

平成22年11月29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19日から平成22年11月25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)(10/11/29)

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19日～11月25日受付分

(単位:件)

組 織 名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
行政相談室 (各部局に属さないもの)	5	65	0	2	429	501
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	13	0	0	10	23
健康局	0	5	1	0	59	65
医薬食品局	0	44	0	0	6	50
食品安全部	0	0	0	0	1	1
労働基準局	0	116	0	0	56	172
職業安定局	0	10	2	1	184	197
職業能力開発局	0	5	59	0	17	81
雇用均等・児童家庭局	0	83	1	1	144	229
社会・援護局	0	47	2	0	25	74
障害保健福祉部	0	1	0	0	5	6
老健局	0	22	0	5	7	34
保険局	0	52	0	0	5	57
年金局	0	17	0	0	9	26
政策統括官	0	3	0	0	0	3
日本年金機構	28	269	19	0	33	349
合 計	33	752	84	9	990	1,868

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	301
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	463
法令遵守違反に関するもの	5
その他	1,099

※ 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19日～11月25日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	5 件	65 件	0 件	2 件	429 件	501 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	501 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	東京都の人口は市町村を含めて何人か教えてほしい。(電話)	④	厚生労働省の所管ではなく、東京都庁へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	男女共同参画局のホームページが見られない。(電話)	④	厚生労働省の部局ではなく、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。
3	食品表示についてお伺いしたい。(電話)	④	厚生労働省の所管ではなく、消費者庁へお問い合わせいただくようご返答いたしました。
4	厚生労働大臣のお名前を教えてください。子どもに聞かれましたが答えられなくてお恥ずかしいかぎりです。(電話)	④	細川律夫である旨ご回答いたしました。
5	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等を承る旨をご説明し、了承を得ました。
6	厚生労働省宛意見を申し上げたいが、電話やメールではなく、FAXで送りたい。FAXでも受け付けているか。受け付けているなら番号を教えてください。(電話)	④	行政相談室のファックス番号をご案内いたしました。
7	※その他、北朝鮮の韓国砲撃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、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	医政局
照会先	①② 医事課総務係(内線2566) ③ 指導課医療法人係(内線2552) ④ 看護課総務係(内線2596)

平成22年11月19日～11月25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	13件	0件	0件	10件	23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	23件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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)	①	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ことをご説明しました。
2	無資格マッサージ業に対して厚生労働省はどのような取り組みをしているのか。	①	都道府県、警察等と連携し無資格者によるマッサージ業等の防止に努めている他、ホームページにおいても、施術を受けられる方々に向け、法制度を紹介し、有資格者による施術を受けていただくようお願いしていることをご説明しました。
3	医療機関の開設と同時に医療法人を設立し、医療法人立の医療機関として事業を開始することはできるのか。	①	医療機関の開設と同時に医療法人による運営を行うことは可能であるとしているが、医療法人を所管する都道府県知事の判断によっては、医療機関の安定的な運営を医療法人設立の条件とする場合もある旨をご説明しました。
4	定住外国人が看護師国家試験を受験するにあたり、必要な事項について教えて欲しい。	①	メールにて、厚生労働省ホームページの看護師国家試験の施行のページを示し、そこに書かれている受験資格を満たしていれば受験は可能である旨をご説明しました。
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)

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19日～11月25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	0 件	59 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	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	65 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	水道水の安全性に関するご意見。	④	貴重なご意見として拝聴いたしました。
2	インフルエンザ等の予防接種に関するご照会。	①	ご照会のあった内容について回答いたしました。
3	原爆症認定審査の状況についてのご照会。	① ②	① 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。
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)

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19日～11月25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	シックハウスの室内濃度指針値は高すぎる。もっと低い値にできないか。	①	得られた毒性に係る知見から、厳しい数値を算出しています。例えば、エチルベンゼンはWHOのガイドライン値と比較しておよそ1/5となっている旨ご説明しました。
2	献血をした際に、献血ルームの看護師の態度が悪かった。	②	日本赤十字社に対し、このようなご意見がきていることをお伝えしました。
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)

局課(室)名	食品安全部企画情報課
照会先	総務係長 嶋田敏志(内線2450) 調整係長 瀬戸裕之(内線2452) (ダイヤルイン 03-3595-2326)

