

平成22年11月22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11月12日から平成22年11月18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)(10/11/22)

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11月12日～11月18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)	3	65	0	0	476	544
大臣官房	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	14	0	0	8	22
健康局	0	7	0	0	73	80
医薬食品局	0	37	0	0	6	43
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	1	141	0	0	69	211
職業安定局	1	18	1	0	112	132
職業能力開発局	0	12	0	0	30	42
雇用均等・児童家庭局	1	96	2	0	109	208
社会・援護局	0	42	4	0	17	63
障害保健福祉部	0	0	0	0	3	3
老健局	0	22	0	0	2	24
保険局	0	53	0	0	7	60
年金局	0	14	0	0	13	27
政策統括官	0	0	0	0	1	1
日本年金機構	39	370	29	0	33	471
合 計	45	891	36	0	959	1,931

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	257
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	519
法令遵守違反に関するもの	4
その他	1,151

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11月12日～11月18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
	3件	65件	0件	0件	476件	544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	544件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	日本の祝祭日についてお伺いしたい。祭日が増えてきているがその件はどこに連絡すれば分かるか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、内閣府へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	仕分け対象事業について意見を申し上げたい。 宝くじの廃止は国民の楽しみが奪われるので反対である。 日本たばこ産業のたばこ製造と販売を仕分けすべきである。 (電話)		厚生労働省の所管ではなく、は総務省は財務省へご意見いただくようご案内いたしました。
3	子どものいじめの件で質問がある。いじめの定義について教えてほしい。(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。
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。)		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:特殊な事情の越境申請援助を認めて欲しい】 障害者手帳が貰えない聴力の2歳の娘の事で要望があります。来春から校区制度に従った特別支援学校に通わなければなりません。越境申請をしても、関係する市の教育委員会はたらい回しするだけか、規則的な校区制度がありますので、との発言のみで調査もなさらず、越境入学をなかなか認めてもらえません。一概に校区制度で越境入学を認めないことに納得がいきません。どうかお力添え下さい。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		越境入学につきましては、厚生労働省の所管ではなく、文部科学省へご要望いただくよう返答いたしました。
6	【ご質問:自販機でタバコを買ったのですが】 自販機でタバコを買ったのですが、違うものが出てきたうえ、その自販機には無いタバコでした。電話をかけようにも自販機に電話番号は書いてないし、自販機の番号すら、かすれていてはつきり読み取れないのですがこの場合どうすればいいのですか。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		たばこの販売につきましては、厚生労働省の所管ではなく、日本たばこ産業株式会社へご質問いただくよう返答いたしました。
7	その他、尖閣ビデオ流出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	医政局
照会先	医事課総務係(内線2566) 看護課総務係(内線2596)

平成22年11月12日～11月18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	8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	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	22件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	衛生検査技師免許の資格を得るための要件について教えてほしい。		以下のいずれかの要件を満たす者について、資格を得ることができる旨をご説明しました。 医学・歯学の正規の課程を修めて卒業した者 薬学、獣医学又は保健衛生学の正規の課程を修めて卒業した者 大学において検査に関する科目で厚生労働大臣の指定するものを修めて卒業した者
2	衛生検査技師免許の申請をしたいが、その手続について教えてほしい。		申請要件を満たす者であれば、以下の書類を準備し、住民票の住所を管轄する保健所に申請していただきたい旨をご説明しました。 卒業証書の写し、または検査に関する科目を修めたことを証する書類 収入印紙9,000円分 戸籍抄本または謄本 医師の診断書
3	看護師になるために日本の看護師学校への入学を考えているが、日本国籍を持っていなくても、卒業後に看護師国家試験を受験することは可能か。		保健師助産師看護師法第21条(看護師国家試験の受験資格)では、受験者の国籍を規定しておらず、必要な学科を修めて卒業すれば受験資格は得られる旨をご説明しました。
4			
5			

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	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11月12日～11月18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件	0件	0件	73件	80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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	77件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	受動喫煙の規制を強化してほしい。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
2	むずむず脚症候群について、睡眠中の随意運動に着目することにより症状が改善したので、多くの人にそのことを知らせたい。		国民の皆様の声に掲載させていただく旨回答いたしました。
3	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。
4	原爆症認定の審査について、申請しているが認定状況はどうなっていますか。		随時審査を行っているところであり、審査には時間を要しているが審査基準の見直しや審議会開催回数の増などにより対応している旨ご説明いたしました。

