

平成22年11月8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29日から平成22年11月4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)(10/11/08)

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29日～11月4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)	1	40	4	0	552	597
大臣官房	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	0	0	0	1	1
医政局	0	16	0	1	10	27
健康局	0	2	0	0	88	90
医薬食品局	0	44	0	0	6	50
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	111	0	0	60	171
職業安定局	0	17	2	0	84	103
職業能力開発局	0	10	1	0	56	67
雇用均等・児童家庭局	0	62	1	0	94	157
社会・援護局	0	33	0	0	32	65
障害保健福祉部	0	1	1	0	3	5
老健局	0	29	0	2	11	42
保険局	0	48	0	0	3	51
年金局	0	23	0	0	7	30
政策統括官	0	4	0	0	1	5
日本年金機構	36	392	26	0	34	488
合計	37	832	35	3	1,042	1,949

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	230
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	567
法令遵守違反に関するもの	9
その他	1,143

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29日～11月4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	40件	4件	0件	552件	597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	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	597件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	携帯電話のことで伺いたい。(電話)	④	厚生労働省の所管ではなく、総務省へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	昭和18年から終戦まで満州の部隊で郵便局員をしていた。恩給のことを伺いたい。(電話)	④	厚生労働省の所管ではなく、総務省へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	公共料金の通知書はどこから届くのか。(電話)	④	電力会社や水道局等、それぞれの管轄から送付している旨回答いたしました。
4	厚生労働大臣と直接会話をして意見を言いたいので大臣にかわってほしい。意見の内容はその時に申し上げる。(同様の電話がありました。)	④	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を承る旨をご説明し、了承を得ました。
5	【ご意見:水問題】 今、地球温暖化が問題になっています。そこで提案です。海水を汲み上げるダムを作って、海水を冷やすの方法はどうでしょうか？ (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)	④	地球環境につきましては、厚生労働省の所管ではなく、環境省へご意見いただくよう返答いたしました。
6	【ご意見:募集・採用における年齢制限の廃止について】 事業主のみならず、市町村等公務員採用の場合も年齢制限廃止を設けるべきだと思います。国にかかわる機関が自ら手本を見せると良いと思います。 そうしないと国民に浸透しないと思います。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)	④	公務員の採用につきましては、厚生労働省の所管ではなく、人事院及び総務省へご要望いただくよう返答いたしました。
7	※その他、尖閣諸島や朝鮮学校の無償化に関するご意見等の厚生労働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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③政策・制度の改善等を検討中、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	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10月29日～11月4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	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、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	指導課医療法人係(内線2580) 指導課助成係(内線2551) 歯科保健課総務係(内線2583) 医事課総務係(内線2566) 総務課医療安全推進室 (内線2580)

平成22年10月29日～11月4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	1件	10件	27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	26件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	社会医療法人の法人税その他の税について、現在は何のような優遇措置がとられているかを教えて欲しい。		社会医療法人の税制上の優遇措置の具体的な内容として、以下の事項をご説明しました。 ・本来業務(病院、診療所等における医療保健業)に係る法人税は非課税 ・その他の業務(附带業務、収益業務等)に係る法人税22%課税 ・社会医療法人が開設する病院又は診療所で、救急医療等確保事業を行う病院又は診療所にかかるものの固定資産税、都市計画税、不動産取得税は非課税 ・それ以外の病院、診療所又は介護老人保健施設にかかるものは課税
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欲しい。		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	歯科技工士でない者が歯科技工所で歯科技工士業務を行っているが、罰則規定はないのか。また、どこに相談したらよいのか。		歯科技工士法第28条の罰則規定を説明するとともに、管轄する保健所又は警察に相談するようご説明しました。
4	医療職種の国家試験について、年1回の実施は納得出来ない。少なくとも年3回は実施すべきではないか。		医師等医療職種の国家試験について、現在、年1回の実施としている趣旨等をご説明した上で、試験の実施方法の改善については、定期的に有識者による医師国家試験改善部会等の検討の場を設けており、いただいたご意見については、今後の当該部会における議論の参考としたい旨をお伝えしました。
5	あん摩マッサージ師、はり師、きゆう師の免許の書き換えをしたいが、具体的な手続き等について教えて欲しい。		あん摩マッサージ師、はり師、きゆう師の免許に関する業務を行っている(財)東洋療法研修試験財団の照会窓口をご案内しました。