平成22年11月19日～11月25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	ホームページが無茶苦茶になっています。食品安全情報のページがとても見づらくなっています。改善してください。(ハッキングでもされましたか?)	⑤	<ul style="list-style-type: none"> こちらで画面を確認したところ、特に異常はみられなかったこと。 現在、厚生労働省のホームページが対応しているOSとブラウザは3種類であり、それ以外のパソコンで閲覧する場合、不都合が生じる可能性があること。 原因を確認させていただきたいので、よろしければOSとブラウザの型式や画面の状況などを教えていただきたいこと。 を回答いたしました。
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(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、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	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19日～11月25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	116 件	0 件	0 件	56 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	2 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	169 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働基準法も知らず、人権意識も全くない経営者が多い。人を雇用する経営者には、労働基準法の講習を受講するように義務付けした方がいいのではないかと。	①	労働基準行政としては、法定労働条件の履行確保を図るために、できるだけ多くの事業場に対し監督指導を行っていること、日頃から集団指導や自主点検等のあらゆる機会を通して労働基準法の周知・啓発に努めていることなどを説明し、御理解いただきました。
2	一方的な予告なしの解雇を受けた。事業主は、労働基準法などの基本的・常識的な理解もないようで、解雇予告手当の支払いがないばかりか、未払分の給料もある。どのようなすれば支払ってもらえるのか。	①	解雇予告手当や賃金の不払など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ので、速やかに勤務先の事業場を管轄している労働基準監督署に御相談いただくよう御案内いたしました。
3	中小企業の中には 毎日超過勤務をしても記録せずに、サービス残業をさせている、有給休暇を原則として認めない、病院へ行きたくても休暇がとれないなど労働基準法違反の企業が多い。監督署はもっと監督へ行くべきだ。	①	監督署では、限られた人員・体制の下、各種情報等から法定労働条件の履行確保上の問題があると考えられる事業場に対して、優先度などを勘案して可能な限り監督・指導を実施していること、また、労働基準法違反の疑いのある会社があれば、情報提供を願いたいことなどについて御説明いたしました。
4	賞与を査定する際に、年次有給休暇を欠勤扱いとして取り扱ってもいいのか。	①	労働者が年次有給休暇を取得することを妨げることになるので、欠勤扱いとすることは認められていないことなどを説明し、御理解をいただきました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	労働基準法で定めている「年少者」「児童」の違いについて知りたい。	①	労働基準法に定める「年少者」「児童」の定義について御説明いたしました。 また、同じ用語でも、法律によって定義(年齢区分)が違うことをお伝えし、御理解をいただきました。
6	割増賃金を定額に定めようと考えているが、その際の留意事項について教えてほしい。	①	割増賃金を定額制にする場合には、法律に定められた計算方法で算定した金額を下回る場合は、その差額を別途支払う必要があることから、適正に労働時間管理を行っていただく必要があることなどを説明し、御理解いただきました。
7	職場は建築現場が主であるが、喫煙者が多く、休憩所は喫煙自由なため、休憩時間に相当量の受動喫煙の被害を受けている。 職場における受動喫煙を防止するため、建築現場の休憩所では全面禁煙にするか喫煙室を設置するよう、新しい規制をすべきだ。	① ④	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。

※「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	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)

平成22年11月19日～11月25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	10 件	2 件	1	184 件	197 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	4 件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	122 件
法令遵守違反に関するもの	5 件
その他	66 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、法律を守らない企業をきちんと指導してほしい。	① ②	本年10月、雇用対策法の年齢制限禁止規定に関し、企業の皆様から日頃ハローワークにお問い合わせ頂く項目について、より記載を充実させた企業向け年齢制限禁止規定のパンフレットの改定を行いました。これらを活用しつつ、今後ともより一層の企業への制度の周知・徹底に努めるとともに、規定を守らない企業に対しては法令に基づき適切な指導を行ってまいります。
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。	① ②	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	同一の求人が有効期間満了後も繰り返し更新されている。ハローワークは、求人者と求職者のマッチングにしっかり取り組むべきだ。	① ②	ハローワークが受け付けた求人を未充足のまま更新する際には、要因を分析し、採用基準を具体化する等により、求人者が想定している人材の応募につながるよう取り組んでおります。また、一部の求人については、求人条件の引き上げを提案し、応募者の増加に結びつくよう取り組んでいる旨ご説明し、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。	① ②	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對し確認し、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、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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	書類選考の求人が多く、面接で自己アピールする場を与えてもらえない現状がある。こうした状況を見直してほしい。	①	履歴書等の書類選考だけでは応募者の適性や能力を多面的に判断することが困難なことなどから、ハローワークの求人受理の窓口等においては、できる限り面接選考を実施していただけるようお願いしております。今後も、求人者の方に対しては、書類選考から面接選考への切り替えを要請していく旨ご説明し、ご理解いただきました。
6	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。	①	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。
7	自己都合で離職した場合、失業保険の給付に3ヶ月の給付制限がかかるが、この給付制限をなくしてほしい。	①	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	精神障害者の雇用を促進してほしい。	① ②	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。
9	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。	① ④	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。

