

平成22年12月20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12月10日から平成22年12月16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)(10/12/20)

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12月10日～12月16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)	6	64	0	0	489	559
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	12	0	0	13	25
健康局	0	2	0	0	70	72
医薬食品局	0	28	0	0	6	34
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	170	0	0	44	214
職業安定局	0	14	1	0	139	154
職業能力開発局	0	8	0	0	15	23
雇用均等・児童家庭局	0	102	3	0	178	283
社会・援護局	0	46	1	0	19	66
障害保健福祉部	0	1	0	0	0	1
老健局	0	34	0	3	8	45
保険局	0	42	0	0	5	47
年金局	0	24	0	0	12	36
政策統括官	0	3	0	0	0	3
日本年金機構	34	425	38	0	32	529
合 計	40	975	43	3	1,030	2,091

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	323
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	582
法令遵守違反に関するもの	9
その他	1,177

主な国民の皆様の声は、担当部局別に次ページ以降に添付してあります。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年12月10日～12月16日受付分

部局(課室)名	行政相談室
照会先	相談係長 松浦 洋平(内線7134) (03)5253-1111(代表)

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	6件	64件	0件	0件	489件	559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	559件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	惑星探査機についてお伺いしたい。どちらへ尋ねたらいいか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、文部科学省へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	恩給について自治体に問い合わせたら厚生労働省を案内された。旧陸軍の恩給について確認したい。私は14歳で徴用された。爆撃により怪我をした。戦傷者と同じ対応をしてほしい。(電話)		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	スーパーで訳あり商品として売っていた商品があった。消費期限や賞味期限が切れていても販売して良いのか。(電話)		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案内いたしました。
4	厚生労働大臣と直接会話をしたいので大臣にかわってほしい。意見の内容はその時に申し上げる。(同様の電話がありました。)		ご意見等の内容に応じて、所管部局が組織として責任をもってご意見等を承る旨をご説明し、了承を得ました。
5	【ご質問:ダム建設】 ダム建設見直し再着工?総予算と他の改善策のコスト比較だけで維持管理費用を無視して比較。過去の費用は対象外と聞いておりますが 返済総額及び利子の返済額も国民に説明して欲しい。着工後費用が膨らむ現実!調査及び検討不十分では?『着工有りき』の計画書作成。数字のマジックさじ加減で解決?中止や変更を恐れず説明を希望します。 (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、国土交通省へお問い合わせいただくようご返答いたしました。
6	その他、諫早湾干拓事業や法人税率引き下げ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

※

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	①医事課総務係(内線2566) ②看護課総務係(内線2596) ③総務課医療安全対策推進室 (内線2580)

