

平成22年11月1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22日から平成22年10月28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)(10/11/01)

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22日～10月28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)	4	77	2	1	595	679
大臣官房	0	2	0	0	3	5
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	15	0	0	7	22
健康局	0	14	0	0	132	146
医薬食品局	0	55	0	0	0	55
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	145	0	0	74	219
職業安定局	0	11	3	0	67	81
職業能力開発局	0	24	0	0	36	60
雇用均等・児童家庭局	0	110	2	0	70	182
社会・援護局	1	50	3	0	34	88
障害保健福祉部	0	1	0	0	1	2
老健局	0	42	0	0	15	57
保険局	0	61	1	0	6	68
年金局	0	14	0	0	12	26
政策統括官	0	1	0	0	0	1
日本年金機構	47	345	30	0	33	455
合計	52	967	41	1	1,085	2,146

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	245
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	499
法令遵守違反に関するもの	7
その他	1,395

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10月22日～10月28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
	4件	77件	2件	1件	595件	679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	679件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	【ご意見:コールセンターについて】 ・「国民の皆様の声」専用電話の設置はいいアイデアだと思う。日本語のほかに、英語や中国語、ポルトガル語とブラジル語ができる人も置くべきだ。(電話) ・「国民の皆様の声」専用電話は、フリーダイヤルにすべきだ。(電話)		貴重なご意見として傾聴いたしました。  「国民の皆様の声」専用電話(コールセンター)は本年7月12日から03-3595-3535で開設しています。
2	シベリア抑留者への給付金について、どこに問い合わせをしたらよいか教えてほしい。(同様の電話が複数ございました。)		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(0570-059-204)へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	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	【ご要望:救急車有料化について】 東京・新潟・福島などで勤務経験のある医師です。これまでいろいろな病院で、当直業務を行ってきました。実際、当直業務を行っている時、子供がドアに指を挟んだらといって、出血もないのに救急車で来院したり、家族を入院させたいが平日は仕事で連れて行けないから、今から救急車で行くので入院させてほしいなどといった、救急車を乱用するケースが特に東京都内の2次救急外来で非常に多い状態です。救急車要請に対して、せめて1万円でも徴収していただければ、タクシー代わりに利用する方は減るはずだと思います。今後の検討課題として取り上げていただければ、幸いです。 (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、総務省へご意見いただくよう返答いたしました。
5	【ご意見:保健所の情報について】 動物取扱業を営んでおります。保健所や動物愛護センター等に引き取られた動物の情報を、近隣の動物取扱業者にツイッターやメール等で定期的に流す事はできないでしょうか。管轄が各自自治体であることは承知しておりますが、各自自治体、各業者が個別に行動しているのは、無駄に時間ばかりが経ち、ペットの遺棄問題は深刻化する一方です。要請だけでも出していただけないものでしょうか。 (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	その他、尖閣諸島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22日～10月28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	3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	<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>・厚労省が村木元局長を懲戒処分にするという報道を見たが、冤罪で社会的ダメージを受け酷い目に遭わされたのに、信念を曲げず頑張ったと思う。</p>	④	・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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年10月22日～10月28日受付分

部局(課室)名	医政局
照会先	歯科保健課総務係(内線2583) 指導課助成係(内線2551) 看護課総務係(内線2596) 医事課総務係(内線2566)

