

平成23年1月24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23年1月14日から平成23年1月20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)(11/1/24)

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23年1月14日～1月20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)	3	88	2	2	363	458
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	9	0	0	13	22
健康局	0	6	0	0	58	64
医薬食品局	0	76	0	0	4	80
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	92	0	0	44	136
職業安定局	0	15	0	0	95	110
職業能力開発局	0	7	0	0	21	28
雇用均等・児童家庭局	0	79	2	0	64	145
社会・援護局	0	52	6	0	10	68
障害保健福祉部	0	2	0	0	0	2
老健局	0	28	0	0	3	31
保険局	0	58	0	0	7	65
年金局	0	27	0	0	7	34
政策統括官	0	6	0	0	0	6
日本年金機構	17	428	20	0	33	498
合 計	20	973	30	2	722	1,747

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	158
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	526
法令遵守違反に関するもの	10
その他	1,053

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23年1月14日～1月20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	88件	2件	2件	363件	458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	458件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	私は軍隊に属し、シベリアに抑留されていました。昨年5月頃の新報でシベリア抑留者給付金について知りました。新聞社に確認したところ厚生労働省で受け付けていると聞いたので電話をしました。(電話)		総務省所管の独立行政法人平和祈念事業特別基金にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	精神の病気で手帳をもらっている者です。歩けないわけではないですが、精神的にバスに乗れません。市役所では、足が不自由な方にタクシー利用券を配布していますが、精神障害者にもタクシー利用券を配布してもらえないでしょうか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、国土交通省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	厚生労働大臣と直接会話をしたいので大臣にかわってほしい。意見の内容はその時に申し上げる。(同様の電話がありました。)		ご意見等の内容に応じて、所管部局が組織として責任をもってご意見等を承る旨をご説明し、了承を得ました。
4	【ご要望:公務員の給料、人事院】 公務員にもスト権を与えても良いと思います。厳しい雇用情勢の中、公務員は税金を取ることしか考えず、生活困窮者や高齢者の安否確認などNPOに任せきりで、職員は椅子に座ってパソコンで遊んでいる状況です。また、臨時職員の給料は最低賃金並です。同じ仕事をしていても公務員の給料は高いですが、臨時職員は安いです。ストされても臨時採用者を集めれば何ら支障はありません。もっと公務員の給料を削減すべきです。月々10万円の所得で生活をしている市民が80%にのぼります。是非人事院勧告を廃止して下さい。市民の生活が第一ならば、いち早く弱者を救って下さい。 (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、人事院にご要望いただくようご案内いたしました。
5	【ご質問:市立図書館の利用について】 現在、職業訓練校に通学しています。訓練校のある市の図書館から本を借りたいのですが、私が住んでいる市でないうえ、図書館の相互利用条例を定めていない市に通学しています。通常、通勤・通学していると利用する権利があるのですが、職業訓練校の場合、権利があるのか教えてください。もしなければ、図書館など公共施設を利用できるようにお願いします。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		図書館のある市役所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、宇宙実験施設「きぼう」の無償開放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	経済課後発医薬品使用促進専門官 (内線4113) 歯科保健課総務係(内線2583) 医事課総務係(内線2566)