平成22年12月10日～12月16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	12件	0件	0件	13件	25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	25件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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。	④	医師等の医療関係職種に係る国家試験については、現在のところ、年1回、国家試験を実施している旨をお伝えしました。その上で、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、いただいたご意見も参考にしながら、当該部会における検討を進めていきたい旨をお伝えしました。
2	「保健師免許取得において、現在は受験が必要ですが指定の学校において履修すれば、無試験で免許が取得できるようになるらしい。」という噂を耳にしましたが、事実なのか。	①	保健師の免許については、保健師助産師看護師法第七条第1項において、「保健師国家試験及び看護師国家試験に合格し、厚生労働大臣の免許を受けなければならない。」として、国家試験合格を取得の要件として規定しており、現在この規定が変更となる予定はない旨をご説明しました。
3	約300床の総合病院に於いて、専従で医療安全管理を担当している。医療法に基づき全職員を対象として年2回、講演会の形式で研修を行ってきたが、医療法に定める医療安全の研修に以下の方法が該当するか否か教えていただきたい。 ※発表形式をポスターの掲示とする。 ポスターは一定期間 一定場所に掲示する。 見終わったらサインをして参加とする。	①	お考えの研修が適当か否かについては、詳細を県にご相談いただくよう回答しました。また、平成19年3月30日付医政局長通知「良質な医療を提供する体制の確立を図るための医療法等の一部を改正する法律の一部の施行について」における、医療に係る安全管理のための職員研修を参考として案内しました。
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	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12月10日～12月16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	70件	72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	72件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。
2	ノロウイルスの感染予防、消毒等に関するご照会。		ご照会のあった内容について回答いたしました。
3	原爆症認定の申請を却下されたことについてのご照会。		疾病・障害認定審査会原子爆弾被爆者医療分科会において審査したうえで決定したものであることをご説明しました。
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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成22年12月10日～12月16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	28件	0件	0件	6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	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	34件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	GHS対応のMSDSを交付することは義務付けられているのか。 MSDSとは製品安全データシート、GHSとは化学品の分類および表示に関する世界調和システムの略称である。		毒物及び劇物取締法では、MSDSについて、毒劇物の性状及び取扱に関する情報の提供を義務付けています。しかしながら、当該MSDSをGHS対応としたものとするまでは義務付けてはいませんが、化学物質安全対策室においてはHPなどで推奨をしている旨をご説明いたしました。
2	過去に手術をした際に輸血をしたことからC型肝炎に感染したと思われる。当時の担当医に聞いたら輸血だけなので薬害ではないと言われたがどういう事か?		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はフィブリノゲン製剤、第 因子製剤の投与が原因でC型肝炎ウイルスに感染した方に対する救済制度である旨ご説明いたしました。
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	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12月10日～12月16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	170 件	0 件	0 件	44 件	214 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	209 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	比較的長時間の休憩時間(2時間程度)を設定したいと考えるが、法律上問題ないのか。	①	労働基準法は最低基準を定めた法律であり、休憩時間についても最低限与えなければならない時間を規定している。 このため、休憩時間の最長限度については規定されていないが、これを長くすれば、労働者をいたずらに長時間事業場に拘束しておくこととなり望ましくないことから、労使で十分な話し合いを行っていただきたいことを伝え、御理解をいただきました。
2	家族の者が、仕事が忙しいため、1か月に2回程度しか休んでおらず、身体が心配である。 上司からは「営業の売上げの目標金額が達成できたら、いくらでも休んでもいいよ」と言われているとのことだが、どのように対処すればよいのか。	①	労働基準法における休日に関する規定について説明し、労働基準法違反の事実が認められる場合は、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、勤務先を管轄している監督署に相談いただくよう御案内いたしました。 なお、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、また、匿名で行うことも可能であること、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も御説明いたしました。
3	労働基準法でいう「1日」とは、原則として午前0時から午後12時までの暦日単位を意味すると思うが、二交替制で日にちをまたぐ場合は勤務日数をどのようにカウントするのか教えてほしい。	①	継続勤務が二暦日にまたがる場合は、たとえ暦日を異にする場合でも一勤務として取り扱い、当該勤務は始業時刻の属する日の労働として取り扱う旨説明し、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
4	私の会社は、週40時間の完全週休二日制の勤務形態だが、隔週土曜日に社員のスキルアップを図るための研修が行われている。 この研修は表向きは自由参加となっているが、欠席すると上司に呼び出されて理由を聞かれるし、賞与の査定で考慮されているとの噂がある。実質業務命令であり、時間外労働に当たるのではないか。	①	労働者が使用者の実施する研修に参加することについては、就業規則上の制裁等による出席の強制がなく、参加するかどうかは自由であるのであれば、研修時間は時間外労働にならないことなどを説明し、御理解をいただきました。
5	勝手に最低賃金を引き上げないで欲しい。	①	最低賃金は、地域における労働者の生計費、通常の事業の支払能力等を勘案して、公労使三者構成の地方最低賃金審議会の審議を経て、決定されるものであることなどを説明し、御理解を求めました。
6	ハイヤーの運転手として働いているが、タクシーは禁煙の取組が進んでいるのに、ハイヤーはまだまだ喫煙ができる状況にある。 顧客には喫煙者が多いため、受動喫煙を受けて困っているので、ハイヤーにおける全面禁煙を義務付けていただきたい。	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職場におけ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検討状況などについて御説明いたしました。
7	職場の全面禁煙、空間分煙に関する新聞記事を読んだが、喫煙者はこれまで散々たばこ税を納めてきたのに、規制を強化するのはおかしいではないか。全面「喫煙」にするべきではないのか。		
8	現在働いている会社では、社長が喫煙者のため分煙の対策が何もなされておらず、そのため受動喫煙を受けており、体調を崩すこともある。職場では、全面禁煙又は喫煙室の設置を法律で義務付けるべきである。		
9	職場における受動喫煙に関する新聞記事を読んだ。日本はたばこの問題への対応が遅れている。諸外国は、喫煙率が30%を切ったら、全面禁煙を義務付ける法律の施行に踏み切っている例もある。日本でも段階的に厳しくする罰則を付けて、全面禁煙を義務付けるべき。		

※「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12月10日～12月16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	14 件	1 件	0	139 件	154 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)	81 件
	法令遵守違反に関するもの	9 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	求人票には年齢不問と書いてあるにもかかわらず、現実的には年齢制限があり、改善してほしい。		雇用対策法により、労働者一人一人に均等な機会が与えられるよう、労働者の募集・採用における年齢制限を原則禁止しており、本年10月には事業主向けパンフレットの改訂し、より一層の事業主への周知啓発に努めているところです。
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	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。