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	7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	歯の健康力推進歯科医師等養成講習会を実施していると思うが、とても良い事業であるので、多くの歯科医師等が受講できるように、開催地、受講者数を増やしてほしい。		ご意見として頂戴し、今後の事業実施の参考にさせていただく旨をお伝えしました。
2	医療提供体制施設整備交付金について、来年度以降の事業存続の可否及び都道府県の担当課を教えてください。		当該交付金が来年度も存続する旨と、都道府県の担当課をご案内しました。
3	現在、看護師免許を持っているが、保健師・助産師の免許を1年で取得できる学校を教えてください。		平成21年7月の保健師助産師看護師法の改正により、保健師、助産師の受験資格の修業年限を6月以上から1年以上に延長したため、1年で両方の受験資格を得ることができる学校は存在しないことをご説明しました。
4	保健師養成課程の必修科目と同名の学科を看護師養成課程で修めているが、保健師学校に入学した場合、その学科は免除されることになるのか。		保健師の資格を取得するためには、看護師の養成課程で修得した知識を基礎として、保健師養成課程において別途専門性の高い高度な知識を修得することが必要となるため、同名の学科であっても、同じ教育内容ではないことをご説明しました。
5	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。		本年4月に発出した通知(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ご説明しました。 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
6	厚生労働省が所管する医療関係の公益法人を設立したいが、その手続きについて教えて欲しい。		公益法人制度については、従来の制度から新しい制度に移行したため、新制度に基づく公益認定法人を設立したい場合は、内閣府又は各都道府県に問い合わせさせていただくようにご説明しました。
7	医療関係職種の養成施設の教員要件について確認させて欲しい。		医療関係職種の養成所に係る指導監督業務は、地方厚生局が行っ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。

# 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22日～10月28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	132件	146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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	142件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	2年連続たばこ税の引き上げ要望などするなどのご意見。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
2	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。
3	肝炎治療に係る医療費助成制度は、全ての肝炎患者を対象としていないのですか。		制度の趣旨及び助成対象となる方の認定条件についてご説明させていただきました。
4	インフルエンザ等の予防接種に関するご照会。		ご照会のあった内容について回答いたしました。

「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(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22日～10月28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	55件	0件	0件	0件	55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	55件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	C型肝炎への感染の原因が注射針の回し打ちであった場合、救済を受けられるのか？(B型肝炎は救済されると聞いた)  (その他、C型肝炎に関するお問い合わせ多数)		『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であるため、救済の対象外である旨ご説明するとともに、インターフェロン治療の助成制度についてご説明いたしました。
2	肝炎の検査をしたいがどこでどのようにすればよいか？ (その他、C型肝炎に関するお問い合わせ多数)		お住まいの地域の保健所での健診をご案内いたしました。
3	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律において、対象年齢の違いに応じて規制基準値が異なるものはあるのか。		対象年齢によって規制基準の違いがある乳幼児用の繊維製品について、大人用の繊維製品に比べてホルムアルデヒドの基準が厳しくなってい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、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22日～10月28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	145 件	0 件	0 件	74 件	219 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	212 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	賃金未払の件で会社と戦っている。 自分の働いて得たお金をもらうのに、なぜこんなに苦労しなければならないのか。 このような会社はごく稀なのかもしれないが、どこに相談すればいいのか。		監督署では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いること、賃金不払等の労働基準法違反については監督署で是正のための指導を行うことができることなどを説明し、勤務先を管轄している労働基準監督署を御案内いたしました。
2	労働条件のことで相談(申告)した内容について、すぐに対応してほしい。 自分は困っているんだから、一分でも早く対応してほしい。		労働者の方から労働基準法等の違反に係る申告があった場合、優先的かつ迅速な処理に努めているが、処理が遅れているようなので、状況を確認の上、適宜対応するよう指導する旨を説明し、御理解を求めました。 また、労働局に対して相談者の方の申告内容について、迅速な処理をするよう指示いたしました。
3	労働基準監督官が予告もせずに来て、事務員に勝手に指示をして書類を見て行った。そんなことをされたら会社は混乱する。		事業場に対する臨検監督については、実態を把握する必要があることから、予告なしに実施することになっていること、また、労働基準監督官の立入等の権限は労働基準法に規定されていることなどを説明し、御理解をいただきました。
4	監督署は、いつも事業者側の意見を聞かずに労働者側の味方ばかりしている。		労働条件に関する最低基準である労働基準法等を適切に執行するため、監督署では労使の双方から話を伺い、事実を確認した上で、法令に基づき適切な指導を行っていることなどを説明し、御理解を求めました。