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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11月12日～11月18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	37件	0件	0件	6件	43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	43件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ある毒劇物を社内で使用しているが、製造・輸入・販売は行っていない。責任者の選任は必要か。		毒劇法では製造・輸入・販売を行う際に登録が必要であり、併せて毒物劇物取扱責任者の設置を求めている旨を説明。製造・輸入・販売を行っておらず、社内で消費する場合は業の登録及び責任者の設置は不要であると伝えました。
2	輸血でC型肝炎になったが、救済されるか。 (その他C型肝炎に関する問い合わせ多数)		C型肝炎感染者の方への救済は『特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固第因子製剤による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』に基づいて行われており、輸血は対象外である事をご説明しました。また、インターフェロンの助成制度のご案内を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11月12日～11月18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	141件	0件	0件	69件	211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	207件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	中国の田舎では月収6000円で働いており、日本の日給と同じである。これでは国際競争力で勝てるはずがない。昭和20年代、30年代は盆と正月しか休みがなかった。現代は週40時間労働などと甘やかしすぎであり、労働者をもっと働かせるべき。 国際競争力を高めるためには企業が主体となって徹底的なコスト削減(人件費含む)を行うべきであり、そういう意味からも、労働基準法違反は非常に悪質な場合を除いて取締まるべきではない。		労働基準法は、労働者が人たるに値する生活を営む上で満たすべき最低限の労働条件を定めたものであり、この履行確保を図るため監督署は労働基準関係法令に則り、監督指導等を行っていく必要があることなどを御説明いたしました。
2	いまや世界中で『日本人は働きすぎ』とみなされ、『過労死』という和製英語が定着するまでになっている。 なぜ日本人は働きすぎるのか。 それは労働基準法を全く守ろうとしない会社に残業を強いられているからだ。 労働基準法を守らない会社が未だある中、労働者が人間らしく生活できるような社会を築くためには、労働基準法違反の罰則を強化するしかないと思う。		監督署は、法定労働条件の履行確保のために監督指導を行うとともに、重大・悪質な場合は司法処分を行う等厳正に対応していること、今後ともできるだけ多くの事業場に対し、監督指導を実施する等により、遵法水準の維持・向上に努めて行くことなどについて御説明いたしました。
3	労働時間適正化キャンペーンに関する広報をホームページで見たが、昨年度の賃金不払残業の是正結果について非常に参考になった。 中でも『賃金不払残業解消のための具体的な取組例』が我が社の問題点と合致し、解決の方向が見えた。 国も厳しい財政状況の下、業務を削減し効率化する必要があるのだから、今後もこのような有益な分析・情報の提供をお願いしたい。		労働基準法に違反する賃金不払残業や働くことにより労働者が健康を損なうようなことはあってはならないものと考えており、厚生労働省としては、『賃金不払残業総合対策要綱』や、『過重労働による健康障害防止のための総合対策』等に基づき、事業主の指導等に取り組んでいること、今後とも積極的に取組を促進するとともに、引き続き有用な情報提供に努めて行くことなどについて御説明いたしました。
4	振替休日と代休の違いは何ですか。		『振替休日』と『代休』の定義の違い、併せて割増賃金の支払義務などについて御説明いたしました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	<p>現在勤務する職場にも喫煙者があり、苦痛な日々を過ごしている。 一日も早く、受動喫煙の心配のない環境で仕事ができることを希望する。</p>		<p>貴重な御意見として承った上で、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。</p>
6	<p>仕事と生活の調和推進の取組として、会社から早期退庁するよう促されているが、独身者にとっては迷惑な政策である。</p>		<p>仕事と生活の調和の取組については、家族を有する方のみではなく、独身の方にとっても私生活を充実させる観点等により、健康で豊かな生活のための時間を確保し、活力ある社会を実現していくためにも重要な取組であることなどについて御説明いたしました。</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)

平成22年11月12日～11月18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
	1件	18件	1件	0	112件	132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	2件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	86件
法令遵守違反に関するもの	4件
その他	40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。社会保険に加入することができるのであれば、既に加入している。		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。
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	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。
4	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。
5	親の介護のために仕事を辞めざるを得ず、職歴に長期のブランクができてしまったため、再就職に大変苦労している。面接で説明しても理解してくれる求人企業がほとんどない。親の介護は子どもであれば、誰にでも起こりうる可能性がある。社会に理解が広がり、就職の門戸が開かれることを強く望みたい。		家族介護者の深刻な現状について傾聴しました。こうした現状をしっかりと受け止め、ハローワークでも求職者の方々の再就職支援に全力で取り組んでまいります。