※「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	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19日～11月25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	5件	59件	0件	17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	65件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	13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	雇用・能力開発機構を廃止する法案が準備されていると聞いたが、国の責任で公共職業訓練を拡充するとともに、同機構の職業訓練施設の地方移管に際しては、事業の縮小・廃止とならないよう十分に配慮すること。 (同様の意見ほか58件)	②	離職者の方を対象とした職業訓練につきましては、平成23年度においても、依然として厳しい雇用情勢を踏まえて、十分な規模の訓練を行うよう概算要求を行っているところです。 また、現在、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・能力開発機構のポリテクセンター等の移管に当たり、希望する都道府県に移管する際にポリテクセンター等の機能を維持していただくことを前提にしていることから、現在のポリテクセンターが果たしている雇用のセーフティネットとしての機能は維持されるものと考えています。
2	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、同センターが実施する研修や講習会等は、介護の従事する人材を確保するためには、とても重要であることから、存続を強く要望する。 (同様の意見ほか1件)	③	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ありますが、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。
3	ジョブ・カード制度について、事業仕分けで廃止という判定が出ていたが、この制度を廃止することは、弱い立場の人を見捨てるということだが、この制度はどうなるのか。代わりの制度はあるのか。	③	
4	ジョブ・カード制度について、本当に必要な制度なら廃止判定を受けることはないと思う。事業仕分けの結果に従って廃止すべき。また、今年度分の予算も余った分を返納すべき。	③	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。
5	ジョブ・カード制度について、事業仕分けで廃止と判定されているにもかかわらず廃止しないとは、政府内で意見が統一されていないことが明白である。事業仕分け自体が台無しであり、ジョブ・カード制度か事業仕分けかどちらか廃止すべき。	③	

※「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)を実施したいので、どこで手続きをすればよいか教えてほしい。 (同様の要望ほか1件)	①	(独)雇用・能力開発機構の都道府県センターにて、ご相談、申請を受け付けてますので、是非ご利用ください。(都道府県センター住所・電話番号： http://www.ehdo.go.jp/kinkyu/madoguchi.html)
7	介護分野の基金訓練を受講したいが募集しているか。	①	基金訓練では、介護分野など雇用吸収が見込まれる分野の職業訓練を実施していますが、お住まいの地域で募集があるかは、最寄りのハローワークで確認いただけますので、是非ご利用ください。
8	基金訓練はありがたい制度であり、非常に助かっている。是非今後も続けてほしい。	①	事業を評価いただき、感謝申し上げます。 なお、基金訓練については、平成23年度から「求職者支援制度」として恒久化することとしています。
9	基金訓練について、介護分野のコース数が少ないので、もっと増やすべきである。	①	当省及び関係機関において連携し、求人数の多い分野や地域のニーズに応じた基金訓練の開拓を行っているところであり、より一層の開拓に取り組んでまいります。

