なお、企業への面接等で職業訓練を欠席しても、訓練生活支援給付の支給要件に係る出欠席の取扱いは、出席したものとされます。
2	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。 電車が遅れた場合はどうなるのか。		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。
3	基金訓練の受講生の中には、訓練・生活支援給付を受けることのみが目的である者がみられる。 基金訓練の受講が再就職のために本当に必要であるにもかかわらず、受けられない人もいるのだから、きちんと選考を行ってほしい。		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)
4	基金訓練を活用し、ニートの支援を行うべきである。		基金訓練では、ニート等の若者を対象とした合宿型の訓練である「合宿型若者自立プログラム」を実施している旨を説明しました。
5	職業訓練の選考について、年齢で判断されている気がする。高齢者に不利なのではないか。		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、その訓練を受講することが再就職のために必須であること、その職業訓練を受講する能力があることなどの要件を満たしている方が受講しているものであり、年齢による選考は行ってはなりません。

「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	基金訓練を受けて再就職したい。 受講するためにどのような手続をすればいいのか教えてほしい。		基金訓練は、その訓練の受講が再就職のために必要であることなどの要件を満たしている場合に受講いただけます。詳しくは、最寄りのハローワークにてご相談ください。
7	基金訓練を実施した教育訓練機関へ奨励金が支給されると聞いたが、訓練の受講生には支給はないのか。		一定の支給要件を満たす受講生については、訓練期間中の生活給付として訓練・生活支援給付が支給される旨を説明しました。
8	職業訓練施設に通っているが、電車の定期は通学扱いになるのか。		職業訓練を受講されている方の定期券の取扱いについては、公共交通機関各社において取扱いが定められているため、ご利用される公共交通機関にお問い合わせいただくよう案内しました。
9	(独)雇用・能力開発機構廃止後のキャリア形成促進助成金の取扱いについて教えてほしい。		(独)雇用・能力開発機構廃止後は、都道府県労働局に移管し、労働者のキャリア形成を行う事業主に対して継続して支援する方針であって、移管に際しては、助成メニューの廃止や助成率の見直し、手続の簡素化などを実施する予定であることをお伝えしました。
10	実習併用職業訓練は、製造業とIT及び介護を中心として考えられており、所謂サービス業へは狭き門となっているのでしょうか。		本制度におきましては、業種による制限はありません。 なお、実習併用職業訓練を実施いただくに当たり、事業主と訓練生が雇用契約を締結しなければならないこととなっ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。