「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	<p>医療行為による副作用等の情報について、副作用を受けた個人から、以下の要望がFAXと電話であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・都道府県等に設置されている医療安全支援センターでこのような案件の相談を受け付けるようにしてほしい。</li> <li>・日本医療機能評価機構で実施している医療事故情報収集等事業に報告できるようにしてほしい。</li> <li>・医薬品医療機器総合機構で案件の相談を受け付けるようにしてほしい。</li> <li>・上記の体制整備を行った上で、副作用等の原因分析を行ってほしい。</li> </ul>		<p>都道府県等に設置された医療安全支援センターや、医療事故情報収集等事業の位置付け、業務等についてご説明しました。</p> <p>また、医薬品医療機器総合機構への報告は、医療機関から実施可能なため、当該医療機関とよく話し合い、働きかけていただくようご説明しました。</p> <p>さらに、個人からの情報提供については、消費者庁でも対応している旨をご説明しました。</p>
7	<p>医療安全推進週間のポスターに出てくる人物イラストがメタボ体型である。医者も看護師も患者もメタボ体型を認めているようで疑問が湧くが、何とかならなかったのか。</p>		<p>貴重なご意見として承りました。</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	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29日～11月4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	88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	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	90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いたしました。
2	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。
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29日～11月4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	0件	0件	6件	50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	50件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	大学の応用化学科を卒業した。この卒業証明から毒物劇物取扱責任者の資格をとることができるか聞いた。取得方法を知りたい。		毒物劇物業者等がおくこととされている毒物劇物取扱責任者になることができる者として、大学等の関連学科を修了した者や、毒物劇物取扱者試験に合格した者が挙げられているため、実際に事業所等の責任者になる場合に卒業証明等をもって申請できるという仕組みであり、当該証明をもって、毒物劇物取扱者試験の合格が与えられるわけではない旨説明した。
2	昭和61年に手術を受けたが、その際にC型肝炎に感染したと思われる。救済の制度について教えて欲しい。(その他C型肝炎に関するお問い合わせ多数)		病院がフィブリノゲン製剤納入先医療機関リストに載っている事を確認し、『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』の概要をご説明いたしました。
3	現在C型肝炎による肝硬変になっているが、注射針の使い回しでの感染では救済してもらえないのか？(その他C型肝炎に関するお問い合わせが多数)		『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』では、対象外となっている事をお伝えしました。

「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。



# 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29日～11月4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	111件	0件	0件	60件	171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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	166件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労働基準法を守らない企業が勝ち組になり、まじめな企業が衰退していくこととならないよう、例えば、監督署で企業のタイムカード点検パトロールを実施するなど、労働基準法の遵守をさせることを図ってほしい。		監督署では、限られた人員・体制の下、効率的・効果的な監督指導を実施するため、労働条件確保上の問題があると考えられる事業場に対して優先的に監督指導を行うとともに、重大・悪質な事業場に対しては、司法処分も含めて厳正に対処していることを説明し、御理解をいただきました。
2	求人票で「年次有給休暇消化率80%」という記載をよく目にしますが、そもそも労働者は年次有給休暇が取りにくいものなのでしょうか。		年次有給休暇については、労働基準法上、使用者は原則として労働者の請求する時季に与えなければならないこととされており、これは使用者の義務として、遵守していただく必要があることなどを御説明いたしました。
3	今年も労働時間適正化キャンペーンを実施するのか。労働時間相談ダイヤルはいつ実施するのか。		厚生労働省では、長時間労働やこれに伴う問題の解消を図るため、11月を「労働時間適正化キャンペーン」月間とし、厚生労働省ホームページやリーフレット配布等による周知啓発を行っていること、全国一斉の電話相談である労働時間相談ダイヤルについて11月6日(土)に実施することなどを御説明いたしました。
4	数か月前から給与の遅払いが続いていたのですが、今月も給料日なのに給料がもらえない。 今回は会社に連絡さえも取れない状態で、また、一切連絡をよこさず、誠意を感じない。 自分が働いた給料だから、絶対にもらいたい。このような場合はどのように対処すればいいのか。		賃金不払等の労働基準法違反については、監督署で事業主に対して是正指導を行う等の対応を行っているため、速やかに勤務先を管轄している労働基準監督署に御相談いただけるよう御案内いたしました。