「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
6	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。
7	精神障害者の雇用を促進してほしい。		精神障害者については、その障害特性に応じた、きめ細かな支援を行う必要があることから、例えば、ハローワークに「精神障害者就職サポーター」を配置し、精神障害者に対するカウンセリング機能を強化するなど就労支援策の充実を図っております。今後とも、精神障害者の雇用が促進されるよう、一層の支援の充実に努めてまいります。
8	行政刷新会議の事業仕分けにおいて、財団法人産業雇用安定センターの事業に対して運営費補助の廃止との結論が出た。私達中小企業にとっては、如何にして適材の方を迅速に確保するかが課題となっている。現在の仕組みを是非継続していただくよう強く要望します。		産業雇用安定センターが行っている出向・移籍のあっせんは、事業仕分けにおいて補助を廃止すべきとの結論が出されたところであり、今後についてはこれを十分踏まえ、具体的な対応を検討してまいりたいと考えています。
9	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。
10	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。

「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11月12日～11月18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	12件	0件	0件	30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	18件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	14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	介護業界は、他の業界と比べて一層の人事労務管理の改善が必要と痛感しているものの、外部のコンサルタントを利用する余裕もないというのが実態である。 事業仕分けにおいて、(財)介護労働安定センターへの交付金が廃止と判定されたが、存続を強く要望する。 (同様の意見ほか4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	事業仕分けにおいて、ジョブ・カードが履歴書と同じであり、効果が疑わしいとされていたが、履歴書より充実した求職者にとって有利なものであることから、廃止とするのはとんでもない話である。 (同様の意見ほか1件)		事業仕分けにおいてジョブ・カード関連事業の廃止という判定がなされたが、ジョブ・カード制度の政策目的の重要性は理解されたと認識しており、より効率的・効果的な枠組みに発展させるための必要な見直し等を行い、今後とも推進してまいります。
3	基金訓練を受講するためにジョブ・カードを作成したが、就職の役に立つとは思えない。事業仕分けで言っていたとおり廃止か改革は当然である。		
4	来年度ジョブ・カード型訓練の実施を検討中であるが、助成金は受けられるのか。 (同様の質問ほか2件)		特別会計事業仕分けの判定結果については現在、厚生労働省で対応を検討中であり、検討した結果についてはホームページなどで公表する旨説明いたしました。
5	雇用・能力開発機構の廃止が閣議決定されたとの報道があった。 この法人は、「私のしごと館」などの外れな事業があったかもしれないが、中には失業者が無償で職業訓練を受けられるといった有効な雇用対策もあった。 表層的な国民受けを狙ったものではなく、国民の実情などをよく考慮した政策を切望する。		国会で審議中の「独立行政法人雇用・能力開発機構法を廃止する法律案」においては、雇用・能力開発機構を廃止する方針ですが、職業訓練など職業能力開発業務については、高齢・障害者雇用支援機構に移管し、国の責任で職業訓練を行う組織としています。 今後とも国として雇用のセーフティネット等の機能が果たせるよう、無駄の排除を徹底しつつ、地域のニーズに沿った効果的・効率的な職業訓練を実施いたします。

「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、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	基金訓練を実施して、求職者の再就職支援をお手伝いしたいと考えている。手続や窓口を教えてください。(同様の要望ほか2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： http://www.ehdo.go.jp/kinkyu/madoguchi.html)
7	訓練・生活支援給付を受けている基金訓練の受講生の中には、就職する意欲の乏しい人がみられる。これでは税金を払うことが馬鹿馬鹿しくなってくるので、この制度を廃止すべき。(同様の意見ほか1件)		再就職のために職業訓練を受けて新たな技能等を修得する必要があるものの、経済的な事情により職業訓練が受講できない場合があることから、失業の長期化を防ぐため、無料で職業訓練を実施することや、職業訓練を受講している期間中の訓練・生活支援給付の支給は必要と考えています。 なお、本制度の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)
8	従業員に訓練を受けさせる場合の助成金制度について教えてください。		キャリア形成促進助成金の概要を説明し、申請先である最寄りの(独)雇用・能力開発機構都道府県センターをご案内しました。
9	過去に職業訓練で使用されていた教科書を入手できないか。また、入手できない場合、何らかの方法で閲覧できないか。		お問い合わせがあった教科書については、現在は販売されていないため、保管されている図書館をご案内しました。