平成22年1月14日～1月20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	9件	0件	0件	13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	ジェネリック医薬品のテレビCMをよく見るが、税金を使ってCMしているのに扱っている病院が少ない。 また、病院ぐるみでジェネリック医薬品の使用に消極的ではないかと思われる医療機関もある。 これが事実なら、こうした医療機関は、名前を公表してほしい。		こうしたテレビCMは企業が行っているものであって、国が税金を使って行っているわけではない旨をご説明しました。 また病院単位で後発医薬品の使用を拒否することは、指導の対象となり得る旨をご説明するとともに、いただいた情報を指導監査を所管する部署にお伝えいたしました。
2	ヒアレイン点眼液の後発品を使ったら、目が充血して痛みを感じたため、以後の使用を中止したという事例をよく聞く。点眼薬の後発品の場合は、現行の承認審査では必ずしも十分とはいえないのではないかと。普及にあたっては、その点を考慮し、メーカーに対して安全性に関する詳細な情報を開示するよう義務づけること 後発品も先発品と同様の添加物を使うことを要望する。		後発医薬品の品質確保対策の仕組みについてご説明するとともに、お寄せいただいた、ヒアレイン点眼液の後発品に関する情報を、医薬品医療機器総合機構の後発医薬品相談窓口に提供いたしました。
3	自分は歯科医をやっているが、処方せんの書き方について検討会の報告書を読んだ。 これはいつから開始されるものなのか、また拘束力はあるのかについて教えて欲しい。		「内服処方せんの記載方法の在り方に関する検討会報告書」はあくまでも報告書であり、拘束力があるものではないが、処方せんの記載方法が統一されていないことに起因した記載ミス、情報伝達エラーを防止する観点からとりまとめられたものであり、報告書内に標準化に至る短期的方策、長期的方策等が示されている旨をご説明しました。
4	医療法でエックス線写真の保存期間が定められているために、歯科医院が写真を貸してくれないが、法令上どのように規定されているのかや、貸与等の対応の可否について、教えて欲しい。		医療法及び以下の通知に基づき、エックス線写真の所有権は医療機関にあるとし、必要に応じて、一時的貸与の方法をとる等により、患者の健康管理に遺憾のないよう配慮することが一般的には望ましいとご説明しました。 その上で、個別のケースについては都道府県等に設置された医療安全支援センターにご相談いただくよう、お伝えしました。  該当通知 ・「エックス線写真の所有権について」(昭和28・4・2 医68) ・「エックス線写真フィルムの保存及び取扱について」(昭和31・2・11 医発100)
5	病院に対してカルテの開示請求を行ったが話し合いがうまくいかないため、行政機関でどこか相談できる所はないか教えて欲しい。		都道府県等に設置されている医療安全支援センターに問い合わせいただくよう御説明しました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	健康局
照会先	健康局総務課 林 俊宏(内線2313) (ダイヤルイン03-3565-2077)

平成23年1月14日～1月20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	6件	0件	0件	58件	64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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	61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	たばこの値段(税)をもっとあげてほしい。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
3	たばこを吸える場所を増やしてほしい。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
4	原爆症認定審査の状況についてのご照会。		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。
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23年1月14日～平成23年1月20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	76 件	0 件	0 件	4 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	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	80 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	家族がC型肝炎で亡くなったが、肝炎の救済制度について具体的なことを教えて欲しい。		救済制度については、『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』に基づく救済制度があり、対象となる方は、特定フィブリノゲン製剤、特定第 因子製剤の投与が原因でC型肝炎ウイルスに感染された方となっております。輸血を原因としてC型肝炎ウイルスに感染された方はこの法律に基づく救済の対象とはなっておりません。 製剤投与の事実、因果関係、症状は裁判所が認定することになっているため、裁判所に対しこれらを証明するための書類(例えばカルテなど)の提出が必要となります。
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)

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23年1月14日～1月20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	92件	0件	0件	44件	136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)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	129件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	会社に監督署が来て指摘を受けた。 労働条件を改善し、よりよい職場環境を築くよう頑張っていると思うが、今後も企業に対して定期的に監督署がチェックをすべきではないのか。		労働局や監督署では、申告、相談等を含む様々な情報を精査し、労働者の一般労働条件や安全・健康の確保・改善のため、管内の事業場に対して監督指導を行っているところであり、今後も引き続き適切な監督指導に努めていくことなどを御説明いたしました。
2	「バカンス休暇」として4週間ぐらい休暇を取得できるように労働基準法に規定してほしい。なお、守らない事業主には罰則つきとしてほしい。		労働基準法は最低限の労働条件の基準を定めているものであること、バカンス休暇等の長期休暇については労使双方が話し合うこと等により、より良い労働条件の向上に努めていただきたいことなど説明し、御理解を求めました。
3	年次有給休暇を取りたくても取りにくいという話をよく聞きますが、年次有給休暇の取得促進させるための取組方法とかを会社や労働者に周知すべきではないのか。		年次有給休暇については、労働時間等見直しガイドラインの周知等を通じてその取得促進のための取組を図っていること、また、厚生労働省ホームページにて年次有給休暇の取得促進に関する資料について掲載していること、併せてその内容について説明し、御理解をいただきました。
4	じん肺管理区分決定の申請を行ったところ、管理1(じん肺の所見なし)と記載された決定通知書が送付されたが、納得できないので、文句が言える機関をつくるべきだ。 また、じん肺の健康管理手帳の申請をしたところ、申請を行うことはできないと言われたがどうしてか。		じん肺管理区分決定に対して不服がある場合については、厚生労働大臣に不服審査請求ができること、じん肺の健康管理手帳についてはじん肺管理区分が管理2又は管理3の決定を受けた者に対して交付することを要件としている旨を説明し、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、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	職場での喫煙を法律で規制してほしい。 たばこを吸わない人間が、たばこの煙を我慢して仕事をしている現状を理解してほしい。		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事などについて御説明いたしました。
6	職場での喫煙可能なスペースは屋外に作る事として、屋内は全ての職場で禁煙にするよう規制してほしい。 分煙施設は、屋外に作るべきである。一部の人の喫煙で職場のみんなが犠牲になり続けるのはおかしい。		
7	分煙しているレストランに行ったけれど、完全に密閉してるとはいいながら、わずかな臭いがしてたので気分が悪くなった。 ここで働いている方(煙草の臭いがうっすらとでもする環境)の顔色がとても悪いのが気になるので、全ての職場は完全禁煙とすべきだ。		