# 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10月1日～10月7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	97 件	4 件	1 件	112 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	137 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	10 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	67 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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してほしい。 ・所得制限を設けてほしい。 ・子ども手当より現物給付(保育サービス等)を充実してほしい。 ・面会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 ・子どもの安全確保に万全を期すべきである。 ・虐待をした者を厳罰に処すべきである。 ・このようなことが二度と起こらないようにしてほしい。 ・児童相談所全国共通ダイヤルはよい施策である。耳の聞こえない人のために、FAXやメールでも同じことができるようにしてほしい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	子ども・子育て新システムの「こども園」について ・目的の違う幼稚園と保育園をひとつにまとめても意味がない。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
4	子どもを生みやすい日本にするため、下記事項を実施すべき ・産婦人科医を増やす。 ・子どもにかかる学費等の費用を軽減する。 ・お見合い施設の提供。 ・子どもの数に応じた減税。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
5	・女性の社会進出は素晴らしい事と思うが、なぜ現代は子どもを預けて育てる事を推奨するのか。 ・今まで色々な親子をみてきたが、預けられた子とそうでない子とは多少なり性格の差を感じる。 ・待機児童について時間や労力、お金を費やすより、これからの学校のあり方、教師の質、育てやすい環境を作る方が先で大切なこと。 ・育児は親がするものである。	④	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	里親を7年間やっている。里親への支援が(自治体により差違がある等)、利用しづらい(レスパイトケア等)。一時的に養育を休みたい里親等への支援の取組を進めていただきたい。	⑤	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
7	児童扶養手当が父子家庭にも拡大されるということで大変期待していたが、老齢年金を受給しているため支給されないことが分かった。さらに、児童扶養手当の支給拡大を受けて市独自の父子手当が廃止となり、児童扶養手当の制度改正に伴い恩恵を受けるところか、さらに生活が苦しくなってしまった。公的年金との併給調整について見直していただきたい。	⑤	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
8	児童扶養手当について、子どもが1人の家庭と2人以上いる家庭で、1ヶ月の手当額が5千円程度しか変わらないというのは考えられない。どう考えても、子どもが1人の家庭と2人以上いる家庭では、子にかかる費用は断然違うはず。子育てにかかる費用は、2人いれば倍になることから、なぜそのような単純な事が分からないのか理解できない。	⑤	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
9	県内の児童養護施設に(相談者の)子どもが入所しているが、その施設は、①子ども同士に喧嘩などトラブルがあっても解決できない②施設長の言葉が暴力的であるなど、問題が多い。県庁の担当者に相談したが、「問題ない」と言われ、取り合ってくれない。厚生労働省は監督官庁として、県や施設を指導してほしい。	①	「児童養護施設の認可や指導・監督を行う権限は都道府県にあるので、厚生労働省として施設や都道府県を指導あるいは処分することはできない旨説明しました。
10	母子高等技能訓練促進費を受給しながら看護師の資格を取ろうと計画しているが、来年度いっぱい促進費が受給できなくなると聞いた。通年、永続的に制度を利用できるようにしてください。	⑤	貴重なご意見として承り情報共有しました。
11	今検討されている(仮称)こども園について、保育の公的な責任がなくなり、公立の保育所がなくなり、自分の子どもが預けられなくなると考えている。もっと当事者の気持ちになって考えて欲しい。拙速な議論は行わず、国民に情報を開示しながら進めて欲しい。	① ④	こども園(仮称)について詳細な内容は決まっていないが、現在の保育所が無くなって、子どもが預けられなくなるわけではないこと、公的な責任が無くなるわけではないことを説明しました。 また、ご心配されている声があることについて、貴重なご意見として承る旨回答しました。

※「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
12	<p>国庫補助金利用により建設された社会福祉法人が経営する認可保育園(平成20年10月開園)の隣地に居住しているが、保育園と自宅の地形関係は、ひな壇となっており、建設工事中から降雨のたびにその擁壁の隙間から漏水が発生し、低い位置に立地する自宅を汚し続け、約2年半経過した今日でも解決していない。</p> <p>この間、当該社会福祉法人に善処を求め続けるも無視され、また行政機関に対して、地元の県、市等に相談するも民間と民間の問題で関与できない旨の回答だけである。</p> <p>そこで、平成22年7月に当該社会福祉法人を相手方に簡易裁判所に民事調停を申立するも出頭拒否し、漏水問題解決に向けた誠意がない。近隣住民に迷惑をかけてまで、少子化対策の政策を行う必要があるのか。</p> <p>本保育園に補助金を支出した御省のご見解をお伺いし、早急に解決してほしい。</p>	① ④	<p>当該社会福祉法人については、法人の認可権限、保育所の設置認可権限のいずれについても県の権限により認められており、また、法人に対する指導監督権限についても、県が有しております。</p> <p>いただいたご質問の内容については、県に対してお伝えしましたので、事案の詳細については、県(児童福祉主管課)にご照会いただきたい旨回答しました。</p>
13	<p>・自分は母乳のみで育てているが、地元の保健所で乳幼児健診の際に、母子健康手帳の発達曲線と比較して体重が少ないことを理由に、簡単に母乳ではなく、人工栄養を強く勧められたが、母乳育児について健診医や保健師がもっと学ぶようにしてほしい。</p>	④	<p>ご意見として承るとともに、指摘のあった自治体へ情報提供いたしました。</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10月1日～10月7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	3 件	0 件	21 件	69 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)	23 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	日本はたくさんの借金を背負って苦しいのに、外国人が働かずに生活保護費もらってそれを許しているなんて、働く気が無くなります。	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	生活保護受給者の方が、公的年金の額よりも多く貰っている人がいるのはおかしい。何とかしてほしい。	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	サラリーマンの年収が下がり、社会保障費の負担が増加して手取りが減少する一方で、生活保護費の上乗せとか、子ども手当とかやめてください。納税者の多くが収入減で苦しんでいるのだから、生活保護費もそれに準じて引き下げてください。	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	生活福祉資金貸付(総合支援資金)の申請をしたところ、不承認となったが、生活に困っている人になぜ貸してもらえないのか。	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。
5	民生委員・児童委員の定数基準は、地域によって弾力的な運用が可能となっているが、地域の実情に応じたものに変えるべきではないか。私の担当区域は、私が住む町内会と隣の町内会になっているが、隣の町内のことはよく分からない。	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。