「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
5	安定した働き方を確保するため、有期労働で働く契約社員などは、働いてから1年で正社員化する等の法案をすぐ作れ。		貴重な御意見として承った上で、現在、有期労働契約に係る課題などについて労働政策審議会において検討・議論されていることなどについて御説明いたしました。
6	休業補償給付を受けているが、突然給付額が下がった。理由を教えてほしい。		相談者の方の療養期間が1年6か月経過したため、休業給付基礎日額が年齢階層別の最高限度額を超えたことにより、制度に従って減額されたものであることなどについて御説明いたしました。
7	年金スライド率がマイナス改定になったことにより、年金額が下がった。 ギリギリの生活をしているのに、これ以上下がったら生活していくことができない。		労災年金の支給額については、毎月勤労統計調査の結果に基づく賃金水準の変動に応じた年金スライド率により、毎年10月支払期に変更決定していることを説明し、御理解を求めました。

「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22日～10月28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	11件	3件	0件	67件	81件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	4件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	55件
	法令遵守違反に関するもの	6件
	その他	16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。
2	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。
3	ハローワークの求人票に年齢不問と書いてあるにもかかわらず、連絡してみるとそれを理由に断る企業がある。時間や労力の無駄なので、求人票には年齢をきちんと記載してほしい。その方が効率的である。		ハローワークにおいては、働く意欲があれば年齢に関わりなく働くことができる社会の実現を目指し、事業主に対し、年齢では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。
4	会社をやめたが、会社の都合で離職票の発行が遅れている。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。なお、いただいた情報を該当労働局へ伝え、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。

(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。
7	雇用調整助成金について、休業した場合の助成額の最高額は1日当たり7,505円だが、当該金額を上げてほしい。		雇用調整助成金は、雇用保険制度の一環として実施していることから、雇用調整助成金等の1日当たりの支給額は失業された方への給付である雇用保険の基本手当日額の最高額を上限とし、失業された方への支援と、在職中の方への支援との均衡をとっております。このため、雇用調整助成金の助成額を引き上げることは困難である旨ご説明し、ご理解を求めました。
8	高齢者や障害者を雇い入れた場合に助成金が支給されるが、事業主都合で従業員を離職させた場合は、助成金を受給できないのか。		特定求職者雇用開発助成金については、新たな雇用機会の確保を目的としているため、対象労働者の雇い入れ日の前後6か月の期間において事業所で雇用する被保険者(短期雇用特例被保険者及び日雇労働被保険者を除く)を解雇等事業主都合で離職させた場合は対象とならない旨ご説明し、ご理解を求めました。
9	ハローワークの求人票の記載項目について、新しく性別の項目を設けて欲しい。		ハローワークでは、労働者の募集に当たっては、その方の性別や年齢では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。このため、新たに性別の項目を設けることは、困難である旨ご説明し、ご理解をいただきました。
10	厚生労働省HPからダウンロードできる再就職援助計画の様式について、ワード版も作成してほしい。		いただいたご意見を踏まえ、速やかに掲載しました。