「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	私の職場は労働基準法に違反している事が多々あると思うが、内部告発をして会社にばれると退職になるかもしれないので困っている。 会社を辞めずに、また、自分の立場が気まづくならない様に、監督署へ伝えるにはどのような方法があるのか。		監督署への御相談は、来署・手紙・電話のいずれの方法によっても匿名で行うことが可能であること、御相談された事実を会社に対して伏せて監督指導を行うことも可能であることなどについて説明しました。 なお、公益通報者保護制度により公益通報を行った労働者者については不利益な取扱い等の禁止等の保護が図られていることについても申し添えました。
6	たばこの副流煙が多くの有害物質、発がん物質を含むことは周知の事実であり、とりわけ、会社で副流煙の害から逃れることができない。そのことにより、会社を辞める人も少なくない。 多くの人々が被っている理不尽な状況を改善していただきたい。		貴重な御意見と承った上で、現在の受動喫煙防止対策に関すること、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御説明いたしました。 また、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御案内をいたしました。

「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10月29日～11月4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	17件	2件	0件	84件	103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(職員等の接遇問題を含む)	77件
	法令遵守違反に関するもの	8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	60歳定年制を依然として掲げている企業がある。今後、年金支給開始年齢が65歳からとなることに対応した、改善策を講じるべきだ。		高齢者雇用安定法に基づき、事業主に対しては、定年の引上げ、継続雇用制度の導入等による65歳までの安定した雇用を確保するための措置を講ずることが義務付けられております。今後年金の支給開始年齢の引上げに合わせて、段階的に65歳まで引上げられることとなっております。(現時点では64歳) 今後も引き続き、ハローワークによる事業主への助言、指導等や高齢者雇用アドバイザーを活用した相談・援助等により、65歳までの雇用機会の確保の推進に努めてまいります。
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	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。

「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、原則として応募書類は返却するよう求人企業に要請していますが、法令で義務づけられていないため、やむを得ない事情により返却できない場合については、その旨求人票に記載するよう指導している旨ご説明しました。また、いただいたご意見を踏まえ、求人企業に対しては、今後更に応募書類の返却を要請してまいります。
6	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あり)。		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。なお、いただいた情報については、該当労働局に伝え、事実関係を確認した上で適切に対応いたします。
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	採用者が決まった企業の求人は、募集を取り下げしてほしい。		ハローワークでは、求人者に対して、採用者が決まった場合には速やかに連絡するよう指導しています。あわせて、ハローワーク紹介による場合には、求人者が引き続き職業紹介を希望するか、求人を取り消すかの確認も行っています。引き続き、求人者に対する指導を行ってまいります。
9	中小企業緊急雇用安定助成金を受給している法人の経営者です。受給を開始して約2年、300日のほとんどを消化しようという状態です。初年度は200日までや3年で300日までという支給日数の枠を広げて欲しい。		ご要望については雇用保険二事業の財政状況等に鑑み、現在是对応困難である旨ご説明し、ご理解を求めました。
10	厚生労働省HPに掲載されている「雇用の安定のために」の目次について、人材確保等支援助成金の欄に建設業人材育成支援助成金が記載されていない。修正してほしい。		いただいたご意見を踏まえ、速やかに修正しました。

「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29日～11月4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	10件	1件	0件	56件	67件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	40件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	18件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	9件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	(財)介護労働安定センターへの交付金について、事業仕分けで廃止とされたと聞き驚いている。 介護労働者の定着率が低い中、雇用管理改善の手助けをしているセンターの存在は成熟していない介護業界にとってますます必要なものであり、研修の実施においても、センターが行うことで現場に即した研修の提供がされていると思います。切り捨てられるほどの存在ではありません。是非残していただきたい。 (ほか同様の意見27件)		介護労働者の雇用管理改善に関する支援等については、当省としても、非常に重要な施策と認識していますが、今般の行政刷新会議における事業仕分けの結果も踏まえ、今後の在り方を検討してまいります。
2	ジョブ・カードを作成しても、求職者としてはメリットが感じられないので、事業仕分けで廃止の判定を受けたことは妥当である。 (同様の意見ほか3件)		
3	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。 世の中には、この制度を重要な制度だと考えている人達もたくさんいるので、是非今後も推進して欲しい。 (同様の意見ほか1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。
4	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5件)		
5	ジョブ・カード制度とは、そもそもどういう制度なのか教えてほしい。 (同様の要望ほか1件)		フリーター等の正社員経験が少ない方を対象に、きめ細かなキャリア・コンサルティングや企業実習と座学を組み合わせた実践的な職業訓練を提供し、企業からの評価結果や職務経歴等をジョブ・カードに取りまとめて就職活動等に活用することにより、正社員としての就職へと導く制度です。