※「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	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。
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。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。
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。

※「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・援護局援護企画課外事室
照会先	社会・援護局援護企画課外事室 室長 梅原一豊(内線3412) 室長補佐 阿部博一(内線3475)

平成22年10月1日～10月7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	1件	1件	7件	14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	フィリピンにおける旧日本兵の遺骨帰還について、 遺骨帰還事業は民間委託せず国の責任で実施すべき。 委託事業は中止すべき。		遺骨帰還事業は年々難しくなっており、 現地と連携のとれる法人に情報収集を委 託しているところです。 今後、事業の状況を検証し、必要な改善 を行ってまいります。
2			
3			
4			
5			

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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

平成22年10月1日～10月7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	3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	3件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	障害者マークは誰でも購入できるため、健常者が障害者マークを車に付け、障害者駐車スペースに駐車している場合がある。販売にあたっては、障害者手帳の提示を求めるなど規制をしていただきたい。		障害者マークにつきましては、日本障害者リハビリテーション協会が、国際リハビリテーション協会より日本におけるこのマークの使用管理をゆだねられており、このマークの正しい理解と普及に努めていますので、頂いたご意見は日本障害者リハビリテーション協会の担当者にも伝えさせていただきます。また、現在は障害別等にそれぞれの団体がマークの管理をしており、国としてはその周知や普及をおこなっているところです。
2	手話通訳者を行うボランティアが制度化されているのに対し、視覚障害者への情報提供を行う点訳者は制度化されていないため、無償のボランティアによる点訳が中心となっている。点訳ボランティアを制度化すれば改善が図られると思う。障がい者制度改革推進会議において当事者団体や関係団体等の意見を聞いた上で「点訳の制度化」について検討をお願いしたい。		情報・コミュニケーション支援を含む障害者制度改革の方向性については、現在、内閣府に設置された障がい者制度改革推進会議において検討がなされているところであり、今後とも情報提供サービスの推進に努めてまいります。
3	オリンピックは文科省の管轄、パラリンピックは厚労省所管。厚労省はパラリンピックをどのように位置づけているか。オリンピックと所管が違う故に、日本ではパラリンピックを競技スポーツとして扱っていないように感じる。厚労省としてパラリンピックをどのように位置づけ、どのようにしていきたいと考えているか。		厚生労働省において、パラリンピックへ出場する選手の競技力強化のため、(財)日本障害者スポーツ協会(日本パラリンピック委員会)が行う選手強化や総合国際大会への派遣事業に補助をしており、引き続き、選手の意見等を踏まえ、競技選手に対する強化活動の支援の充実を図っているところです。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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10月1日～10月7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	42件	0件	1件	13件	56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)	5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	ユニット型施設の居室面積を引き下げる省令について、都市型ケアハウスの改正では都市部に限定した基準の改正であったにも関わらず、今回は全国一律の基準で改正を行う理由を示して欲しいとのご照会をいただきました。		都市型軽費老人ホームの創設の趣旨は、都市部における低所得高齢者対策であるため、設置を原則として既成市街地に限定したところですが、今回の改正については、国の目標として平成26年度に特別養護老人ホームのユニット型施設割合を70%以上(介護保険施設全体で50%以上)とすることとしており、この目標に地域による限定はないためユニット型施設の整備を促進するため等の理由から全国一律の基準としている旨回答しました。
2	栄養マネジメント加算の算定の際に必要な栄養ケア計画については、例示されている様式を用いなければならないのかとのご照会をいただきました。		栄養マネジメント加算に関する事務処理手順及び様式例は例示として提示したに過ぎず、入所者の栄養状態に着目して栄養ケアマネジメントが行われている場合には介護報酬上評価が可能である旨回答しました。
3	40歳を迎えたという方から、「給料から介護保険料が引かれるようになったが、なぜ40歳から介護保険料を負担しなければならないのか」とのご質問をいただきました。		介護保険制度において40～64歳の方を第2号被保険者としている理由については、老親が要介護状態となった際の介護負担が軽減されることに加え、ご本人も脳血管性疾患などの要介護リスクが高くなるためであることを説明しました。
4	介護事業所を営んでいるという方から、介護職員処遇改善交付金は必ず申請しなければならないのか、とのご質問をいただきました。		介護職員処遇改善交付金については、事業所による自発的な処遇改善への取組を促すことを目的としており、申請が義務付けられているものではありませんが、他の職種と比較して賃金水準が低い状態にある介護職員の処遇改善を図るため、積極的に申請をお願いし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
5	夫婦二人で生活しているという方から、「自分、夫ともに介護を必要とする状態ではなく、介護保険料を支払う必要が感じられないため、介護保険から抜きたい」とのご意見をいただきました。		介護保険制度については、加齢に伴って生じる介護負担を社会全体で支えることを目的として創設されたものであり、特定の者に負担を集中させずに誰もが抱える介護リスクについて必要な保険給付を行なうためには、皆様の加入が必要である旨説明しました。また、要介護状態である方への保険給付のほかにも、介護を要する状態となることを予防するための介護予防事業等が市町村により実施されている旨説明しました。
6	高齢者に対する虐待の定義についてご照会をいただきました。		「高齢者の虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」によると、「養介護者施設従事者等による高齢者虐待」の定義として、高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を行うこと、高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと等が規定されている旨回答しました。
7	次の介護報酬改定はいつになるかのご照会をいただきました。		平成24年度の見込みである旨説明しました。
8	通所リハビリテーション事業所に医師を置く必要はあるのかのご照会をいただきました。		専任の常勤医師が一人以上勤務していることが必要である旨説明しました。
9	介護報酬とは何かのご質問をいただきました。		介護報酬は介護サービスごとの費用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)