「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23年1月14日～1月20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	15件	0件	0	95件	110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)	64件
	法令遵守違反に関するもの	4件
	その他	41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る。年齢制限を禁止すべきだ。		雇用対策法の年齢制限禁止規定は、年齢に関わりなく、意欲と能力がある限り働くことができる社会を実現するために設けられているものです。このため、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ます。また、昨年10月には事業主向けパンフレットを改訂し、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	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。		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	中小企業緊急雇用安定助成金の受給を開始して約2年が経過しました。300日のほとんどを消化しようという状態です。3年で300日までという支給日数の上限枠を広げて欲しい。		当該助成金についての、制度についてご説明するとともに、今後も情勢について注意を払い、雇用維持に取り組む事業主の皆様を支援していくことをご説明しました。しかしながら、ご要望については雇用保険二事業の財政状況等を鑑み、現在は対応困難である旨ご説明し、ご理解を求めました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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	ハローワークの求人に応募したが、事業所から採否結果の通知書が届くのが遅い。求人票に記載された日までに連絡するよう指導してほしい。		採用・不採用の結果につきましては、早急に求職者及びハローワーク双方に通知するよう事業主を指導しております。なお、求人票に記載された期日を経過しても通知がない場合は、窓口にご相談いただければ、事業主へ問い合わせる等対応する旨ご説明しました。
6	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、特に障害特性に応じた、きめ細かな支援を行うため、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。
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。		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	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。		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4週間に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。
9	ハローワーク駐車場の混雑緩和を図られたい。		該当ハローワーク庁舎の周辺には、駐車場として借りられる適当な土地がないため、誘導員を配置し混雑解消に向けて取り組んでいるとともに、来所者に対しては、極力公共交通機関での来所をお願いしている旨ご説明し、ご理解を求めました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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23年1月14日～平成23年1月20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	7件	0件	0件	21件	28件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	8件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	12件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	8件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	基金訓練と訓練・生活支援給付について、引き続き、4月以降も制度を継続してほしい。 (ほか同様の意見2件)		基金訓練と訓練・生活支援給付については、来年度4月以降も継続し、同年度に創設することとしている「求職者支援制度」に係る法案が成立して施行されるまでの間、切れ目なく支援を行ってまいります。
2	基金訓練の受講生の中には、訓練・生活支援給付金を受けたいことが目的で、本当に就職を希望しているのか疑わしい人もいます。制度の見直しが必要ではないか。 (ほか同様の意見1件)		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)
3	基金訓練を受講しているが、内容が乏しく就職に結びつくとはいえなかった。 (ほか同様の意見1件)		適切な運営を確保するため、基金訓練の実施状況(就職率、苦情の発生状況等)の改善が図られない場合には、以降の訓練コースの認定を行わないなど、訓練実績を次回以降の認定に反映させるべく、訓練実施機関の認定基準を改めたところであります。(8月30日から施行) なお、訓練コースの質の確保と併せて、訓練修了後における就職支援についても強化を図っておりますので、是非ハローワークにご相談ください。
4	訓練・生活支援給付による所得に税金はかかるのか教えてほしい。また、申告の手続をどのようにすればいいか教えてほしい。		訓練・生活支援給付による所得は、課税対象です。 なお、申告の具体的な手続は、お近くの税務署でご照会ください。
5	訓練・生活支援給付の「現在住んでいるところ以外に土地・建物を所有していない方」との支給要件について、田舎の零細な土地は除外してほしい。		訓練・生活支援給付は、生活に困っている方々が安心して職業訓練を受講できるようにするため、訓練期間中における生活費の支給を行う制度です。 このため、現在住んでいるところ以外に土地・建物を所有している場合には、生活費に変えられる資産を保有しているものと考えられるため、同給付の対象となりません。