「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、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	事業仕分けで多数の雇用対策が廃止されることとなったようだが、基金訓練も廃止になるのか。 (ほか同様のご質問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。
7	訓練・生活支援給付の支給額が12万円(扶養家族あり)、10万円(それ以外)とのことだが、せめて15~20万円は必要ではないか。		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。
8	基金訓練を受講して、訓練・生活支援給付を受けたいので、手順を教えてください。		基金訓練の受講について、その職業訓練を受講することが再就職に必須であることなど要件を説明するとともに、訓練の受講あっせんを行っている最寄りのハローワークをご案内しました。
9	基金訓練を受講しているが、講師も親切に教えてくれて、大変助かっている。		受講された訓練を評価いただいていることに謝意を伝えました。

「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29日～11月4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	62 件	1 件	0 件	94 件	157 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	91 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	1 件
	その他	60 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。 ・3歳未満のみを増額するのはやめてほしい。 ・満額支給されないのであれば、扶養控除の廃止はしないでほしい。 ・所得制限を設けてほしい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	少子高齢化は、労働者人口を減少させ、国力を失うことになるので、早急に少子化対策を実施して欲しい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	児童養護施設に自分の子ども(小学2年生)が入所している。今月には家庭復帰する予定であったにもかかわらず、施設が不法に子どもを軟禁しており、退所どころか学校に通学する以外は外出することも制限されている。また、この施設では虐待が行われているのではないかという疑いもある。 (施設を所管する)市の児童相談所に相談したところ、児相は動いてくれている。しかし、施設は児相の接触にも応じようとせず、なかなか事態は好転しない。子どもも我が家に帰ってきたいと言っている。何とかならないか。	① ⑤	児童福祉法で児相に措置変更等の権限があること、施設内虐待(被措置児童等虐待)を予防するための仕組みが設けられていること等を説明しました。また、児童養護施設の指導・監督は指定都市が行っているため、市役所に連絡する旨を申し上げました。その後、市の児相の本児の担当者に電話にて相談内容を伝え、適切に対応いただくよう依頼しました。
4	「父子家庭のみなさまにも児童扶養手当が支給されます」と謳っておきながら、遺族年金が支給されている場合は該当しないとはどういうことか。父子家庭のほとんどは妻が他界した結果であるのに、全く矛盾した内容に呆れるばかり。僅かな遺族年金(月に1万強)のために支給要件に該当しないというのは、全く意味の無い政策だと感じる。	⑤	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
5	私は今年9月に復帰予定だが、保育園の空きがなく入園できずに育児休暇を延長している。来年4月には絶対に職場に戻らなければいけないのに、この待ち人数だと年度明けでも入園できるか…と言われとても不安である。 何のために育児休暇制度(復帰の日を自分で決める意味がない。その日には戻れないのだから)をとっているのか、わからない。 ベビーシッターの補助費を出すなど、マンションの一室をベビールームにするなど、対策を早く出してほしい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。

※「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	<p>幼保一元化に向け、10年かけて整備してうまくいくかどうかを検討するよりも、もっと手早い方法を考えるべきではないか。</p> <p>例えば、保育園を卒園して、小学校に進む準備として小学校近くの幼稚園に1年間通うという方式をとれば、</p> <p>① 現在の保育園の年長さんは幼稚園生となるので、その分保育園も受け入れが増える。</p> <p>② 年長さん担当の保育士が足りなくなるので、保育士増員が必要となり、保育士資格を取っても働いてない人が眠った資格を活かすことにより、雇用増加が見込める。</p> <p>③ 少なくとも短期間の調整で待機児童の数は減少できるのではと考えられる。</p> <p>また、これからの未来を担う幼い大切な命を預かる保育士という仕事をもっと大切にしてほしい。労働時間や責任という精神的負担等もあるのにかなりの低賃金である。時給で考えるとコンビニ店員と変わらない位であり、どこにどの様に効率的にお金を掛けるかしっかり検討頂きたい。</p>	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
7	<p>幼稚園と保育所統合、「こども園」に移行という内閣府方針について大変に良いことだと思う。</p> <p>実際、保育(あくまで託児)に加えて、幼児教育の機能を持つ施設が望まれていた。実際、保育所も幼児教育を行っているし、幼稚園も延長保育などを行っている。利用者負担が平等を原則とするのも良い。年齢によって差異は設ける必要はあろう。保育所は農家など殆ど無料だが、資産等も加えて利用料を設定すべきとおもっていたが、本当の低所得者には別途の措置をすれば良い。</p>	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
8	<p>娘が通っている保育園で保育制度改革についての学習会があり、改革内容を詳しく聞き、驚き言葉が出なかった。なぜこのような案が出てきたのか？まさか子育てをされたことのある方の案ではないことを願う。待機児童がいなくなればそれで問題解決なのか？企業が入れれば利益追求になり、保育が手薄になるように思う。案では乳幼児を抱えて保育園を何件も駆け回ることにもなりかねない。真剣に私はこの制度をやめていただきたく意見・要望をした。</p>	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
9	<p>体外受精は高額な医療費がかかるため、少子化対策の一環として、保険適用または、全額を国が負担すべき。</p>	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。