※「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	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19日～11月25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
	件	83件	1件	1件	144件	229件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	141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	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	【子ども手当関係】 ・財源がないなら子ども手当を廃止してほしい。 ・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。 ・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。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	エコポイントのように、子育てや育児関係の物品購入やサービス利用で、その額に応じてポイントをつけ、そのポイントを使って更に同分野の物品購入やサービス利用に充てる「キッズポイント」を導入してはどうか。 子育てにかかる経済的負担を軽減した方が良い。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	高齢者対策も必要だが、少子化対策もしないとますます高齢化が進んでしまう。 もっと少子化対策を強力に進めて国力を維持する必要がある。 子供を増やせば消費も増える。 少子化に対して実のある対策を実施し、安心して子どもを産める社会、産みたいと思える社会を望む。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
4	今の児童相談所では、子どもの命を守るという観点からは権限が不十分。アメリカのように強い権限を持って子どもを保護できる専門の組織を作るべき。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
5	児童相談所全国共通ダイヤルは、ひかり電話、携帯電話等使用する回線によって割高な通話料がかかってしまうので、何か改善策を検討してほしい。	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	「子ども・子育て新システム」について、国が責任を持って子供を育てる必要があるのに、なぜ企業参入なのか？ 企業参入すれば、少子化は止められるのか？ 福祉のお金は株式等に回せないはずなのに、企業参入でそこを緩和させるのはおかしい。国は、真逆な方向へ行こうとしていると思う。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
7	先の事業仕分けにおいて、女性と仕事の未来館に廃止判定が出たが、これに反対である。私は「歩み展示」の解説ボランティアをしている者だが、先日も150名ほどの女子学生が見学に来て、解説をしたところ、みんな熱心にメモを取っていた。次世代への歴史の継承のためにも、なくしてはいけない施設である。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
8	幼稚園と保育所の一本化に関して、元来、「幼稚園は学校である」という基本を忘れないで、この問題を考えて頂きたい。ほとんどの4歳児が幼稚園か保育園に通っている現状を考えれば、義務教育としての幼児教育の場を設置することが望ましい。その上で、早朝と幼稚園の保育時間以降の延長保育時間にスタッフを補充し、働いている親の保育に欠ける部分に援助があれば、現在、親の就労のために保育園に通っている子供たちを幼稚園に入れることが可能になる。保育に携わることに就職を希望する人の職場も増える。今、保育所に通っている3歳以上の子供が幼稚園に行く事で、保育所のスペースは余裕ができるので、待機児(3歳未満児)の保育が可能になり、3歳未満児には保育士が多く必要とされるのでここでも保育士の雇用が増える。保育園を3歳まで、4歳児から幼稚園(学校)と段階を分ける事で子供にも成長したという意識を持たせることができ、教育的にも良いことだと思う。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
9	日本は就学前乳幼児の保育及び教育を、今後どのような理念を持って行うのか議論が足りない。保育所、幼稚園それぞれに長所があるが、そもそも、日本において乳幼児をどのように育てるか、という考えが浅いままにこども園へと移行させようとしている。 保育所における長時間保育の道を選ぶのか、幼稚園の短時間保育の道を選ぶのか、それを乳幼児の心身の発達から見てどう考えるのか、子どもにとっての最善の利益を具体化するいい機会と捉え積極的な議論が必要。児童福祉を経済観念だけで判断しないほしい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
10	保育園に平日子どもを預けているが、土曜日も当該保育所を利用しようとしたところ、土曜日は事前の登録がないと利用できないと断られた。 保育所の契約は月単位で、保育料も月極で決まっているとのこと。 土曜だけ通園を制限することはできるのか。また、保育料は、日割りで支払うこともできるのか。	① ④	① 保育所は、日曜日と国民の祝日以外は、開所日としているところであり、通園を制限することは認められていません。 ④ 今回は、児童福祉施設最低基準における職員配置の問題により、事前登録のない、急な利用に対応できなかったものと推測されます。 また、保育料の日割り計算については、途中入退所等の場合に対応できる場合がありますが、詳細についてはお住まいの市町村にお尋ね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、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
11	<p>私は子どもを認可保育園に通わせている母親だが、何故新システムへ変えようとしているのかわからない。基準を無くすのはどうか。自分で保育園を探して入れる。これもおかしいのではないか。待機児童が多いなか、自分で捜しても、入れる訳がない。</p> <p>新システムで安心して子供を預けられると思うのか。臨時職員ばかり採用し、何故正職員を雇わないのか。</p> <p>少子化になっていると分かっているながら、子供達に予算を使いたくないなんて理解できない。削る所を間違っている。</p> <p>こんなシステムを保護者達の意見も聞かずに立ち上げようとしている考えがわからない。</p> <p>私達、保護者だけではなく、保育士の方々も新システム導入になれば負担は増えるはずである。とにかく反対である。新システムを導入しないようお願いしたい。</p>	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
12	<p>不育症の治療費について、補助制度の創設や薬剤の保険適用をして欲しい。</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11月19日～11月25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	47 件	2 件	0 件	25 件	74 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)	30 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	生活保護も子ども手当も両方日本国籍に限定すべき。ここは「日本」である。なぜ「外国人」にこんなに手厚いのでしょうか。発展途上国への援助であれば日本の国際社会における立場もありわかるけれど、今は日本国民が大変な時なのです。	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	40年近く年金保険料を支払って、月額6万円。生活保護費は月額8万円。これはなぜですか。制度の違いなのかもしれないが、感情として納得しがたい。	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	生活保護受給者の中には働くことができる者もいるはず。金額だけの問題でなく、人の生活として働くことが重要。生活保護受給者への積極的な就労支援に取り組むべきです。	①	ご意見としてお伺いしました。 なお、生活保護受給者の就労支援については、福祉事務所に配置している就労支援員による支援やハローワークとの連携による就労支援事業を推進するなど、個々の世帯の状況に応じたきめ細かな形での就労支援に取り組んでまいります。
4	生活福祉資金(総合支援資金)貸付の申請をしたが、債務があり返済能力がないとの理由で不承認となった。お金がないと貸せないというのはおかしいのではないか。	①	生活福祉資金は貸付制度であるため、個別の状況にもよりますが、債務がある場合は、償還の見込みが立たないとして貸付できない場合もございます。 なお、多重債務等過大な債務を負っている場合、まず債務の整理を行うことが基本となりますので法テラス等へご相談くださいと回答しました。
5	民生委員に支払われる活動費は、給与ではないとされているため源泉徴収されることがないが、実際は活動状況を問わず定額で支払われており、給与と変わらないので、課税対象としないのはおかしいのではないか。	①	民生委員の活動費は地方交付税により措置されており、その支払方法は各都道府県で決め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、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	ホームレス自立支援法が10年間の時限立法なのはおかしい。もっときちんとフォローすべきだ。自立支援センターも2年間入居できるようにして、しっかりと支援してほしい。	④	貴重なご意見として拝聴し、その内容を係内で共有しました。
7	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。
8	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。
9	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。
10	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。
11	社会福祉法人の新会計基準について、正式な通知が発出されるのはいつか。また、新会計基準への移行は何年度からなのか教えてほしい。	①	パブリックコメントでご意見を頂戴した後、平成23年3月に実施通知を発出する予定であることをご説明しました。また、新会計基準へは、平成24年度から25年度にかけて、段階的に移行する予定であ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、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19日～11月25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	5 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	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	5 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者自立支援法の改正について、断固反対である。障がい者制度改革推進会議や総合福祉部会での議論を無視している。 (上記の他、同様な内容のご意見が、4件あり。)	⑤	議員立法で提出された障害者自立支援法の改正法案につきましては、厚労省としても国会の議論を見守っていきたいと思います。 障害者総合福祉法につきましては、平成25年8月の施行を目指して、総合福祉部会で引き続き検討してまいります。
2	難病の方が障害福祉サービスを使えるようにしてほしい。	③	現在、障害者自立支援法に代わる「制度の谷間のない」支援の提供等を内容とする新たな法律について、障がい者制度改革推進会議総合福祉部会等において、委員の方々に議論をいただいているところであり、「障害の範囲」についても検討していただいております。 平成25年8月の施行を目指して、総合福祉部会等で引き続き検討してまいります。
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)