「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22日～10月28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	24件	0件	0件	36件	60件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	24件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	23件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	13件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	事業仕分けの報道でジョブ・カード制度が廃止されると聞いた。 良い制度だと思うのだが、廃止となるのか。 また、目標に対して実績が低いことがあるようだが、この制度で救われている方もいるので、廃止となることは賛成できない。 (キャリア形成促進助成金に係るものを含めて、同様の意見ほか9件)		
2	ジョブ・カードのような民間の履歴書や職務経歴書は既にある。 なぜ、このようなものにお金を使う必要があるのか不明であり、即刻廃止すべきである。 (キャリア形成促進助成金に係るものを含めて、同様の意見ほか3件)		ジョブ・カード制度は、新成長戦略の中で雇用・人材戦略の重要な柱として位置づけており、この制度を通じて、フリーター等非正規労働者の方が職業訓練を受け、数多くの方が就職しており、受講者や中小企業から高い評価を得ています。 当省としては、事業の政策目的に支障を来さないように必要な見直しを行ってまいりたいと考えています。
3	事業仕分けでの判定を受け、ジョブ・カード制度の今後の方向性はどうなるのか。 (キャリア形成促進助成金に係るものを含めて、同様の質問など、ほか9件)		
4	事業仕分けでジョブ・カードを廃止するとの結論が出たが、基金訓練も廃止になるのか。 (同様の質問ほか1件)		基金訓練は、今回の事業仕分けの対象にはなっていない旨説明しました。
5	訓練・生活支援給付の支給額(扶養家族あり:月12万円、その他:月10万円)が低すぎて、これでは生活できない。 支給額を引き上げてほしい。 (同様の意見ほか1件)		訓練・生活支援給付の支給額(扶養家族あり:月12万円、その他:月10万円)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、その他:月上限5万円)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・生活支援給付の支給要件に「世帯の年収が300万円以下」、「世帯全体の金融資産が800万円以下」とあるが、これらの要件は廃止し、申請者個人の収入等だけを支給要件とすることとしてほしい。		訓練・生活支援給付は、雇用保険を受けられない方などであって、御家族の経済的支援を受けることが難しい方が安心して職業訓練を受講できるようにするための制度です。 このため、御家族と生計を一にして暮らされている場合は、本給付の対象となりません。
7	早く再就職したいので基金訓練を受けたい。どのような手順をすればよいか教えてほしい。		基金訓練は、その訓練の受講が再就職に必須であることなどの要件を満たしている方が受講いただける。最寄りのハローワークにてご相談いただくようご案内しました。
8	基金訓練を実施したいと考えており、認定を受けるための基準を教えてください。		基金訓練の実施に関する認定基準の内容を説明するとともに、これが示されている中央職業能力開発協会のホームページをご案内しました。 ( <a href="http://www.javada.or.jp/topics/pdf/h20100809-3.pdf">http://www.javada.or.jp/topics/pdf/h20100809-3.pdf</a> )。
9	雇用・能力開発機構が民間に委託して実施している職業訓練を受講したことがあるが、訓練環境が良かった。今般、こうした訓練を都道府県に移管するという話を聞いたが、移管しないでほしい。		平成23年度においては、委託訓練は都道府県に全面的に移管することとしてますが、都道府県においても、移管前と同様に効果的な職業訓練を実施してまいります。

「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。

# 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22日～10月28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	2件	0件	70件	182件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	77件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	16件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	88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を廃止してほしい。 ・子ども手当より現物給付(子どもの医療費等)を充実してほしい。 ・面会回数、送金回数を緩和してほしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	育児・介護休業法の育児のための短時間勤務制度について、対象となる子の年齢を小学校就学前まで延長してほしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	・マタニティマークについて、マークの趣旨も含め、世の中に周知すべき。 ・マタニティマークを付けている妊婦さんに向けて、電車等で席を「譲っていただいた方への感謝の気持ちも忘れずに」ということをアピールして欲しい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
4	児童扶養手当の所得制限について、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、突然解雇され、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なので、特例などを認めてほしい。		その年に所得がいくらあったかということ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。
5	児童扶養手当について、両親と一緒に暮らしているというだけで、援助を受けているわけでもないのに、受給者本人だけでなく、扶養義務者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。

「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	母子家庭にだけ高等技能訓練促進費がでるのは、差別ではないか。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
7	自分は1戸建てに住んでいるが、子ども達も独立し、広い家に一人で住んでいる。待機児童が多く働けない女性が多い現状を知り、自分の少ない年金の足しにもなるので、保育ママを自宅で始めようと地元の市に問い合わせたが、年齢が60歳を超えているということで断られた。東京には、自分と同じような高齢者が大きな家に住んでいる家庭が多いと思われる。待機児童の解消、高齢者の収入増などの効果が見込めるため、これらを活用できるような施策を希望する。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
8	土日・祝日勤務がある出産予定の看護師であるが、土日・祝日に子どもを受け入れてくれる認可保育所がほとんどなく、盆や年末年始は無認可でも保育を実施していないところが多い。私たちのような勤務形態の人たちにも利用できるシステムにしてほしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
9	保育士の資格を持っているものだが、保育士の処遇を改善して欲しい。保育士は、給与水準も低く、また、長時間労働が当たり前となっている。特に、開所時間が朝早いので、子育て家庭は自分の家庭のことも十分にできず、仕事をしている。そうした保育士の現状を知って欲しい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
10	先日、市役所のHPにて近隣の保育園の状況を調べた。生活が厳しく共働きをしたいのですが、保育所が見つからず出来ません。同年代のママ友が区役所に聞きに行ったところ、『待機児童が多くいます。』『今優先で入ってしまうのが、議員の知り合いや役所関係の人が入所、入園している。』『入園した母親は仕事をしなくても生活できる方や、預けていても仕事をしていない、自分の時間がほしいから預けている』と役所の職員の人から聞きいた。事業仕分け同様、調査をした方が良いと思う。 まず、不当な方法で入所、入園している人を制限する事が先である。この情報が全て正しいとは限らないが、公務員に限らず国民の不正、悪事を徹底的に撲滅してほしい。		お寄せいただいたご要望につきまして、差し支えなければ、具体的な自治体の名前を、お教えいただけませんか。こちらでも必要に応じて、事実確認をいたしたいと思いと回答しました。
11	自分が住んでいる自治体の不妊専門相談センターについて、開設日数が少なく、電話が繋がらない。少子化対策として不十分である。		貴重な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。