平成22年10月1日～10月7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	84件	0件	0件	8件	92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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	3件
	その他	83件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	被保険者が直接出産育児一時金の直接支払制度を利用せず、従来通りの方法で保険者に直接支給申請を行う場合、どのような書類が必要か。		(1)保険者に提出する申請書(出産育児一時金等請求書を含む)、(2)医師又は助産師が発行する出生証明書等又は市区町村長が発行する戸籍謄本(抄本)、(3)直接支払制度を利用しないことについて、医療機関等と交わした文書の写し、(4)医療機関等から交付される領収・明細書の写しの4点が必要となる。なお、保険者によって必要書類が異なる場合があるため、詳細は保険者に確認する必要がある旨回答。
2	直接支払制度については、当面2年間の暫定措置とされているが、平成23年4月以降はどのようになるのか。また、平成23年4月以降の出産育児一時金の金額はいくらになるのか。これらはいつ頃決まるのか。		平成23年4月以降の直接支払制度のあり方及び出産育児一時金の金額については、現在社会保障審議会医療保険部会において産科医療機関等の関係者により議論がなされているところであり、その結果を踏まえ、年末までに方向性をお示しすることとしている旨回答。
3	直接支払制度を実施していない医療機関等の場合、出産費用を全額支払う必要があるが、多額の現金を用意するのが困難である。どのようにすればよいか。		全国健康保険協会等、保険者によっては、出産に係る当座の費用に充てるため、出産育児一時金等の支給までの間、出産育児一時金等の8割相当額(上限30万円)を限度に資金を無利子で貸し付ける出産費貸付事業が実施されている(全国健康保険協会の場合)。詳細は保険者によって異なるため、保険者に確認する必要がある旨回答。
4	75歳以上の窓口負担の割合は一律1割として欲しい。		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。