部局(課室)名	老健局
照会先	総務課企画官 宮崎敦文(内線3911) 総務課企画法令係 富永華子(内線3919)

平成22年11月19日～11月25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	5件	7件	34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)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	32件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>下記QAで小規模多機能とグループホームの浴室の共用は認められるとの見解があるが、グループホームと認知デイの場合、浴室の共用はできるかとのご質問をいただきました。</p> <p>介護老人福祉施設及び地域密着型サービスに関するQ&A 【小規模多機能型居宅介護】 Q グループホームと併設する場合、当該グループホームの浴室を共用することは認められるか。 A 指定小規模多機能型居宅介護事業所の通いサービス又は宿泊サービスと指定認知症対応型共同生活介護事業所の定員の合計などを勘案し、利用者の処遇に支障がないときは、浴室を共用することも差し支えない。</p>	①	<p>共用については、基準上特段の規定はなく、利用者の処遇に支障がないときは、浴室を共用することも差し支えない。</p> <p>なお、認知症対応型通所介護の設備基準において、浴室を置くことは示されていないが、入浴介助加算を取る場合、入浴介助を適切に行うことができる人員及び設備を有する(平成12年厚生省告示第23号24より)ことが条件となる。 当告示は通所介護における入浴介助加算と同趣旨であり、基本的に事業所内で行われる入浴介助について評価する加算である。</p>
2	<p>特別養護老人ホームの運営主体にはどのようなものがあるのかご質問をいただきました。</p>	①	<p>老人福祉法の規定により、都道府県、市町村、地方独立行政法人、社会福祉法人、日本赤十字社、厚生連が運営できる旨回答しました。</p>
3	<p>事業者の方から、特別養護老人ホームの介護報酬を貸し駐車場の運営の経費に支出しても大丈夫かとのご質問をいただきました。</p>	①	<p>特別養護老人ホームにおける繰越金等の取扱い等について(平成12年局長通知)において、特別養護老人ホームの介護報酬は収益事業に要する経費には充てることができない旨規定されており、貸し駐車場の運営は収益事業にあたるため、支出できない旨回答しました。</p>
4	<p>通所リハビリテーションの短期集中リハビリテーション実施加算を算定するための要件は、どこに定められているのかのご照会をいただきました。</p>	①	<p>指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成12年厚生省告示第19号)に規定している旨説明しました。</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	保険局
照会先	総務課 課長補佐 尾崎 (内線3216)