「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10月22日～10月28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	50件	3件	0件	34件	88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)	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	外国人が生活保護を受けて暮らしていると聞きます。日本国籍のない外国人は本国で保護をしてもらうべきです。そうすれば税金の無駄遣いがなくなります。	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	年金の受給金額よりも生活保護受給者の給付金が高いのは、なぜなのか。一所懸命働いて年金を納めてきても無駄ということなのか。これではあまり年金の受給者が切ないではないか。	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	子ども手当1万3千円を貰っても、収入と認定され、その分、保護費から減額されては困ります。制度を変更して減額を無くしてほしい。	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旨ご説明しました。
4	生活福祉資金(総合支援資金)を借り受けているが、貸付期間の延長を申請したところ却下となった。	①	総合支援資金の貸付期間は12ヶ月以内となっており、その範囲内における貸付期間の延長については、実施主体である都道府県社会福祉協議会において、最初の貸付決定と同様、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審査を行ったうえで決定していることをご説明し、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相談下さいと回答しました。
5	80歳代の両親の介護のため月2回ほど遠方に通っているが、その際、民生委員にいろいろ気にしてもらい、当初は非常に助かっていた。しかし、現在は両親が民生委員から嫌がらせをされているようだ。町役場に相談したが対応してくれないので、国で対応してくれないか。	①	民生委員の職務に関する指揮監督権が都道府県・指定都市・中核市にあることをご説明するとともに、該当の都道府県の連絡先をご案内しました。

※「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
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)

平成22年10月22日～10月28日受付分

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

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障がい者の方が、65歳になり介護保険が適用になった時点で、サービスの受給時間が大幅に削減されてしまうという実態がある。総合福祉法(仮称)を検討される中で、障がい者が介護保険適用になってからも、サービス提供時間はそれまでどおり補償されるようにして頂きたい。		65歳以上の方は介護保険対象者となりますので、介護保険制度によるサービスを優先していただくこととなりますが、障害福祉サービスにしかないものや、介護保険制度だけでは支給量が足りない場合には障害福祉サービスを利用することが可能です。
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、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	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22日～10月28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	0件	15件	57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)	2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	特別養護老人ホームの栄養マネジメント加算について、入所者の栄養状態について記録が取られていない場合、加算は算定できるのかとのご質問をいただきました。		入所者の栄養状態についての記録は加算算定の要件であるため、記録が取られていない場合は算定できない旨回答しました。
2	第1号被保険者の方から、「介護保険料は高くても1万円程度と聞いた。65歳を超えても働いている人はいるし、高額な給料をもらっている人もいるはずなので、そういう人にもっと負担してもらえないのでしょうか」との意見をいただきました。		介護保険料については、所得に応じた段階別の設定としておりますが、保険者である市町村は、高所得者層の段階を多段階化することや、基準額に対する各段階の保険料率を変更することが可能である旨説明しました。
3	2号被保険者の方から、「親には介護保険料の納付書が届いているのに自分の分が届かないが、どうなっているのか」との問い合わせをいただきました。		第2号被保険者の保険料については、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納付していただくこととなっているため、納付されているかについてはご加入の医療保険者にご確認いただきたい旨回答しました。
4	介護事業所で働いていた方から、今月に退職したが、勤務した期間分の介護職員処遇改善交付金をもらうことはできるか、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しており、交付金の具体的な支給方法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。
5	高齢者虐待に関して、養護者の方が虐待を行ったため、地方自治体の判断により、母親と分離をされ、面会を一切させてもらえないとのご質問をいただきました。		相談者の方に対し、高齢者虐待防止法についてご説明を行った上で、相談の旨を、地方自治体に電話で情報提供しました。