「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	窓口負担金の判定に用いる基準収入額適用申請書に記入する収入は、必要経費等は控除しない額なのか。		判定に用いる収入の額は、高齢者の医療の確保に関する法律施行規則第31条により、「所得税法第36条第1項に規定する各種所得の金額の計算上収入金額とすべき金額及び総収入金額に算入すべき金額を合算した額とする」と規定されており、各種控除を行う前の金額である旨を説明。
6	新聞で2013年度から70～74歳の窓口負担が1割から2割になるという記事があったが上げないでほしい。		70～74歳の方の窓口負担については、2割負担と法定されている中で、毎年度の予算措置により1割負担に凍結しているところであり、そのあり方については引き続き検討する旨を回答。
7	先日、採血のみということで、病院へ行きました。採血のみと思ったら診察室に入れられ、医者と会話後、採血し終わりました。請求で医学管理費をとられました。医学管理費の基準について説明がないと納得できない。		医学管理料の算定方法を説明し、ご理解を頂きました。
8	相談者は健保の被保険者。 もともと国保に入っていたときは、相談者自身は何もしなくとも、国保から自動的に高額療養費が本人の口座に振り込まれてきていたので助かっていた。 しかし、今般、健保の保険者に移った後は、自動振込も行われなくなり、高額療養費の支給を受けるためには、自分で支給申請を行わなければならなくなった。 保険者は、被保険者から保険料を徴収しているのだから、被保険者へのサービスの一環として被保険者からの申請が無くとも支給を行うよう義務づけるのが当然ではないか。		高額療養費は、他の現金給付と同じように、基本的には本人からの支給申請に基づき保険者が給付することに制度上なっていますが、従来の手続きに代えて、支給申請を勧める旨の通知を被保険者に対して行ったり、自動で本人口座に振り込むなどの手続を保険者の側で行うことが認められていますと説明。
9	船員保険の任意継続被保険者の納入が毎月が10日までとなっているが納入告知書が届くのが2日以降となっている。 1日に届くように対応して欲しい。		全国健康保険協会船員保険部へ確認したところ、次回、11月納入告知書から、配達日指定郵便で郵送することとしており、1日に届くよう対応する予定である旨の回答あり。ご本人に説明。
10	ハローワークや、厚労省のホームページ等で、失業者の国民健康保険料が安くなると聞いたが、具体的な手続き等を教えてほしいとのこと。		制度の概要を説明したのち、具体的な手続きについてはお住まいの市町村役場でご確認くださいと案内したところ、ご納得頂きました。

「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(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10月1日～10月7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	7	0	0件	10件	17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)	8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	しっかり保険料を納めて満額貰うより一切払わず将来、生活保護貰う方が多いなんて払う気も失せる。悪質未納者への強制徴収もいいが、払いたい(最低でも払ってもいい)と思える制度にする。払いたくないと思われている制度では破綻は目に見えている。それに厚生・共済は平均20万以上貰えるのに7、8万しか貰えない国民年金もおかしい。そんな額では、老後の生活なんて出来ないし、掛け金が違うといっても会社が半分負担しているわけで個人支払いはそれほど変わらないのにこの差は異常。退職金、企業年金もあるわけだし。国民年金支給額はもっと高くするべき！最低でも生活保護より多くしなければおかしい。		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。また、ご指摘の通りに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ますが、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。
2	無年金障害者の救済をお願いしたい。家族が年金の支給要件で無年金になっている。国策のなかで多額の税金が使われているが生活保護の前に障害者が年金を受ければ最小不幸社会になると思う。		保険料納付などを行わず障害年金の受給資格要件を満たしていない方に障害年金の給付を行うことは、保険料を納付してきた方との公平性などの点で課題があると考えております。いずれにせよ、障害をお持ちの方の所得保障の在り方は重要な検討事項の一つと考えており、新年金制度の創設に向けた検討における貴重なご意見として承りました。
3	私は58歳8か月で会社から退職勧奨を受け平成22年4月1日から失業している。4月から今日まで(6か月間)数多くの求職活動を行ってきたが、今日現在で未だ就職はできていない。求職活動を通じて感じたことがあり、意見を提案させていただく。ハローワーク等の求人票に年齢欄があり、59歳以下や不問となっているが、ほとんどの会社は定年制が一律60歳となっていて就職は年齢的に無理です。年金生活をするにも支給年齢(満額)が65歳であるためその間の生活費を稼ぐしかないが現状では職はない。そこで提案だが55歳以上が会社の理由による退職した場合、年金支給額を60歳から支給(満額)できるように優遇措置を検討していただけないか。		人口の少子高齢化が進む中で、将来の保険料負担の増大を抑えることが必要であることや、高齢者雇用の進展の実態等を踏まえ、厚生年金の支給開始年齢を2025年度(女性の場合は5年遅れ)にかけて段階的に65歳まで引き上げる措置が講じられているところです。仮に、厚生年金の支給開始年齢を60歳に戻した場合には給付費増をまかなうために現役の若年世代に過大な保険料負担を求めることになり適切ではないと考えますが、年金制度の在り方に関する貴重なご意見として承り、雇用政策の担当部局と情報共有いたします。