平成22年11月19日～11月25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	52 件	0 件	0 件	5 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	3 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	49 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	【高額療養費の自己負担区分について】 住民税非課税世帯であれば高額療養費の自己負担限度額は35,400円だが、自分は住民税が4,000円と安いのに高額療養費の自己負担限度額が約80,000円にされている。 住民税額が安いから自己負担限度額をその分低くして欲しい。	①	現状ではそのような取扱いは困難であることと、高額療養費制度の限度額について詳細に説明をしたところご納得いただきました。
2	元々国民健康保険に加入していたが、ある時から社会保険に加入することとなった。 しかしその後も国民健康保険の被保険者証を用いて医療を受けていたところ、数年後に元々加入していた市町村国保から保険給付費用の返還請求を受けてしまった。 当該返還に応じた後、現在加入している健康保険に療養費の請求を行ったところ、療養費の請求権については既に消滅時効が到来しているので給付を行うことはできないとの連絡を受けた。 給付費の返還は国保に対し行ったばかりなのに、なぜ社保側の療養費について消滅時効が到来してしまうのか。この取扱は正しいのか。	①	国民健康保険の資格喪失後も受診していた場合は、ご本人はいつでも受診に要した保険給付費用を返還した上で、現在所属している社会保険に対し療養費の請求を行う立場にあります。 したがって、このような事例における療養費の請求権の消滅時効は、実際に保険給付費用を支払ったときから起算するのではなく、受診時から起算するという判決が過去に出ており、同様の取扱を社会保険の保険者が行っている旨説明しました。
3	皮膚腫瘍のDPC入力について質問させていただきます。来年4月から、「部位不明」の割合が40%以上になるとペナルティがつくとお聞きしております。厚生労働省の方針について、ご教授いただければ幸いです	①	「部位不明・詳細不明コード」の使用割合が40%以上の病院に対するデータ提出係数の減算措置については、データの精度向上を目的として、安易に「部位不明・詳細不明コード」を使用しないようにして頂くために導入されたものと説明した上で、臨床上一定程度発生することが見込まれるコードであり、使用を控えたり、使用してはならないコードではありませんとお伝えしました。
4	直接支払制度を利用する場合に必要な手続きはどのようなものがあるか。	①	(1)被保険者証等を医療機関等に提示。(2)医療機関等の窓口において、申請・受取に係る代理契約を締結すること。以上2点である旨回答しました。

※「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	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11月19日～11月25日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	17件	0件	0件	9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	7件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	15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	フリーター数は、平成21年には178万人であり、フリーターが婚姻しても生活は、厳しく夫婦共働きになる。夫婦共働きで、苦しいながらも子供を育てながら生活しアパート暮らしで、一方、就職氷河期のなかから就職できた方は、婚姻しても妻は専業主婦であることができ、マイホームの固定資産持つことができる。国民年金第3号制度を廃止し、年収の多い世帯だけが優遇を受けることのないよう時代の背景を鑑みてほしい。	① ④	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。
2	40年近く年金保険払って月6万円。生活保護費が8万円。これはおかしい。	① ④	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。
3	厚生年金は自分で積み立てるので、是非とも制度をやめていただきたい。月3万5千円の資産運用は馬鹿にできない。	① ④	公的年金制度は、現役世代の負担能力に応じて保険料を納めて頂き、その保険料と税金を財源とし年金給付を行う「世代間扶養」の仕組みとなっております。こうした仕組みのなかで、賃金や物価に応じて年金額を改定し、経済社会が大きく変動しても実質的な価値が維持された年金を終身まで支給することで、安定的な老後の所得保障を可能としています。また、公的年金は、国の責任で運営している制度であるからこそ、基礎年金部分の給付に2分の1の国庫負担が行われ、納めて頂いた保険料は「社会保険料控除」として税制上所得から控除される仕組みとなっております。公的年金には、民間の個人年金や個人での資産運用にはない、こうした長所があることにも着目していただき、社会全体で高齢世代を支えつつ、自らの老後の備えや障害年金や遺族年金の保障もある公的年金制度へのご理解をお願いします。