# 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29日～11月4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	33 件	0 件	0 件	32 件	65 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)	27 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	37 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	日本国籍のない外国人は本國で保護か、費用を出身國に請求すべきではないか。国民の税金で対応するのはおかしい。	①	ご意見としてお伺いしました。 なお、生活保護法は、憲法25条に「すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する」と規程されていることから、基本的には日本国民のみを対象としておりますが、適法に日本に滞在し、就労活動に制限を受けない永住、定住等の在留資格を有する外国人については、社会的・人道的観点から、日本人と同じ取扱いとしております。
2	一所懸命働いて年金を納めての7万円。働けないと生活保護では14万円。この不公平を見直して欲しい。	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	生活保護費は高すぎるのではないかと。年金や最近の所得の状況から考えて、もっと金額を引き下げべきではないかと。	④	ご意見としてお伺いしました。 生活保護基準のあり方については、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	現在失業中で生活に困っているので、社会福祉協議会で生活福祉資金の貸付申請をしたが、貸付決定までに3週間ほどかかると言われた。もっと迅速に貸付の審査・決定をしてもらいたい。	① ④	貸付を行う際には一定の審査手続が必要であり、ある程度の時間を要する場合がございますが、社会福祉協議会においても、より迅速な貸付審査を行うように努めておりますと回答しました。
5	今年の5月に自治会長から12月より民生委員になってほしいと頼まれたので関係書類を提出したが、これまで自治会長からも市役所からも何の連絡もない。市役所に問い合わせたところ、国から委嘱状が届いた段階で連絡しようとしていたと言っていたが、委嘱状はいつ届くのか。遅いとは思わないのか。	①	民生委員の推薦手続について、一斉改選の際には対象者の数が多くなるため、一定の時間を要することを説明するとともに、その実務を担当している地方厚生局の連絡先をご案内いたしました。