「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、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11月12日～11月18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	96件	2件	0件	109件	208件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	117件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	7件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	84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るべきではない。 ・3歳未満のみを増額するのはやめてほしい。 ・所得制限を設けてほしい。 ・所得制限を設けるべきではない。 ・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。		貴重なご意見として承りました。
2	幼保一体化がすぐに進まないのであれば、既に特定の自治体で成功例のあるバウチャーの検討を強く望む。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	中小企業子育て支援助成金の支給要領の変更について、以前は育児休業から復帰後6か月以上の就労実績があれば申請できたが、現在は1年以上の継続勤務が必要であると変更されたことについて納得できない。		本助成金の趣旨について説明し、ご意見として承りました。
4	父子家庭は母子家庭と比べ社会的地位や身分が低く、世の中の理解も進んでいない。国からの補助事業も母子家庭に対する支援の方が充実しており、男女差別である。どうにかならないのか。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
5	母子家庭についても、障害者のように企業が優先して雇用を確保する等、制度の改革をしていただきたい。		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、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	児童扶養手当の手当額について、子どもが3人いる母子家庭だが、2人目が5,000円で3人目が3,000円の加算というのは、少なすぎるのではないか。子どもにかかる費用は、人数が多ければその分だけ多くかかる。働きたくても母子家庭というだけで採用されず、今は児童扶養手当だけが頼り。本当に困っている人の声は全然届いていないように感じる。		児童扶養手当は、ひとり親が育児と生計をひとりで担わなければならない、十分な収入を得る仕事に就くことが難しい等のハンディキャップに着目して支給しているものであるため、児童1人1人について支給するものではなく、世帯単位に支給している旨、お伝えしました。
7	ひとり親ではないが、夫の給料だけでは生活できず、無理をして仕事をした結果障害を患った。本当に困っている母子家庭ならわかるが、なぜ裕福な母子家庭にまで、児童扶養手当等がでるのか。国は離婚を勧めているように感じる。厳しい調査(貯金等)をした上で、真に生活が困窮しているひとり親家庭に児童扶養手当を支給するのであれば、夫婦で頑張っている家庭も納得できると思う。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
8	市内の児童養護施設に自分の子供が入所している。施設に服など仕送りをすると、施設の職員が子供にだまって開封し、例えば服が多く入っていると他の入所児童等に与えてしまう。手紙も無断で開封しないでほしい。施設ではお金がなく、子供が遊ぶためのサッカーボールも買えない。このようなことがないよう、自治体を指導してほしい。		児童養護施設の指導・監督は都道府県・指定都市が行っているため、市に連絡する旨を申し上げました。その後、市の担当者に電話にて相談内容を伝え、適切に対応するよう依頼しました。
9	児童福祉法上は、保育は必要があれば実施する義務がありやむを得ない場合は選考を行う事となるが、市の選考基準に保育料を滞納している場合は、減点することは合法なのか。退所をさせることや兄弟姉妹の入所を拒否することはできないという通達を出していたと思うが、選考の基準に組み入れるのは合法なのか。		保育所の入所にあたっては、保護者の希望どおりに入所を図ることが基本になりますが、入所希望が多い場合など、適切な保育が実施できない場合には児童福祉法第二十四条第三項の規定に基づいて、市町村は公正な方法により選考できることとなっております。 公正な方法については、保育所や申し込みのあった児童の家庭の状況等地域の実情を十分にふまえ、市町村において客観的な選考方法や選考基準を定めるとともに、これらについて、あらかじめ地域住民に対して適切な方法で情報を提供することとなっております。 以上のことから、市町村の判断で、保育料滞納を減点項目に入れることは認められると考えますが、いずれにいたしましても、保育所の制度は大前提として、保育料を滞納なく支払うこととなっておりますのでご理解いただきたい旨回答しました。
10	14年前より子ども達の為の保育園を目指し、認可外保育園を運営している。認可はされていなくても保育園として運営できるように施設を整備しているが、土地や資産のない個人が認可を取得するのは並大抵のことではない。 保育ママを増やすのであれば、認可外保育園に預けている保護者の保育料負担の補助をするか、今まで頑張ってきた認可外保育園の優秀なところを認可できるように補助をだしていただきたい。		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、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
11	<p>来年3月に法案成立を目指している保育改革制度は問題が多い法案だと思うので、通すのは間違っていると思う。待機児童解消問題は大都会に住む人たちにとっては確かに死活問題だし、早急に解消しないといけない問題だが、だからといって決して十分とは言えない現在の保育の最低基準を切り下げようとする法案は、子供を持つ親として到底容認できるものではない。働く保育士たちが安心して働ける職場こそが、私達が安心して子供達を預けられる場所である。保育園のサービス業化のような今回の法案には反対である。</p>		<p>貴重なご意見として承り、情報を共有しました。</p>
12	<p>保育所に1歳の子どもを預けていましたが、子どもが入院することになったため、2週間保育所を休んだ。 休んだ間の保育料を日割りにして欲しいと役所に相談に行ったが、日割り計算は出来ず、保育料を満額徴収された。 1日も行っていないのに保育料を取られてしまったが、この保育料は何に使われるのか。</p>		<p>保育所は、日々適切な保育が出来るように子どもの数に応じた職員を配置しており、病気等で休んでいる子どもがいる場合でも、その子どもがいつ登園されても十分な保育が出来る体制を整えているので、同等の費用が発生します。 保育料は、保育士の人件費や保育所を管理運営するための大事な財源となっていますので、徴収につきましては、ご理解いただきたい旨回答しました。</p>
13	<p>幼保一体化ワーキングチームで進められているこども園(仮称)についての資料を見ているが、現在、社会福祉施設に義務付けられている苦情解決制度の議論が出てこないことに疑問を感じる。利用者の利便を図るための制度としてしっかり義務付けを行うべきだと考える。具体的制度設計を行う上できちんと議論し、その制度の義務付けが必要である。</p>		<p>保育所につきましては、社会福祉法により第二種社会福祉事業に位置づけられているとともに、児童福祉法においては児童福祉施設と規定されています。このため、保護者等からの苦情への対応等については、社会福祉法及び児童福祉施設最低基準において規定されているところです。 こども園(仮称)につきましては、その基本的な位置づけについて現在検討中であることから、その議論の結果を踏まえ、苦情への対応等についても検討していきたいと考えている旨回答しました。</p>
14	<p>不育症の治療費について、助成金の交付や保険を適用して欲しい。</p>		<p>貴重なご意見として承り、情報を共有しました。</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	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11月12日～11月18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	4 件	0 件	17 件	63 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)	20 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	なぜ日本人の税金が外国人に使用されなければならないのか。生活手段のない外国人は母国に帰るべきであり、生活保護支給は即時廃止してほしい。	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	生活保護受給者は恵まれ過ぎている。生活保護をもっとぎりぎりの額にしないと今の生活が楽で働く気がなくなってしまう。働けるのに生活保護を受ける人が増え、ますます財政が悪化していくことになる。	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	生活保護が歳大の無駄である。大幅削減すべき。手取りでは真面目に働くより遙かに多い。労働者を莫迦にしている。	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	社会福祉協議会に生活福祉資金貸付申請をしたところ、不承認となったがどうしてなのか。どうすればよいのか。	①	生活福祉資金については、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個別に審査を行ったうえで貸付の決定を行っ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ご相談下さいと回答しました。
5	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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	介護福祉士の受験資格取得に係る実務経験ルートにおいて6月の養成課程の受講が必要となるのは何年度の試験からとなるか教えてほしい。また、できるだけ早く6月の養成課程が受講できるようにしてほしい。	① ④	現在、当該ルートの受験資格については、検討会を開催し検討中であり、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。
7	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。
8	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11月12日～11月18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	地域生活支援事業(市町村事業)は全て廃止し、国庫負担事業として下さい。		地域生活支援事業は、障害者自立支援法に基づき、実施主体である市町村が、地域の実情に応じて柔軟に事業を実施できる仕組みとなっており、その具体的な実施方法は市町村において定めることとなっております。 現在、「障がい者制度改革推進会議総合福祉部会」において地域生活支援事業も含めた議論が進められているところであり、関係者の御意見を十分にお伺いしながら検討を進めていきたいと考えております。
2	小規模作業所の運営は国庫補助金がなくては厳しい。国の補助金も平成23年度までに小規模作業所から地域活動支援センターに移行するというのを撤廃してもらうことはできないか。		国は、小規模作業所について、サービスの質の向上や事業の安定的な運営を図る観点から、法定事業への移行を支援するため、基金事業による助成や定員要件の緩和などの措置を講じています。 基金は平成23年度までを期限として設置されており、都道府県においてこの基金を活用しつつ法定事業への移行に必要な支援を着実に行っていただきたいと考えております。
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11月12日～11月18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	22件	0件	0件	2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	22件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	小規模多機能型居宅介護事業所に認知症対応型共同生活介護事業所が併設されている場合、夜勤を行う職員の兼務は可能ですかとの質問を受け付けました。		小規模多機能型居宅介護事業所に併設する認知症対応型共同生活介護事業所等が1ユニットである場合に限り、夜勤を行う職員の兼務を行って差し支えない旨回答しました。
2	「40歳から介護保険料を支払うことになる」と聞きました。実際に支払うことになる金額や方法を教えてください」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、その方の給与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、保険料率については、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。
3	有料老人ホームの定義にある、入居とは住民票を移すことによって初めて入居の要件に該当するのかなどのご質問を受け付けました。		住民票を移す行為までは必要ではなく、入居契約を行い、居住の拠点をホームに移しているのであれば、入居の要件に該当するものとして扱って差し支えない旨回答しました。
4	介護職員の方から、「勤めている事業所では国から交付金をもらっていると聞きましたが、給料は上げられていません。介護職員の給料のための交付金ではないのですか」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、事業者による自発的な処遇改善の取組を支援するものであり、具体的な処遇改善の内容は事業者ごとに決定されているため、その内容についてはお勤めの事業所のご確認いただきたい旨回答しました。