「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	特別養護老人ホームに勤務されている方から、介護職員が機能訓練を行うことは可能かとのご質問をいただきました。		基準省令解釈通知に基づき、入所者の日常生活やレクリエーション、行事等を通じて行う機能訓練指導については、介護職員が行っても差し支えないこと旨回答しました。
7	介護療養型医療施設は介護老人保健施設とは異なる施設類型かとご照会をいただきました。		異なる施設類型である旨説明しました。
8	特別養護老人ホームの個別機能訓練加算について、個別機能訓練の回数や時間は具体的に規定されているのかとご質問いただきました。		個別機能訓練加算における個別機能訓練の回数や時間は規定されておらず、施設の機能訓練指導員等の関係職員のカンファレンスにおいて、利用者の状態に応じて決定されるものである旨回答しました。
9	介護療養型医療施設において、他科受診時の費用算定日にサービス提供体制強化加算を算定できるかとご質問をいただきました。		算定できない旨説明しました。
10	介護老人保健施設の管理者は、同一敷地内の他の施設の職務と兼務可能かとご質問をいただきました。		管理者は当該施設に専従であることが原則だが、管理上支障のない場合は、同一敷地内の他の施設の職務と兼務できる旨説明しました。

「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 課長補佐 尾崎 (内線3216)

平成22年10月22日～10月28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	61件	1件	0件	6件	68件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	8件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	54件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	年収が300万円～500万円程度の被保険者。高額療養費制度における自己負担限度額は、一般の所得区分の幅が広すぎる。1か月に80000円程度の自己負担額は、中低所得者にとってみればかなり負担が重い。ついては、 ・自己負担限度額の区分を細分化し、高所得者はより高い、中低所得者については今の低所得者と一般所得者の中間程度の自己負担限度額を設定すべきではないか。 ・もっと低所得者層、例えば生活保護世帯層の医療を適正化し、確保した財源を利用して高額療養費の給付率を上げるべきではないか。		高額療養費制度については、本年度に社会保障審議会医療保険部会において議論を行っている最中であり、今いただいた所得区分の細分化の議論についても、事務局としていくつかの試算を公表しているところ。 年内を目途として一定の結論が出る予定であると説明しました。
2	新聞で1人当たり保険料の見通しというものをみたが、自分はこれよりも高い保険料を支払っている。こういったものは誤解を招くので、新聞社に数値の意味を注記させるなどの対応をすべきではないか。		1人当たり保険料については加入者全員の平均値であるため、人によって実際の金額は異なる旨説明し、御意見については担当部局で共有するようにお答えしました。
3	自営業だが、業績が悪く、国保税が払えないため、10割負担の保険証が発行されている。持病があり、治療を受ける必要があるが、10割負担できないため、病院に行けない。市に相談しても聞いてもらえない。滞納しているからと一律に保険証を取り上げるのではなく、事情に応じた対応をしてほしい。		市に対応を依頼しました。
4	産科医療機関の者だが、国保加入者について、直接支払制度を利用し、出産育児一時金を請求した。その後、妊婦さんの夫が医療機関で言われたとおり手続きをとったのに、国保から返還請求がきたと怒鳴り込んできた。こういうことをされると、医療機関の信用が失われるので、やめてほしい。		医療機関にご迷惑をおかけしないように、保険者同士で調整する仕組みを検討中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。