「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	新しい求人検索端末は操作が複雑で時間がかかる。端末を入れ替えるのであれば、事前に知らせてほしい。		<p>新しい求人検索端末への入れ替えは、順次行うこととしており、23年度中に完了する予定としております。いただいたご意見を踏まえ、これから入れ替えるハローワークについては、あらかじめ余裕を持って掲示板に掲示する等して事前にお知らせいたします。</p> <p>新しい求人検索装置については、求人検索をより詳細に行えるよう機能を追加しているため、当分の間は操作方法をご案内するための職員を必要に応じて配置することとしております。わかりにくいことがございましたら、お近くの職員にお尋ねください。</p>
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。		<p>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。</p>
7	雇用調整助成金の生産量要件の判定は、直近3か月又は前年との比較することとされているが、前々年から前年の落ち込みが激しく、前年との比較では支給対象にならない。制度変更を望む。		<p>雇用調整助成金については、急激な円高の影響により、生産量の回復が遅れている事業主の方の雇用維持を支援するため、3年前の生産量との比較を可能にしました。これにより、中小企業については12月2日、大企業については12月14日から1年間、以下の全てに該当する場合にも、雇用調整助成金の対象となる旨ご説明しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・円高の影響により生産量等の回復が遅れている ・直近3か月の生産量が3年前の同時期に比べ15%以上減少 ・直近の決算等の経常損益が赤字
8	週末もハローワークを開庁して欲しい。		<p>土曜日に開庁をしているハローワークをご案内するとともに、インターネットにて、終日求人検索等が可能な、「ハローワークインターネットサービス」「しごと情報ネット」等をご案内しました。</p>
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。		<p>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。</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	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12月10日～12月16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	8件	0件	0件	15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	4件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	12件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	7件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	基金訓練を恒久的な制度としてほしい。		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。
2	厚生労働省で「無料で職業訓練 生活費も支給」するそうだが、再就職活動を真面目にせず甘える人を増やすだけではないのか。		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。 ご了承ください。
3	以前、基金訓練と訓練・生活支援給付を受けたことがあるが、まだ、この制度は実施しているのか。		緊急人材育成支援事業(基金訓練、訓練・生活支援給付)については、現在も継続しており、平成23年度に求職者支援制度として恒久化するまでの間も切れ目なく実施してまいります。 なお、以前に基金訓練を受講された場合、その後に受講を希望されている職業訓練によっては、最初の基金訓練の修了後1年間は無受講できませんので、ご注意ください。
4	基金訓練については、基礎的なコースも必要かもしれないが、就職に直結する実践的なコースをもっと増やしてほしい。		基金訓練については、職種に関わりなく再就職に必要なITスキル等を習得するための基礎的な訓練のみならず、介護・福祉、医療、ITスキル等について実践能力までを習得するための訓練についても実施しているところです。 このため、求職者や求人者の方々のニーズを踏まえつつ、関係機関とも連携し、これらのコースの積極的な開拓に努めてまいります。
5	失業していて両親と同居しているが、今後は就職して独立したいと思っている。 訓練・生活支援給付を受けながら職業訓練を受けないと再就職が難しいと思うので、この給付の「世帯の主たる生計者であること」とする要件を廃止してほしい。		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。 なお、基金訓練については、その受講が再就職のために必須であることなどの要件を満たしていれば、訓練・生活支援給付の受給の有無とは関係なく、受講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	職業訓練の受講生に入れ墨をしている人がいる。本当に再就職するつもりがあるのか疑わしいので、辞めさせるべきだ。		職業訓練の受講については、その訓練の受講が再就職のために必須であることなどの要件を満たすことが必要ですが、入れ墨の有無は関係ありません。 いずれにしても、ハローワークでの職業相談や教育訓練機関での選考等を通じて、真にその職業訓練の受講が必要である方に受講機会を提供できるよう、求職者の方の能力等に応じた適切な職業訓練コースへの誘導に努めてまいります。
7	運送業界で働いているが、ドライバーの成り手が少なくなっており、現役ドライバーの業務負担が重くなっている。このため、新たなドライバーの確保や人材育成が急務であるところ、資格の取得に係る費用について、「教育訓練給付」の対象にして、国から費用を助成してもらえないか。		普通自動車第一種免許は対象にしていますが、運送業界のドライバーに必要な大型自動車免許などの資格取得に係る教習については、費用の一定割合を給付する教育訓練給付の対象となる講座があります。 なお、教育訓練給付を受給するためには、3年以上(初回は1年以上)雇用保険の被保険者である(あった)ことなど要件がございますので、詳しくは、お近くのハローワークにご相談ください。
8	来年度におけるジョブ・カード型訓練の助成率等について教えてほしい。		特別会計事業仕分けの判定結果については、現在、当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予定です。
9	職業訓練を受講するためにジョブ・カードを作ったけど、なんの役にも立たないと思う。JIS規格の履歴書で十分。		ジョブ・カードは履歴書・職務経歴書として活用できるほか、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを受けていただくことにより、職業意識やキャリア形成上の課題が明らかとなり、今後の職業選択やキャリア形成の方向付けが行われ、訓練の効果も高まることが期待されます。 是非ジョブ・カードの活用にご協力ください。
10	厚生労働省のHPに掲載されているジョブ・カード様式をダウンロードしたいので、掲載場所や方法を教えてほしい。		当省HPに掲載されているジョブ・カード様式は、次の掲載場所(URL)の「ジョブ・カード様式は、こちらからダウンロードできます。」から、エクセル形式及びPDF形式でダウンロードいただけます。 ぜひご活用ください。 【掲載場所(URL)】 http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/job_card01/index.html