「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
5	介護基盤緊急整備等臨時特例基金を活用し、施設整備を行いたいと検討していますが、概要や交付単価等をホームページで確認することができないでしょうかとのご意見を伺いました。		介護基盤の緊急整備については、厚生労働省のトップページ、政策レポート内の平成22年5月「介護基盤の緊急整備について」において、概要や交付単価等を確認いただくことができることをお伝えしました。また、介護基盤緊急整備等臨時特例基金については、各都道府県による基金を原資とした補助等により実施されているため、基金に係るお問い合わせについては、各都道府県の介護施設整備担当、または、各市区町村の介護保険担当へ問い合わせいただくよう回答しました。
6	「介護保険料が上がってばかりだが、もっと若い人たちにも負担を求めて高齢者の負担を軽減すべきではないか」とのご質問をいただきました。		介護保険制度は加齢に伴って要介護状態となった場合に保険給付を行うこととしており、第2号被保険者(40～64歳)については、加齢に伴って発症する疾病により要介護状態となった場合に保険給付の対象となっています。40歳未満ではこうした疾病の発症率が低く、給付を受けられる機会が限られてしまうため、介護保険の加入者とはなっていない旨説明しました。
7	療養病床から転換した介護老人保健施設の施設基準はどの法令で規定しているのかとのご質問をいただきました。		介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準(平成11年厚生労働省令40号)の附則第13条から第19条に規定している旨説明しました。
8	介護老人保健施設では、医療を提供できるのかとのご照会をいただきました。		提供できる旨説明しました。
9	介護療養病床の廃止はなくなったのか。国の方針に従って療養病床から老健施設に転換したが、これでははしごを外されたも同然ではないかとのご意見をいただきました。		介護療養病床の今後の方針については、介護保険部会で検討中であ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	保険局
照会先	課長補佐 尾崎 (内線3216)