## (主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	一定の所得水準以上だと窓口負担が3割となるのはおかしい。		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しました。
6	2013年度から70～74歳の窓口負担は、1割負担から2割負担になるという報道があったが上げないでほしい。		既に70歳に達し1割負担となった方は引き続き1割負担とし、それ以外の方は70歳到達後、順次2割負担としていく案を改革会議で提示したところですが、いずれにしても、年末の最終とりまとめに向けて、改革会議で引き続き議論を行っていただく旨を説明しました。
7	医療費及び調剤費の明細書の提出が義務付けられましたが、明細書をもらっても、内容が理解できるはずがありません。無駄削減を声高に主張しているにも拘らず、何故このような手間及び用紙代等の無駄を創出したのですか。		明細書発行は、医療の透明化や患者への情報提供の観点から発行されている旨を説明し、ご理解をいただきました。
8	TVで禁煙するのに健康保険が適用されることを知りました。その一方で、インフルエンザ予防接種には健康保険が適用されない理由を聞きたいです。		予防接種は疾病に対する治療行為では無い為、一部例外を除き、健康保険の対象となっておりませんと説明しました。また、禁煙については、ニコチン依存症について、疾病であるとの位置付けが確立されたことを踏まえ、ニコチン依存症と診断された患者のうち禁煙の希望がある者に対する一定期間の禁煙指導について、診療報酬上の評価が行われていると説明しました。
9	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しました。
10	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しました。
11	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。

「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22日～10月28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	12件	26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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	現在夫婦共働きで子育てをしている。主人は介護士をしており、所得が多いとは言えず、私も働いているのが現状。先日ライフプランをFPさんに実施してもらい、恐ろしい事実を知った。夫婦にもしものことがあった場合の所得補償としての「遺族年金」だが、主人にもしものことがあれば、私が受給出来るようだが、反対に私にもしものことがあった場合は、支給されないとのこと。本当なのだろうか。現在夫婦2人で家計を維持しているのに、どちらが欠けるかによって補償が異なるのだろうか。男女共同参画、ワークライフバランスなど政府は言っているが、正規に働く女性への差別ではないだろうか。子供達を残して、もしもの場合、主人ひとりで主人の所得で育てて行くには厳しいものがある。制度について詳しくご説明頂きたい。本当であれば、男性に生計を維持してもらおう時代ではない現在、法改正をお願いしたい。		子供のいる夫婦世帯における遺族厚生年金の給付については、被保険者である夫が死亡した場合には、妻の年齢に関わらず、妻に遺族厚生年金の受給権が発生します。子供(原則として、18歳到達年度の末日まで)にも権利は発生しますが、妻が優先されます。次に被保険者である妻が死亡した場合には、妻死亡時に夫が55歳以上である場合には夫に遺族厚生年金が支給され、そうでない場合には子供に遺族厚生年金が支給されます。このように、遺族厚生年金の支給要件が男女によって異なっているのは、遺族の方が自ら働いて収入を得られるようになる可能性などを考慮し、子育て中であることや、妻に重点化して、給付を行っていることによるものです。いずれにせよ、遺族年金の在り方については、新たな年金制度創設に向けた議論において検討すべき課題と考えており、ご指摘の点については貴重なご意見として承りました。
2	夫婦が長年助け合いながら生活を共にし、ある事件をきっかけに信頼関係が壊れ、離婚に至る場合、3号分割制度ができたため婚姻してから数十年(現在に至るまで)の年金を2分の1だけなのかと思っていたら、その制度ができた平成20年4月1日以降の分のみの2分の1しかもらえないとは、どういうことなのか?婚姻当初から離婚するまでの期間の年金分割に、何故しないのですか?女性は子供を出産し、育児し、家事をし、パートに出て家計を支えながら家庭を築いて来たのです。女性にとって、年金の3号分割制度が平成20年4月1日以降からしかもらえないのは大変不利です。女性もこれからの人生を生きていかなければならないのに…何故、男性だけ得するのか?『婚姻から離婚までの分につき、年金を分割する』と法改正してほしい。平等でないです。		ご指摘の3号分割制度とは別に平成19年4月1日以降に離婚した場合、2分の1までの範囲で、結婚当初からの婚姻期間中の夫婦の標準報酬について、双方の合意あるいは家庭裁判所での審判又は調停に基づき年金を分割する制度があります。詳しくは年金事務所にご相談下さい。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	1才年上の専業主婦を持つ50代の会社員だ。今日年金相談に行ってきたが、妻が年上の為、加給金が支給されないと聞き驚いていた。何故何故と思うのは私だけだろうか。一刻も早く法改正をすべきと思う。		老齢厚生年金に加算される加給年金額は、老齢厚生年金の受給権者に生計を維持される配偶者がいる場合について設けられているもので、被扶養配偶者が65歳になるまで加算されます。その後、被扶養配偶者の方が、65歳になると、被扶養配偶者自身が老齢基礎年金を受けられるようになることから、配偶者の老齢厚生年金に加算されていた加給年金額をいわば振り替える形で一定の額を被扶養配偶者自身の老齢基礎年金に加算(振替加算)することになっています。昭和24年4月2日生まれ以降の方については、老齢厚生年金が支給される65歳から加給年金額が加算されるため、その時点で被扶養配偶者の方が65歳を超えているのであれば、老齢厚生年金に加給年金額は加算されませんが、その代わりに被扶養配偶者の老齢基礎年金に最初から振替加算が行われることとなります。なお、受給要件や金額など詳細については年金事務所にご相談ください。