「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12月10日～12月16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	102 件	3 件	0 件	178 件	283 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	188 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	10 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	85 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 ・子ども手当の財源確保のために増税を行うのはやめてほしい。 ・3歳未満のみを増額するのはやめてほしい。 ・子ども手当より現物給付(給食費の無料化等)を充実してほしい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	次世代育成支援対策交付金の交付要綱における交付金対象事業の記載について、その解釈を教えてください。	①	お問い合わせのあった部分の解釈をメールにて返信しました。
3	保育所を増やすことも大切だが、これから生まれてくる命や、失われてしまう命を大切にするための政策にも力を注ぐべき。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
4	少子化を解決するために、現在保育所や幼稚園で実施されている2人目からの料金半額制度を小学校、中学校、高校、大学まで導入し、さらに3人目は料金を1/3にすることはどうか。 また、保育園や幼稚園に民間企業が参入しやすいよう、規制を撤廃し、サービスと価格面での競争を促して欲しい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
5	児童養護施設において、職員による性的虐待等の事件があったが、婦人保護施設でも、そのような事件は起きているのではないのか。実態把握のために調査を行うべき。	⑤	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	11月11日に児童扶養手当の申請書を区役所に提出した。11月30日締め切りだったので、区役所の担当者に確認して早めに出した。厚労省HPにもあったが、11月30日までに手続きすれば12月に支給されるのだが、今回の支給に間に合わないと言われた。区役所の担当者に説明を求めるとあやふやではっきりとした説明がなく、納得できないので厚労省に電話した。12月に支給されないで困る。	⑤	再度、当該区役所の担当者か担当者の上司に問い合わせをお願いしました。
7	里親登録をしたが、子どもがいつまでも委託されない。それに、児童相談所の勧めでいろいろセミナーなどを受講してきているが、登録後の今もセミナーの案内が来る。委託もされないのにセミナーばかりやるのは税金の無駄遣いだ。もう里親の募集はやめるべきだ。実親は子どもを手放すことまではしたくないので施設に入れたがる。施設で暮らせるのならもう里親はこれ以上居ても仕方ないではないか。	① ⑤	①厚生労働省としては、家庭的養護を推進する上で今後も登録里親数を増やしていく必要があると考えていること、②児童相談所では子どもの状態や里親とのマッチング等を勘案して里親委託を進めていることなどを説明の上で、ご理解をいただくようお願いいたしました。また、個別の里親委託のご相談については最寄りの児童相談所にお申し出いただくようお願いしました。
8	新聞記事を読み、施設内で虐待されている子どもがたくさんいることを改めて知った。自分は、躰と思ひ一度手を挙げたために子どもを児童相談所に連れ去られてしまった。だが、あれは躰であって虐待ではない。児童相談所や施設の職員は、虐待で傷ついて入所してくる子どもを、あろうことか施設の中で虐待している。本当に許せない。性的虐待も横行している。公表されたのは氷山の一角だ。都道府県庁にも話をしたが、施設を指導しているとしか返答がない。指導でどうにかなるものではない。全ての施設で虐待が横行しているに違いない。このような現状だがどうするのか。	②	平成21年4月に改正児童福祉法が施行され、被措置児童等虐待を予防するための仕組みが設けられたことを説明の上、今後とも被措置児童等虐待を予防するための取組を進めていく旨をお伝えしました。
9	自分が住んでいる自治体において、現在、兄弟が保育所等に同時に入所しているか否かに関わらず、第3子は保育料が無料である。これは、子育て世帯の経済的負担の軽減と働きながら子育てを支援する政策だと考えていた。 しかし、来年度から、保育所等に3人同時に通わせている世帯でないと第3子の保育料が無料とならないこととなった。このような家計圧迫の政策があっているのか。 これは、国の基準に準じて改正するようなので、どうかしていただきたい。	① ④	① 国の徴収金基準額は、国の予算を市町村に交付する際に用いる基準ですが、国の基準においても、同一世帯からの2人以上の同時入所を多子軽減の要件としています。 ④ 国の基準額のさらなる減額措置については、財政が極めて厳しい状況の中で、慎重な検討が必要であると考えています。 保育料の設定や徴収は、市町村の自治事務であり、今回の改正経緯や今後の方針については、お住まいの自治体にお尋ねいただきたい旨回答しました。
10	保育所におけるアレルギー対応ガイドラインについて、2歳の息子が食物アレルギーを持っており、平日は保育所に預けている。入園時から保育所のアレルギーに対する知識不足を感じていて、実際にアナフィラキシーを起こす事故もあった。当初から、本ガイドラインの必要性を強く感じていたので、今回ガイドラインが発行されるということでとても期待している。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
11	我が子を預けている保育園が民営化される可能性が高くなり、不安を感じている。なぜ民営化しなければならないのか、それは国益のためか。病気持ちの子供を安心して預けられる場を取り上げるとい事を理解しているのか。一度でも各園を廻り状況判断されたのか。直接父兄への説明会など開かないのか。皆と同じ物を食べられない子供たちのお昼ご飯はお弁当持参で問題ないだろうとも考えているのか。苦しめられる国民を全く考えていない。	① ④	公立保育所の民営化につきましては、これを推進するよう国から各自治体に指導している実態はなく、保育所を設置している各自治体の判断において進められているものです。しかしながら、公立保育所の民営化に当たっては、円滑に移行が行われるよう、手続きの透明性、公平性への配慮、例えば、保護者に対して早期に情報提供するなど、適切な対応を図られるよう各自治体をお願いしているところです。 いずれにいたしましても、民営化を含めた、公立保育所の運営については各自治体に権限があり、各々の手続きに基づき決定されていますので、地元自治体にご相談いただきました旨回答しました。
12	公立保育所の臨時保育士をしているが、臨時なので雇用面で不安感がある。正規職員とまったく同じ仕事をしているのに、賃金はコンビニのアルバイトと同じように手取りで12万円台あれば良いところである。産休はとれるが育児休暇はとれない。都内と田舎の温度差があり、私達臨時保育士の雇用改善策をお願いしたい。一人暮らしして自立したい。 せめて、賃金安定のため、期末手当(ボーナス)を少しでも臨時保育士にも支給してほしい。介護職だけでなく臨時保育士の現状も調べていただきたい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
13	子ども手当の増額だけでなく、不妊治療をしている家庭の負担軽減をして欲しい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。