平成22年11月12日～11月18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	53件	0件	0件	7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	3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	52件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	病院経営と増加する医療保険の解消策が診断群分類(DPC)評価システムの推進の趣旨ですか。DPCは一般の患者は普段耳にすることがないにも関わらず、病院から治療費についてわかりやすい説明がない。(国が決められていることだからという病院の説明であった。)		診療報酬の点数が病名をもとに決まってくる点及び病院の医療機関別係数の決め方について説明し、DPCについてのご理解をいただきました。
2	高額療養費の自己負担限度額の見直し議論について。以前、高所得者の負担を更に引き上げる案が検討されているという報道を目にしたが、本当か。能力に応じた負担は、既に保険料負担で行われているのにもかかわらず、高所得者に対する給付を更にカットすることについては到底納得がいかない。		高額療養費制度の見直しにおいて、高所得者の負担を更に引き上げ他場合の試算は、あくまで議論の参考として用いるための資料として公表しているものであり、試算に基づいて制度の改正を検討しているわけではありません。制度の見直しについては今後も関係者間で良く議論していく予定である旨お伝えしました。
3	船員保険の実施が、社会保険庁から全国健康保険協会に変わってから、証明書の発行などに時間がかかるようになった。どうにかして欲しい。(自分が請求しているものがまだ交付されない。)		ご意見として承り、協会へ伝えることで了承を頂く。また連絡頂いた証明書の件については、協会から証明書の発行状況を本人へ連絡することで対応。
4	海外で治療を受けた場合は、国保に申請できるのか。		治療目的で渡航した場合は対象外となりますが、そうでない場合は、日本の医療で認められているものに限り、対象となる旨を回答いたしました。