4	早く国民年金と厚生年金を統合して、国民年金の人が、月に10万円もらえるようにしてほしい。2ヵ月後ごとの支給なので、一回に20万円が支給されることにならないと、国民は皆平等にならない。厚生年金の人たちは、みな有給休暇も、夏休み(お盆休み)も、年末年始休みもある。バイトや派遣は、この期間の仕事を拒否すれば、すぐにクビになる。とても不公平な中、25年から40年間国民年金を納め、もらえる金額は、厚生年金とあまりに隔たりある金額。これを改善しないで、高齢者の医療費を2割に引き上げたりしようとしていて、おかしいじゃないか。間違っていると思う。事業仕分けもいいけれど、制度改革をしていってくれなくては困る。厚生年金の人達が、国民年金とは格差をつけたがって、国民年金引き上げないでいいなんて言っていると思う。		民主党のマニフェストにおいては、年金制度を例外なく一元化し、全ての人が所得が同じなら、同じ保険料を負担し、納めた保険料を基に受給額を計算する「所得比例年金」を創設すること等を骨格とする法律を平成25年に成立させることとしています。また、年金額を増やすことは、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、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。
5	・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。 ・障害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、必要な対応策を講じることとしています。
6	障害厚生年金を請求してから決定までに時間を要している。早くしてほしい。(同様のご意見あり)		日本年金機構において、障害厚生年金の審査に時間を要する場合には、審査遅延のお知らせを送付していますが、全体的に審査に時間を要している状況のため、障害厚生年金の審査時間の短縮に向けて、4月1日より体制を強化(職員の増員等)しているところです。今後とも決定までの審査所要日数の短縮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、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	ねんきんダイヤルの対応が悪い。		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。
8	光熱費等が毎月の支払いになっているので、年金の支給を2か月に1回ではなく、毎月支給にしてほしい。		年金の支払いを毎月払いとした場合には、日本年金機構などの関係機関との調整が必要となることや、現在使用しているコンピューターシステムの変更及び相当な経費と期間が必要となるためその対応については慎重な検討が必要となります。 ご要望は、貴重な意見として承り、日本年金機構とともに情報を共有いたしました。

「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22日～10月28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)	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	会社分割をする際に、分割の対象となる事業に主として従事する労働者でも、承継会社に承継されないことはあるのか。		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ご説明し、ご理解をいただきました。
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

平成22年10月22日～10月28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	0 件	306 件	7 件	0 件	33 件	0 件	346 件
	地方分	47 件	39 件	23 件	0 件	0 件	0 件	109 件
合計	47 件	345 件	30 件	0 件	33 件	0 件	455 件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	104 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	351 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	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おきに提出しなければならないが、難病を患っており、治療法もなく症状も良くなっていない。それでも診断書を提出しなくてはならないのは納得できない。他の方法で確認するなど、負担を軽減するよう制度を改善して欲しい。	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	国民年金の付加保険料について、納付期限である翌月末を過ぎて納付した場合、付加保険料を納付する者でなくなる申出をしたものとみなす扱いとなり、納付できない。納付期限を経過しても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。
4	厚生年金等の報酬を年1回届け出る算定基礎届について、毎年4月から6月の支払額で算定される。繁忙期と重なっており、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。また、通勤手当は必要経費であるので、報酬に含まないように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45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、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	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11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。
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。