「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	<p>基金訓練を受講することになったが、訓練・生活支援給付については、支給要件を満たしていないということで、受けられないと言われた。</p> <p>基金訓練を受ける全ての人は、訓練・生活支援給付を受ける権利があるのではないか。</p>		<p>訓練・生活支援給付は、生活に困っている方々が安心して職業訓練を受講できるようにするため、訓練期間中における生活費の支給を行う制度です。</p> <p>このため、家族から経済的支援を受けられる方や、一定額以上の資産や年収を有する方などは、この給付の対象とはしていません。</p>
7	<p>ジョブ・カード様式について、「昭和・平成 年 月 日生」と元号で記載しているが、ユニバーサルデザインであるべきなので、西暦で書くべき。</p> <p>また、「ジョブ・カード」という名称は英語が間違っており、「CV」「Resume」(履歴書)に近い。誤用は恥ずかしい。</p>		<p>ジョブ・カード様式については、昨年7月にもより使いやすくするよう簡略化を図ったところ、今回いただいたご意見も貴重なご意見として、今後の在り方の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、ジョブ・カードは履歴書・職務経歴書として活用できるだけでなく、これ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、今後の職業選択やキャリア形成の方向付けが行われ、訓練の効果が高まるなどの効果が得られるツールです。単なる履歴書・職務経歴書には留まらないものと考えています。</p>
8	<p>ジョブ・カードについて事業仕分けで廃止の判定となったが、これから作成しても活用できるのか。</p>		<p>昨年10月の事業仕分けで、ジョブ・カード制度関連事業の廃止の判定がなされたところではあります。ジョブ・カード制度の政策目的の重要性は理解されたものと認識しています。</p> <p>このため、事業仕分けの結果を踏まえ、ジョブ・カード関連事業について、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、来年度以降も引き続き本制度を推進してまいります。</p> <p>ジョブ・カードを是非ご活用ください。</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	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23年1月14日～1月20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	79 件	2 件	0 件	64 件	145 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	6 件
	その他	107 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 ・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。 ・施設に入所している子どもにも子ども手当を支給すべき。 ・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。	④	貴重なご意見として承りました。
2	児童虐待を行った者を厳罰に処すべきである。	④	貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
3	国は、本当に困っている貧困家庭を守ることを優先してほしい。	⑤	貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
4	一時保護を巡って児童相談所と対立しているが、児童相談所は自分の行動を正当化しようとするばかりで、子どもの福祉や親を助けるという視点がない。虐待防止対策の推進として児童相談所に強い権限を付与するのはいかがなものか。	① ④	事実や制度を説明するとともに、貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
5	子ども・子育て応援プランは、21年度に終了したようだが、引き続きなんという名称で行われているのか。 または、他の事業に吸収されているか、もしくは終了したのか。	①	子ども・子育て応援プランによる取組を受けて、新たな大綱及び具体的な実施計画として、「子ども・子育てビジョン」が策定されている旨、ご回答しました。
6	今の社会は、若者が働く権利、また、若い男女が夫婦を営み、安心して子育てができる権利という、2つの人間らしく生きる権利が保障されていないように思う。 働く権利が保障されなければ、経済的自立はあり得なく、若い男女が夫婦を営み、安心して子育てができる権利は、国家の存続につながる重要な権利であり、どちらも新しい日本をつくる上で不可欠なものである。	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
7	厚労省所管の法人が支給する助成金の申請の際、提出書類の一覧を示してもらえず、後になって、追加書類を求められた。追加書類が必要である理由も教えてもらえず不快な思いをしたので、今後はこのようなことが起こらないよう、助成金の申請書類一覧を作成し、	①	不快な思いをされたことについては陳謝し、当該法人の指導に努める旨お伝えした。また、助成金申請書類についてはパンフレットや支給要領に記載されており、これらを基に書類を提出いただいている旨お伝えし、理解を得ました。
8	父子家庭に対する児童扶養手当に関して、対象児童が年金を受けることができる場合、手当が支給されないというのは疑問。妻が結婚前に勤務していた厚生年金加入期間があったため、夫ではなく子供に対してのみ、報酬比例部分に係る月々数千円の遺族厚生年金を受給している。核家族化が進んだ現在、父子家庭の負担は想像を絶する。法改正で父子家庭にも児童扶養手当が支給されると安心したが、結局、まじめに年金を納めてきたことがデメリットとなっている。遺族基礎年金(国民、厚生)の支給を受けているのであれば、結構な金額になるので児童扶養手当の対象外というのなら納得できるが、厚生年金の報酬比例部分のみの支給では、金額もわずかに月数千円。その数千円の支給対象に子供がなっているため、数万円の手当の対象外である。多様なケースを考慮して、正直者が馬鹿をみるというような事のないように強く願う。	⑤	貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
9	来年度予算編成で全国の児童養護施設にもっと予算を付けてほしい。	⑤	貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
10	虐待等で施設に入所する児童の心のケアは大切であり、厚労省が検討している心理士や教育カウンセラーの配置を早急に進めてほしい。		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
11	昨年末の「養護施設」へのランドセルの贈り物に始まり、「国民による善意」は全国に広がりを見せている。誠に心の温まる行為であり、ブームに終わらない事を期待する。	⑤	社会的養護に関心を持っていただいたことに感謝申し上げますとともに、貴重なご意見として承りました。
12	私は里親として子どもを預かっている。インターネットで里親について調べてみると、ペットの里親に関する情報が散見され、またとても酷い誹謗中傷の書き込みがたくさんある。真面目に子どもの養育に取り組んでいる里親も多くいるにもかかわらず、不特定多数の人が閲覧できるインターネットにこうした情報が溢れている現状は受け入れがたい。何とかしてもらえないだろうか。とても傷つくし、人権侵害にも当たると感じる。また、以前法務省にも相談したが、人権侵害ではないと取り合ってくれなかったのが、関係省庁にもちゃんとした認識ができるよう伝えていただきたい。	① ⑤	貴重なご意見として承りました。また、都道府県に対して予算補助している里親支援機関連事業を通じて地道な普及啓発を行っていることなどを説明いたしました。 なお、上記のとおり「国民の声」があった旨を関係省庁に連絡しました。