※「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。

(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29日～11月4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	1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	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	4件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	身体障害者補助犬法第9条ただし書で、「当該施設を利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合」には、施設等の管理者に身体障害者補助犬の受入義務がないものとしているが、具体的にどのようなケースを想定しているのか。		<p>身体障害者補助犬法第9条に定める「不特定かつ多数の者が利用する施設」においては、身体障害者の社会参加の促進のため、補助犬の同伴受入を義務づけているところです。</p> <p>しかしながら、当該施設等の管理者や他の利用者の利益も無視し得ないことから、ただし書の事例に該当する場合は、補助犬の受入義務がないものとしています。</p> <p>具体的なケースが、ただし書の事例に該当するかどうかは、一律に判断できるものではなく、施設の種類、規模、構造、利用時の状況、利用の態様等諸般の事情を総合的に考慮して判断されるべきものと考えています。</p>
2	自分は身体障害者手帳の交付を受けており、障害者年金の2級を受給している。また、自治体からバスや地下鉄の無料バス及びタクシー券をもらっている。この他に、国として何が障害者のための経済的支援をやっていないか。		<p>重度の障害者の方は、特別障害者手当を受給できます。対象者の要件等の詳細につきましては、自治体の窓口でご相談ください。</p> <p>また、国の障害者施策につきましては、障害者年金等の現金給付だけでなく、障害のある方が必要な福祉サービスを利用するための施策も行っているところです。</p>
3	障害者総合福祉法について、当事者の話をよく聞いて法律を作成することは重要だが、概念論に議論が集中するのではなく、もっと具体的な話し合いを行われたい。また、委員数が余りに多いので、意見がまとまらず、進行しにくいのではという危惧を抱いている。是非、意見集約して頂き、中身の充実したまた、多方面の意見を聞いた制度、法律をお願いしたい。		<p>総合福祉部会につきましては、様々な立場の方に委員としてご参加いただき、多様な意見をご提出いただいています。ご期待に沿えるような、充実した内容の新制度ができるよう努めてまいりたいと思います。</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、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
4	<p>心身障害者扶養共済制度の年金給付条件について、現在、加入者の死亡、加入者が重度障害を負った場合となっているが、次の条件を追加するよう要望する。 加入者が要介護</p> <p>当該制度が発足した昭和45年当時から社会事情は大きく変貌し、高齢の加入者の実態にそぐわないものになっているので、高齢被保険者の切実な要望としてぜひとも取りあげて欲しい。</p>		<p>給付条件の緩和については、制度の安定的な運営を図り、将来にわたり障害者に対する年金給付を確実に行うという観点から、保険料水準等も見直さなければならないため、慎重に検討をしなければならないと考えています。</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、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29日～11月4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	29件	0件	2件	11件	42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)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	38件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	介護事業所に勤める介護職員の方から「介護職員処遇改善交付金は少ない給料で働く私たちにとって大変ありがたいものですが、その配分方法を事業主に任せないで毎月の給料に上乗せさせることはできないのでしょうか。私の事業所では数カ月分がまとめて払われますが、日々の生活に使うには毎月もらえた方が助かります」との意見をいただきました。		介護職員処遇改善交付金については、事業主の自発的な取組を促進することを目的としているため、その配分方法については事業者が決めることとしていること、ただし、できる限り毎月の給料に上乗せしてもらおうよう、国として周知を図っている旨回答しました。
2	介護保険料が急に4倍に高くなったがなぜなのか、との問い合わせをいただきました。		介護保険料額の決定に当たっては、前年度の合計所得金額を用いて算出しており、保険者である市町村が住民税担当部局から税情報を得て決定しているため、詳細についてはお住まいの市町村にご確認いただきたい旨回答しました。
3	病院と特別養護老人ホームが併設している場合、病院の診察室を特別養護老人ホームの医務室として共用することはできるかとのご質問をいただきました。		病床の転換に伴う病院又は診療所と介護老人保健施設等との併設について(医政局長・老健局長連名通知)において、病院又は診療所の診察室と特別養護老人ホームの医務室は共用は認められないことが規定されている旨回答しました。
4	訪問看護事業所の管理者として、都道府県知事に認められた理学療法士等をあてることができるとのことだが、都道府県知事はどうのような基準で判断するのかのご質問をいただきました。		都道府県知事が地域の特性を鑑みて各々の基準で判断する旨伝えました。
5	リハビリテーションマネジメント加算は、本人の体調不良等により定められた実施回数の要件を満たせなくなった場合には、算定できないのかのご質問をいただきました。		利用者の体調悪化等やむを得ない理由により算定要件が満たせなくなった場合であれば、算定可能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
6	介護事業所で働いていた方から「以前に勤めていた事業所では介護職員処遇改善交付金を申請していたはずだが、支給してもらい前に辞めてしまった。勤めていた期間の分を今からもらうことはできないのか」との問い合わせをいただきました。		介護職員処遇改善交付金は、公布された全額を介護職員の方の処遇改善に用いてもらうこととしていますが、その支給の方法については事業所ごとに定められているため、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。
7	養護老人ホームの認可の手続きについてご質問をいただきました。		老人福祉法第15条第3項において、市町村及び地方独立行政法人は、都道府県知事に届出をして設置することができること、また、同法第15条第4項において、社会福祉法人は、都道府県知事の認可を受けて設置することができる旨回答しました。
8	特別養護老人ホームの入所判定の基準はどのようになっているのかとご質問をいただきました。		特別養護老人ホームに設置される入所判定委員会において、申込者の介護度や家庭環境等を考慮し、緊急性が高い方から入所する流れとなっていること、国としては関係自治体と関係団体が共同で入所に関する指針を作成することができるよう、指定介護老人福祉施設の入所に関する指針についてを定めている旨回答しました。
9	介護報酬の一単位の単価はどの法令で定められているのかとご質問をいただきました。		厚生労働大臣が定める一単位の単価(厚生省告示第二十二号)に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。