「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
4	第3号被保険者制度を速やかに廃止すべき。なぜならば、第3号被保険者は、扶養されている配偶者が、雇用されていなくとも、保険料を納付していなくとも、相手の被用者保険加入に連動して国民年金を納めているのと同等の扱いを受けるのだ。一方で、独身女性若しくはシングルマザー又は自営業者等(第一号被保険者)は、この不況下で、必死に働いた上で、保険料を一生懸命に支払ってもなお、せいぜい第三号被保険者と同等の扱いどころか、むしろ、第三号被保険者は将来、相手が生存していても亡くなっても厚生年金の遺族年金等の手厚い保護で結構な老後を過ごせるのに対し、第一号被保険者は、少ない年金額で耐えなくてはならない。この第1号被保険者と第3号被保険者との格差は、独身女性若しくはシングルマザー又は自営業者等に対する虐待的政策としか言いようがない。このような制度は、速やかに撤廃し、現行の第1号被保険者及び第3号被保険者の何れに対しても、何らかのフェアな代替法令の整備拡充をすべき。		現行の年金制度では被扶養配偶者(第3号被保険者)を有する被保険者が負担した保険料は、当該被扶養配偶者が共同して負担したものであるという基本的認識の下に制度が設計されています。いずれにせよ、保険料負担や遺族年金のあり方は、新たな年金制度創設に向けた議論における重要な検討課題の一つと考えており、ご指摘の点については貴重なご意見として承ります。
5	会社を退職し就職活動を行っているが、生活に困窮している。退職金の半分が確定拠出年金となっており資産を引出したい。特例的に貸付などを行っているところは無いが。		確定拠出年金は、老後の所得確保を支援する年金制度であり、通常の貯蓄とは異なり、本人の意思により資産を途中で引き出しできないことを前提としていることをご説明し、ご理解をいただきました。
6	事情により毎月国民年金の追納保険料を納付しているが、追納の申出について、手書きが面倒なのでパソコンでの処理をしたいところ、PDF形式で、日本年金機構のホームページに掲載してほしい。 現在、一部の書式がPDF形式で掲載されているが、提出する書式をPDF形式などで掲載すれば、利用者の便益になると思う。		現在、国民年金保険料に関する届出書・申請書の手続きに必要な書式については日本年金機構のホームページに順次掲載しております。 ご要望のありました追納にかかる書式についてもPDF形式で掲載するよう日本年金機構に指導いたしました。
7	年金事務所職員の対応が悪い。		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、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10月1日～10月7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	6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	6件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	掲示板の使用に当たって、使用者側から組合が掲示した紙の撤去を求められたのだが、これは不当労働行為ではないのか。		労働組合法第7条第3号の支配介入の意義及び趣旨について丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
2	組合専従職員の給与について、組合から給与相当額を預かった上で、支払い手続きのみ会社が行うことは労働組合法上問題ないか。		労働組合法第7条第3号の経理上の援助の意義及び趣旨について丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
3	新設分割をする予定である。承継される事業に主として従事する労働者で、分割会社に残り承継会社に向かう労働者がいるが、通知内容はどのように記載すればよいか。		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。
4	使用人兼務役員は、労働契約承継法上どのように扱われるか。		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	労働契約承継法第7条に規定する協議で、過半数組合はどのように判断すればよいか。		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	分割契約の締結前に労働契約承継法第2条に規定する通知をすることは可能か。		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10月1日～10月7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	274件	8件	0件	42件	0件	325件
	地方分	32件	37件	16件	0件	0件	0件	85件
合計	33件	311件	24件	0件	42件	0件	410件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	97件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	313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	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できない。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。
2	障害基礎年金を受け取っているが、年金額が少なく生活が苦しい、生活保護の金額の水準より低い。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	現在、会社に在職中で厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っているが、年金額の一部が支給停止になっている。停止額の計算方法が複雑で分かりにくい。もっと簡単な計算方法にして欲しい。	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	標準報酬月額額の算定について、非課税である通勤手当を含めて算定することに納得できない。算定の対象から除く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。
5	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。	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32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。	② ④	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	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まいります。
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、今まで以上に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。