※「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12月10日～12月16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	46 件	1 件	0 件	19 件	66 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)	23 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	42 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	外国人が血縁関係を偽り生活保護を受け取ろうとしたと聞いた。外国人には、一切の手当を支給しないこと。生活保護は日本人に限るべきである。それだけでかなりの経費を削減できる。	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	夫が亡くなり、生後5ヶ月の子供がいる母子家庭です。やむなく生活保護を受けているのですが子ども手当が収入として認定されています。子供手当は所得制限なくいただける制度のほうではないのでしょうか。	①	生活保護では、こども手当の創設を踏まえ、こども手当を収入認定したうえで、こ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ところでございます。
3	公的年金支給額を引き下げる報道を見た。生活保護の支給額も下げるべきである。特に子どものいる母子世帯は母子加算も出ており、子ども手当も貰っており贅沢すぎると思う。	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	生活福祉資金貸付(総合支援資金)を申請したところ却下の通知が来た。なぜ却下になったのか。	①	生活福祉資金貸付(総合支援資金)は、低所得世帯であって、失業等により生活が困窮しており、他の公的給付等を受けることが出来ない方を対象とした貸付であるという制度の概要をご説明し、却下になった件の詳細な説明等をお受けになりたい場合は、貸付申込みを行った都道府県社会福祉協議会にご相談くださいと回答しました。
5	今後の民生委員制度についてどのように考えているのか。	①	民生委員制度の重要性については認識しており、今後も必要な支援を続けていきたいとお答えしました。

※「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
6	消費生活協同組合の職員の対応についての苦情相談。	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12月10日～12月16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	障害者自立支援法の改正法が成立したが、障害者自立支援法は廃止すべきではないか。		障害者自立支援法は廃止し、新たな総合的な福祉制度を平成25年8月までに実施することとしています。 今回の法律は、それまでの間、障害者の地域生活支援を充実させるためのものと承知しています。
2			
3			
4			
5			