# 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29日～11月4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	48 件	0 件	0 件	3 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	7 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	5 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	39 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	相談者は被保険者。 1ヶ月に入院と外来の双方で治療を受けたが、それぞれについて一部負担額が21000円以上でないと負担を合算することは出来ないと説明を受けた。外来の一部負担額が21000円を超えていなかったがために、結果として高額療養費の給付を受けることが出来なくなってしまった。どうしてこのようなルールが存在しているのか。	①	21000円の基準については、高額療養費の自己負担額の世帯合算を行う前提として、世帯全員分のレセプトを名寄せする際に、事務手続が膨大にならないよう、一定の基準を設けて抽出するレセプトを制限しています。 ただ、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、高額療養費の合算対象基準額についても、見直しの要望が来ている案件であると認識しています。 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	健康保険の被扶養者とするために、別居の場合は本人の収入より多くの仕送りをする必要がある。なぜそういった決まりとなったのか。もっと少ない仕送り額でも扶養者として認めるべきだ。	①	制度について説明。仕送りの額については、ご意見として伺った。
3	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。	①	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旨を説明しました。
4	ひどい頭痛、めまいで起き上がるのも困難な場合があります。幼少期、頭に強い衝撃を置けた経緯もあり、脳脊髄液減少症の可能性が高いと考えています。現段階では脳脊髄液減少症の検査時の保険適応についてはどのような進捗になっているのでしょうか。	①	低髄液圧症候群にかかるブラッドパッチ療法の検査について説明した上で、事務連絡(平成22年4月13日)が発出されている旨をお伝えしました。

※「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
5	私の父(92歳)のケースですが、患者の様子を見るために、一般の病室が空いていると思われるのに個室に入れられました。病院が差額ベッド代を入院患者に請求できる基準を教えてください。	①	特別の療養環境の提供に係る基準を説明した上で、患者の同意がない場合には差額ベッド代は徴収できない旨をお伝えしました。
6	非自発的失業者に対する保険料の軽減が船員保険の給付を受けている者が対象とならないのは、おかしい。	①	船員保険の失業給付部分は、平成22年1月1日に雇用保険に統合されたため、これ以降については、対象となっていること、平成21年12月31日以前については、該当範囲が雇用保険の規定とは、合致しないこと等から、対象とはなっていないことをご説明しました。
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なようになるのか。	①	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。

※「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10月29日～11月4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	23件	0件	0件	7件	30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	5件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	20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	年金未納分を納付しようとしたが、2年をさかのぼった分しか納付できないとのこと。いろいろ諸事情があってその年のその月に納付できないこともあるので、納付できる年に納付したいと思っていた。納付滞納者がいる中、納付しようというのに受付けないというのはどういことであろう。少しでも納付者を増やしたいと思うはずなのに、拒否するのはいかがなものかと思う。こういう見直しも急務なのではないだろうか。		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」に延長する法案を国会に提出したところであり、この法案の早期成立に向けて取り組んでまいります。
2	日本人に生まれたからには、死ぬまでである程度最低限の幸福の保障があってもいいのではないだろうか、その人が怠け者でも働き者でもだ。懸命に働いて税金もきちんとおさめてきた自営業の両親の年金は国民年金で驚くほど小額だ。年金対象年齢であれば全員に支給すべきです。そもそも年金の種類が色々あるのが良くないと思う。国民全員同じ年金制度にすれば日本人であれば死ぬまでふつうに暮らしてゆける。		民主党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」を負担すること、納めた保険料を基に受給額を計算する「所得比例年金」と、消費税を財源とする「最低保障年金」を創設することを骨格とする新たな年金制度について、平成25年の国会に所要の法案を提出することが示されています。
3	不景気で就職難民となっている人があふれている昨今、年金の支給年齢を60歳に戻し、高齢の方には後進に道を譲ってもらうようにしたほうがよいのでは？仕事もないのに新卒者を雇用することは無理だし、更に高齢者も雇用し続けなければならないのは、中小企業には負担が大きすぎる。		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ました。 なお、年金の受給権を得た後に働いて賃金を多く受け取っている方については、賃金と年金の合計額が一定額を超える場合に、年金の一部又は全部を支給停止する仕組み(在職老齢年金制度)が設けられています。