「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。

(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、どのような手続が必要か。		(1)被保険者証等を医療機関等に提示すること、(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の2点が必要となる旨回答しました。
6	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。

「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11月12日～11月18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	13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	16件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	9件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	2件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	78才にて下半身不随になった身障者だが、長い事個人で印刷業をしていたので、国民年金に加入していたが、65才までに、掛け金が250ヶ月にしかならなかったので、年金は貰えずに「250ヶ月の積み金」をも没収されてしまった。民間の年金は、解約すれば掛け金は戻ってくるが、国民年金は没収されてしまう。これでは、国家が国民の困った時にその積み金を没収するという、まるで火事場泥棒の様なものだ。		公的年金は、自分で積み立てた保険料を老後に受け取るのではなく、現役世代の方に納めていただいた保険料により高齢者の方への年金給付をまかなう仕組みとなっております。こうした仕組みを支えるため、すべての方に公的年金制度へ加入して頂いており、25年(300ヶ月)の受給資格期間を満たせず老齢年金の受給権が発生しない場合でも、いただいた保険料をお返しする取扱いとはなっておりませんが、受給資格期間については、新たな年金制度創設に向けた議論における検討課題の一つと考えており、貴重なご意見として承ります。
2	私は障害者だ。障害年金と年老いた母の年金と中国人の妻のパートで子供を合わせて一家5人で細々と暮らしている。しかし生活が苦しいのです。障害認定時点で妻や子供があれば年金が加算されるのだが、障害認定後に結婚したり子供ができて加算金が無い。加算金は一人年20万円ほどですが障害者にとっては大金だ。何とか年金法を改正して障害認定後の妻や子供の年金が加算されるようにしてほしい。そして障害者も安心して結婚できるようにしてほしい。		これまで、障害年金の受給権発生時に生計を維持している配偶者や子供がいる場合のみ障害年金に加算を行う仕組みでしたが、本年4月に、受給権発生後に新たに配偶者や子供ができた場合でも障害年金に加算を行うこととする法律が成立したところです。この法律は平成23年4月1日から施行され、お問い合わせの件は新しい法律の対象となる可能性があると考えられますので、年金事務所に相談願います。
3	現在、専業主婦や厚生年金要件により被保険者になれない配偶者は、国民年金を第3号被保険者として納めていない。しかし、夫婦合計年収400万円で国民年金を2人が納め、年収400万円ある厚生年金被保険者の配偶者は第3号被保険者により納めていない。平等になるよう第3号被保険者制度を廃止し、国民年金を納めるべき。		被用者の被扶養配偶者である第3号被保険者に関し、年金法では被扶養配偶者を有する被保険者が負担した保険料は、当該被扶養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が示されています。いずれにせよ、保険料負担のあり方は、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。