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年12月10日～12月16日受付分

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)

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	34件	0件	3件	8件	45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)	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	海外に在住の方から、「介護保険料を支払う年齢になっているが、このまま保険料を支払わずに帰国した場合、介護サービスを受給する際に不利益が生じるのではないか」とのご質問をいただきました。		介護保険は、65歳以上の方又は40～64歳の医療保険加入者で、日本国内に住所がある方を被保険者としていることから、海外にお住まいの場合には、保険料をお支払いする必要はなく、帰国されてからお支払いいただくことになる旨回答しました。
2	特別養護老人ホームに勤務されている方から、介護支援専門員が機能訓練指導員となることができるかのご質問をいただきました。		機能訓練指導員となることのできるのは、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、看護師(准看護師)、柔道整復師、あん摩マッサージ師に限定されているため、介護支援専門員は機能訓練指導員にはなることができない旨回答しました。
3	一般の方から、「民間の介護保険に加入しており、自分自身で備えはできているので、介護保険には加入したくない」とのご意見をいただきました。		介護保険制度は、加齢に伴って生じる介護に係る負担を社会全体で支え合う制度として設けられたものであり、特定の方に負担を集中することなく必要な給付を行うためには、皆さまのご加入が必要である旨回答しました。
4	一般の方から特別養護老人ホームの医師についてどのような勤務形態になっているのかのご質問をいただきました。		特別養護老人ホームの医師の配置については、特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準第12条において、入所者に対し健康管理及び療養上の指導を行うために必要な数を配置することと規定されており、勤務形態は非常勤でもかまわない旨回答しました。
5	介護事業所に勤めておられた方から、「先月末に介護事業所を退職したが、勤務していた分の介護職員処遇改善交付金をもらうことはできるのか」とのご質問をいただきました。		介護職員処遇改善交付金は、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するものであり、交付金の具体的な支給方法については事業所が独自に定めているため、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。

「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	一般の方から、特別養護老人ホームで事故が起こった時、施設はどのような対応をする必要があるのかとのご質問をいただきました。		特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準第31条において、速やかに市町村、入所者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置をこうじなければならないこと、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録しなければならない旨回答しました。
7	一般の方から、区分支給限度基準額を撤廃するべきではないかとのご意見をいただきました。		介護保険制度については、給付と負担のバランスを図り、必要な給付を公平に配分するため、個々の利用者に必要となるサービス量に応じて、保険給付を行う仕組みとしており、区分支給限度基準額は必要である旨説明しました。
8	事業所の方から、訪問リハビリテーションにおいて、他の医療機関の医師から情報提供を受けた場合であっても、訪問リハビリテーションを実施する事業所の医師の指示が必要なのかとのご質問をいただきました。		必要である旨説明しました。
9	一般の方から、次期報酬改定は、いつを予定しているかとのご質問をいただきました。		平成24年4月の予定である旨説明しました。

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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12月10日～12月16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	5件	47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)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	36件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	相談者の配偶者が入院した。 入院中に保険者が切り替わったところ、切り替わる前の保険者と切り替わった後の保険者ごとにそれぞれ費用を計算し、高額療養費を算出することになると言われた。 どうしてこのようなことになるのか。月ごとに負担を軽減するのが高額療養費制度の趣旨ではないのか。		高額療養費制度は、給付額の基礎となる自己負担の計算の際にレセプトを用いていますが、このレセプトは保険者ごとに作成されており、それぞれの保険者ごとに自己負担額を合算する取扱に現在なっています。 移動前後の保険者で自己負担額を通算するためには、両保険者間で自己負担額を共有出来るようになっていることが必要である旨説明しました。
2	ヘルニアのレーザー治療について、先進医療として実施している施設は3ヶ所(金沢医科大学病院、杏林大学医学部附属病院、岡山旭東病院)しかありませんでしたが、ネットなどを見るとレーザー治療を行っている施設はかなりあります。3ヶ所以外の施設は問題があるということでしょうか。		先進医療とは実施医師と医療機関に一定の施設基準があり、その基準を満たしている医療機関から申請書が提出され、審査した結果、施設基準を満たされていることが確認できる医療機関については先進医療として技術が行えるようになり、保険との併用ができるようになりますと説明しました。また、3ヶ所以外の医療機関は先進医療(経皮的レーザー椎間板減圧術)として登録されていない旨をお伝えしました。
3	訪問マッサージについてですが、同意書を書いていた時に、施術部位が、躯幹・左上肢・左下肢のみだったのですが、この場合は何分施術ができるのでしょうか。今までは全身でしか書いていただいた事はなかったのですが、20分で行ってききましたが、この場合はどうなるのでしょうか。		施術時間については、特に決まりはありませんと説明しました。また、個々人の状況に応じて施術時間は異なると考えられ、施術者が治療上必要な範囲でどこまで行うかを判断すべきものである旨をお伝えしました。
4	高齢者に対して窓口負担を3割とするのはおかしいのではないのか。		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。