「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	高すぎる生活保護費と、安すぎる国民年金について今一度、法律の改正をお願いしたくメールをさせていただいた。はっきり言って、変だ。40年 コツコツ、やりくりしながら支払い続けて、7万円。何も、しないで 苦しいと言って14万円。こんな 馬鹿な政治、政策を直ぐ改めて貰いたい。大至急、制度の見直しをして貰いたい。これが、国民年金受給者の一番の要望であり、真面目に働いている国民のお願いである。生活保護費が、何故、国民年金よりも多く貰えるのか不思議でならない。生活保護費は、少なくとも国民年金よりも、多く支給するべきではない。		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。
5	事業主が担う社会保険に関する手続き業務は大変多く、複雑である。ついでに、新規加入時に配布する社会保険に関する説明や詳細を示した手続きマニュアルが必要だと考える。また、事業主は社会保険料を納入するが、保険料の変更や訂正により会計処理上、多大な手数料がかかるので、このような事務処理負担が増えるような仕組みを国民目線で見直してほしい。		これまでも、新規に社会保険に加入された事業所から「国民の皆様の声」として「申請用紙が年金事務所から送付されてきたが記入例がなく書き方がわからない」、「事前に添付書類についての説明がない」との社会保険の手続きに関するご意見が寄せられていましたので、ご意見を踏まえ、記載例及び必要な添付書類の説明がされた「健康保険・厚生年金保険の事務手続き」を日本年金機構のホームページに掲載いたしました。なお、ホームページに掲載した「健康保険・厚生年金保険の事務手続き」は、年金事務所の窓口にも備え付けてございますので、必要な場合には、職員にお申し付けください。また、健康保険・厚生年金保険制度の運営にあたっては、事業主の方から様々な書類を提出していただいておりますが、今後ともわかりやすい説明に努めてまいりますので、ご協力を宜しくお願いいたします。
6	確定拠出年金を実施している会社を退職後、個人型年金に資産を移換し引き続き運用しているが、運営管理機関の手数料が高いため資産が目減りしている状況であり、このまま続けても資産が減っていく一方なので脱退して資産を引き出したい。また、移換時に運営管理機関から手数料に関して十分な説明がなかった点も不満である。その点について、どう対処してくれるのか。		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、原則として受給開始年齢到達前の資産の引き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。また、運営管理機関の対応については、このような照会があった旨を運営管理機関側へ伝えることを約束し、ご理解をいただきました。
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。
8	日本年金機構(ねんきんダイヤル(専用ダイヤル含む)、事務所、本部)の電話がつかない。		日本年金機構において通知書等を発送した場合、休日明け等は電話が大変混み合うことがあることを説明し、時間を置いってからかけ直していただくようお願いしました。また、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29日～11月4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	労働組合法第32条の「確定した救済命令」とは何を指すのか。		労働組合法第32条の「確定した救済命令」の意義及び趣旨について丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
2	別会社から分割会社に出向している労働者がいる。この労働者を会社分割によって承継させることはできるか。また、承継法上の手続きはどのようなものが必要か。		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。
3	吸収分割をする予定だが、労働者を承継会社に承継させず、分割会社からの在籍出向で対応する予定である。出向について、通知などで伝える必要はあるか。		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ご説明し、ご理解をいただきました。
4	ある工場を分社化する計画が発表された。労働者の中には分社化した子会社に行くのを希望しない者がいるが、分社化に際して労働者に適用される法律はあるのか。		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。
5	分割対象の事業以外に事している労働者について、転籍で承継会社に移ってもらうことを考えている。この場合、個別協議や通知における、承継後の業務の内容や場所はどのように伝えればよいか。		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ご説明し、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29日～11月4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	4件	347件	7件	0件	34件	0件	392件
	地方分	32件	45件	18件	0件	0件	1件	96件
合計	36件	392件	25件	0件	34件	1件	488件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	76件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	412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	子供のない妻や夫を対象とする新たな国民年金遺族年金制度を創設して欲しい。		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	固定的な賃金に大幅な変動があった場合に、報酬を届け出る月額変更届について、残業により給与が大きく変動しても変更の対象とはならない。実際の給与が下がっていても高い保険料のままである。固定的な賃金に限らず変更できるような制度を改正して欲しい。		現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3	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。
4	現在63歳で、年金を受けながら会社に勤め厚生年金に加入しているが、9月末に退職(翌日の10月1日が資格喪失日)した場合、年金の支払は11月分からとなる。給与も年金も支給されない月があるのは納得できない。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、所得基準だけでなく、各世帯の実情(実際の手取り、借入金等)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	扶養親族等申告書及び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37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、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	年金事務所やコールセンター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)		扶養親族等申告書についてのご案内が到達した関係で多数の電話をいただき、電話がかかりにくくなっており、ご迷惑をおかけしました。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	お客様から、お礼や激励をいただきました。		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、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。