「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	最近では精神障害者の年金が厳しく生活できない人が増えています。法律改善が必要かとおもう。		障害年金の年金額を引き上げることは、老齢年金との均衡や、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して参考とさせていただきます。
5	国民年金追加納付の法改正はいつ施行されるのか。国民の合意がある政策は果敢に遂行すべき。今の現政権のもとつきが、幻想なのではないかという疑心暗鬼を国民は持ち始めている。		国民年金保険料の納付期限を2年から10年に延長することを盛り込んだ年金確保支援法案は現在国会でご審議をいただいているところです。仮に今国会で法案が成立した場合であっても年金事務所において正確かつ適切な事務処理ができるように、システムの改修・開発を行う必要があるため、法成立から施行まで一定期間を要することになりますが、できるだけ早い施行ができるよう努力してまいります。
6	障害厚生年金の審査が遅れていることに対するご意見が多数ありました。		日本年金機構において、全体的に障害厚生年金の審査に時間を要している状況のため、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)しているところでありますが、現在は平均6ヶ月を要しております。 また、年金事務所等における障害厚生年金の請求受付時に審査期間の目安を具体的に説明しており、3ヶ月半を超える方へ審査遅延のお知らせを郵送し、併せて障害厚生年金の審査状況にかかる照会ダイヤルを設置して、請求者の方からのご照会に対応しております。 日本年金機構では随時、審査状況について情報提供を行っているところですが、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。
7	失職に伴い雇用保険の受給申請をしたところ、1か月ほどして日本年金機構より老齢年金の支給停止事由該当届を雇用保険受給資格者証とともに提出するよう郵送されてきた。 この通知に対し、年金を受給するならば当方から出向くのは理解できるが、停止させられるのに何故最寄りの事務所にし出向かなければならないのか理解できない。 日本年金機構では、ハローワークからの通知により今般の雇用保険の申請を知っているのに、「貴方様は今般、雇用保険の受給資格を得られました。これに伴い老齢年金の支給は停止します。」という通知で良いのではないかと。 今回送られてきた老齢年金支給停止事由該当届には基礎年金番号と雇用保険被保険者番号がともに印刷され、機械管理されているのだから、ハローワークで手続きすれば自動的に年金機構側でも被保険者の状況が反映されるようにシステム化し、無駄な手続きや交通費等の負担を無くし、ただでさえ相談で混雑する窓口を緩和してほしい。		65歳未満の厚生年金保険の年金受給権者の方が、雇用保険法(第15条第2項)に基づく求職の申込を行った場合には、法令の規定により支給停止事由該当届をご提出頂いておりますのでご了承承願いたします。 なおご要望については、貴重なご意見として拝聴し、日本年金機構とともに情報共有いたしました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
8	年金受給者現況申告書について、「自分が亡くなっていると疑われているようで不快である。」、「入院中で知らされない場合もあるので、提出がされない場合に来年2月からの年金を差し止めるのはやめてほしい。」、「申告書の提出ではなく、直接訪問すべきである。」との意見をいただきました。		全国的に高齢者の方の所在が不明となっている事案が多数報道されており、中にはすでに死亡されているのにも関わらず、年金を支給し続けているといった事例が明らかになっております。 そこで、厚生労働省では、76歳以上の年金受給者の方で、ここ1年間継続して医療制度等を利用していない方を対象として現況申告書をお送りしています。 お元気で病院等にかかっていない方もいらっしゃるかと思いますが、中には所在不明になっていらっしゃる方も含まれている可能性もあると考えられましたので、ご健在を確認のため現況申告書をお送りいたしましたので、ご理解願います。 なおご要望については、貴重なご意見として拝聴し、日本年金機構とともに情報共有いたしました。

「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11月12日～11月18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	夏季一時金妥結状況について、平成21年以降は主要企業データのみで中小企業のデータが掲載されていないようです。中小企業についての調査はもう実施されていないのでしょうか？		平成20年度限りで廃止したことをご説明するとともに、統計情報部賃金福祉統計課の「賃金引き上げ等の実態に関する調査」をご紹介します。
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

(参考)

平成22年11月12日～11月18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	329件	9件	0件	31件	2件	372件
	地方分	38件	41件	20件	0件	0件	0件	99件
合計	39件	370件	29件	0件	31件	2件	471件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	94件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	376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	国民年金保険料を免除していた場合、10年以内にその免除期間の保険料を納める追納の制度があるが、65歳で既に老齢基礎年金を受け取っているため追納することができない。追納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。
2	今まで40年間年金を納め、月6万5千円の年金を受け取っているが、年金額が生活保護の金額より少ないのではないかと、一生懸命納めてきた者が不公平感を持たないよう、年金を増額して欲しい。		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	年金を受け取る権利があっても、満額受け取る要件を満たしていない場合、65歳以降も国民年金に任意加入し保険料を納付して、年金額を増やせ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。
4	現在、障害年金を受け取っている。障害の程度が変わった場合の手続きについて、前回の診査を受けた日から1年経過しないと行うことができない。難病を患っており、日を追うごとに症状が進行している。1年待たずに手続き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	高年齢雇用継続基本給付金と年金の調整について、給料が減ったため給付金を受けているのに、年金を減額されるのは納得できない。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。

「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29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いきます。 お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
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	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いきます。
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。