※「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	<p>失業したため、実家に引っ越した。 地元の市役所に国民年金保険料の特例免除を申請したところ、前住所地の本人の前年度の所得証明書が必要だと言われた。 失業による特例免除なので、前年度所得は考慮されないはずなのに、何故、所得証明書が必要か問い合わせたら、「本人、配偶者、世帯主の所得証明を添付していただき、審査を行う。特例免除の場合に所得証明を添付する必要がないというのではなく、審査の段階で失業していることを確認できる公的機関の証明書の写し(雇用保険受給資格者証、離職票等)が添付されていることで、その方の所得を除外して審査を行う。」との回答であった。 不必要な書類を前の自治体に取りに行き、さらにお金を払って証明書を取得する合理的な理由がわからない。失業者に無駄な出費を行わせることは即刻廃止してほしい。</p>	③	<p>免除申請書に添付しなければならない書類については、国民年金法施行規則において定めております。 免除申請書を提出される場合、現住所地の市区町村長から申請書にご本人、配偶者、世帯主の方にかかる所得の証明を受けることとなりますが、転居等により受けられない場合は、前住所地の市区町村の所得証明書を添付していただくこととしております。 ご要望の失業による特例免除の申請にご本人様の所得証明書を添付していただく必要があるかどうかについては、円滑な事務手続きの観点も考慮しつつ検討してまいります。</p>
5	<p>都内で事業所移転したところ、A年金事務所からB年金事務所へ管轄変更となったことに伴い、社会保険料口座振替書類の再提出を求められた。 同じ日本年金機構内で、再提出が必要とは無駄な事務ではないか。</p>	③	<p>社会保険料の口座振替の申出書につきましては、現行は年金事務所の管轄を越えて適用事業所の所在地が変更になる場合は提出をお願いしているところです。 お客様のご意見を踏まえ、今後、管轄変更に伴う社会保険料の口座振替の申出書の再提出は不要とするよう検討してまいります。</p>
6	<p>日本年金機構(事務センター)の対応が悪い。</p>	① ④	<p>① 日本年金機構に、個別のケースについて ④ 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。</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	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19日～11月25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	3 件	0 件	0 件	0 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	労働組合には、企業の財務諸表のように組合の財政状況を公開する義務があるのか。	①	労働組合法第5条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	厚生労働省ホームページに労働契約承継法Q&Aというものが掲載されていたが、前からあったのか。	①	本年11月12日(金)に新しく掲載された旨お伝えいたしました。
3	会社分割において、労使協定の扱いはどのようになるのか。	①	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			
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

平成22年11月19日～11月25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	221件	7件	0件	33件	0件	261件
	地方分	28件	48件	12件	0件	0件	0件	88件
合計	28件	269件	19件	0件	33件	0件	349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(職員等の接遇問題を含む)	271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	介護休業している場合も、育児休業の取扱いと同様に、厚生年金及び健康保険の保険料が免除にな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	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。その期間は、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。年間を通じて算定され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。
3	国民年金保険料の納付期限が10年に延長される改正法が国会に提出されていると聞いたが、未納の期間全ての保険料を納付できるよう、更に改正して欲しい。	① ④	現在、国民年金保険料を遡って納められる期間を2年から10年に延長するための法案が国会に提出されていることを説明したうえで、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	国民年金の免除申請について、本人の所得だけでなく、配偶者や世帯主の所得も審査の対象となる。本人が受け取る年金であり、連帯納付義務があっても、本人の所得のみで審査す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。

※「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	国民年金第3号被保険者制度を廃止して欲しい。以前のように専業主婦の家庭は少なくなり、共働きの家庭が増えている。不平等であり、制度を改正して保険料を払うようにして欲しい。	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。
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欲しい。	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24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	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。

※「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。