「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に必要な手続きはどのようなものがあるか。		(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。
6	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。

「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12月10日～12月16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	24件	0件	0件	12件	36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)	23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	現在の障害者年金制度では、障害者すべてに払われていない。少しでも年金を掛けていたのなら無条件で支払う必要がある。今の制度では障害者すべてが救われている訳ではない。不公平です。		公的年金制度は、あらかじめ制度に加入し、保険事故に対し所得保障を行う「社会保険」の仕組みをとっているため、制度加入中は保険料を負担していただくことが原則です。しかし、障害を負った場合については、この原則の下で、できる限り多くの方が年金を受給できるようにとの考え方から、保険料未納期間がある方でも、その期間が被保険者期間全体の3分の1を超えなければ障害年金が支給されます。さらに、3分の1以上の長期の未納期間がある場合でも、特例として直近1年間に未納期間がなければ障害年金が支給される扱いとなっております。これらの要件を満たしていない方にも無条件で障害年金を給付すべきのご意見ですが、きちんと保険料負担をしていただいた方との公平性を確保できるかといったことや、保険料納付意欲に悪影響を与えるのではないかとといった論点があり、慎重な検討が必要であると考えておりますが、ご指摘の意見については新たな年金制度創設に向けた検討において貴重なご意見とさせていただきます。
2	現行の制度では若年者に対して納付猶予制度があるが、これは30歳未満までの制度で今年の9月で30歳を迎え、同制度の対象外となりました。申請免除では本人の所得は免除基準に該当するが、世帯の年収で免除対象にはならないと年金機構から説明がありました。今回の要望といたしましては30歳以上の年代に対しても国民年金保険料の猶予制度を求めます。故意に保険料を未納しているのではありませんのでどうぞ猶予制度の設立に向けてご検討のほど早急に宜しくお願い申し上げます、要望といたします。		平成16年の年金制度改正において、厳しい経済状況を背景に親と同居し生計を共にする若年者が増加していることを踏まえ、平成27年6月までの臨時特別措置として、将来就労し保険料を負担することが比較的容易と考えられる30歳までの若年者に限り、世帯主の所得ではなく本人の所得を基準として保険料の納付を猶予し、その後本人が将来保険料を負担できるようになった時点で保険料を追納できる「若年者保険料納付猶予制度」が創設されたところです。(猶予を受けた期間は、年金の資格期間となりますが、年金が増えるわけではありません。)あくまでも、平成16年改正当時の厳しい経済状況を背景とした時限措置が30歳までの若年者に限って講じられているものであり、基本は生計を同じくする世帯を単位にして、ご本人が保険料を負担できない場合には保険料納付連帯義務がある世帯主の方に保険料を納付して頂くか、世帯の所得に応じた免除申請をしていただく取扱いとされているところです。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	第三号被保険者制度についてですが、「女性の自立にとってこの制度は良くない」という話があったと思うのですが、結果としてどういう風になるのでしょうか？		<p>専業主婦の方については、以前は国民年金の加入は任意でしたが、老後や障害を負った際の年金保障を確実にするために、昭和61年の年金制度改正で、加入が義務となったところです。しかし、自分自身に収入のない専業主婦の方は保険料負担が困難であることから、個々に保険料の負担を求めず、被用者の配偶者である国民年金の第2号被保険者全体で、その年金の給付に要する費用を分担する第3号被保険者制度の仕組みが導入されました。この仕組みにより、多様な専業主婦の生活形態にも配慮しつつ、無年金・低年金者の発生を防止しているところです。また、現在の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るところです。</p> <p>一方で、第3号被保険者制度については、女性の就業意欲を抑制しているのではないかと、自営業者等の妻や学生が保険料負担しているのに比べて不公平ではないかといったご指摘もあるところです。</p> <p>いずれにせよ、専業主婦の方に関する保険料の取扱いをどうするかについては、新たな年金制度創設に向けた議論において検討すべき論点の一つと考えております。</p>
4	障害基礎年金と老齢厚生年金併給を60歳から受けられるようにして下さい。障害により仕事はできず、収入はありません。厚生年金保険料は25年以上支払いました。65歳から併給されるということですが、私は59歳であり、来年60歳になります。障害年金と厚生年金の併給を60歳から行って下さるよう、要望します。何卒、よろしくお願い致します。		<p>障害を持ちながら働いたことが評価される仕組みとするために、平成16年の年金制度改正により、65歳以降、障害基礎年金と老齢厚生年金の併給ができる仕組みとなったところです。一方、現在60歳前半の老齢厚生年金の支給開始年齢が徐々に引き上げられているところであり、現時点で59歳の男性の方の場合、60歳代前半の老齢厚生年金については報酬比例部分のみが60歳から支給され、定額部分(基礎年金相当部分)は支給されません。しかし、障害等級の3級に該当する程度以上の障害については、60歳代前半においても、報酬比例部分に併せて60歳から支給を受けられる特別措置が設けられているところです。</p>
5	平成25年(2013年)から年金支給年齢が65歳に引き上げられます。しかし私達はそれに満足していません。私見では年金受給年齢を70歳までに引き上げるのが理想です。70歳までに引き上げたほうが年金財政の健全化につながると思います。 平成45年までに年金受給年齢と定年義務年齢を70歳までに引き上げることがノルマだと思います。明日の日本のためにどうぞ宜しくお願い致します。		<p>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基礎年金相当部分の「定額部分」については2013年度に、「報酬比例部分」については、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。ご指摘の通りに、厚生年金の支給開始年齢をさらに引き上げることに付きましては、高齢者の生活に及ぼす影響が大きく、老後の所得保障という年金制度の役割を踏まえた議論が必要と考えておりますが、年金制度の在り方に関する貴重なご意見として承り、雇用政策の担当部局と情報共有いたします。</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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	年金受給者の扶養親族等申告書については毎年提出することになっているが、手間であり、高齢の受給者では、字を読むことも、記載方法を理解することもままならない。 厚生労働省と総務省と財務省が連携をとって住基情報や税務情報をやりとりすることによって、申告書の提出を省略してほしい。経費の無駄づかいでもある。		<p>老齢を支給事由とする年金は、雑所得として所得税の課税対象とされており、年金の支払者である厚生労働省は、所得税を源泉徴収することが所得税法により義務づけられています。源泉徴収の際には、各種控除(基礎控除、配偶者控除等)を受けることができ、そのためには、受給者から扶養親族等申告書の提出を受ける必要があります。</p> <p>なお、支払年金額が一定額(65歳未満は108万円、65歳以上は158万円)未満のときは、この申告書の提出は不要ですので、送付していません。</p> <p>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。</p>
7	日本年金機構から送付した「年金に関するお知らせ」について、説明が不足しているので注釈を加えるべきとのご意見がありました。		<p>日本年金機構においては、専門的な言葉をわかりやすい言葉に置き換えることやお客様向け文書モニター会議等において検討を行うなど、記載内容をわかりやすくするよう取り組んでおります。</p> <p>ご意見につきまして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。</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	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12月10日～12月16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	労働契約承継法の労働者保護手続きとその対象はどのようになっているのか。		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説明し、ご理解をいただきました。
2	労働契約承継法の手続きにおいて、取締役はどのように扱えばよいか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
3	分割会社にユニオン・ショップ協定があるとき、会社分割によって当該協定は承継されるのか。		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、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12月10日～12月16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	391 件	18 件	0 件	32 件	0 件	441 件
	地方分	34 件	34 件	20 件	0 件	0 件	0 件	88 件
合計	34 件	425 件	38 件	0 件	32 件	0 件	529 件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	106 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	422 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、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。提出期限の1ヶ月以内の現状に関する診断書が必要になるが、1ヶ月で準備するのは非常に大変である。2、3カ月以内の現状に関する診断書でも構わ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。
2	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。
3	おばが亡くなり、甥である私が亡くなった月までの年金の請求をしようとしたが、生計を同じくしていても甥は請求できる対象にならないと聞いた。何故実際にずっと面倒を見ていた者が受け取れないのか。請求できる者の範囲を広げて欲しい。	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	以前、夫が亡くなったときに、妻である私の所得が基準より高かったため、遺族厚生年金を受け取る権利がなかった。現在は、所得が少なくなったので、このような場合、改めて遺族厚生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。
5	現在、年金担保融資制度を利用している。今後、廃止になる話が出ているが、大変助かっており、廃止にしないで欲しい。	① ④	現在のところ、決定していることではないと説明したうえで、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。

※「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23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	年金事務所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)	② ④	年金に関する照会等についてはコールセンターにおいて対応している旨の周知を図り、年金事務所への照会電話の分散化等を図っております。 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。	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。