※「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
13	先日、育児休暇を終え職場復帰する妻のため保育園の申し込みをしたが、回答は市内の保育園は無理なので他市の保育園ということになった。他市の市役所に問い合わせたところ空きはないとの返答。園に聞いたところ空きがあるようだがとの問いには「市外なので」とのことであった。待機児童が問題になっている昨今ではなかなか難しいのかもしれないが「空き」があるのに入れないのは理解がたい。遠方とはいつでもできる範囲で探したのだが、これは、職場、本人は復帰を願い、園からも了承を得ている市の判断でかなわないこともあるということなのか。このようなケースではどこに相談したらよいか。	① ④	市外の保育所の入所(広域入所)については禁止されておらず、広域入所に関する需要が見込まれる市町村は、あらかじめ関係市町村との間で十分に連絡調整を図り、広域入所の体制整備に努めることになっています。また、都道府県は、広域入所に係る市町村間の総合的調整を行うこととなっています。保育所の入所決定については、各市町村に権限があり、各々の条例や選考方法・基準に基づき決定しているため、お住まいの市町村又は都道府県にご相談いただきたい旨、回答しました。
14	公立保育所に子供を預けているが、現在、夫とは離婚協議中であり、別居して1年以上経過しているが、いまなお離婚は成立せず、住民票は夫と同一のままである。保育料の算定は、夫婦の収入を基に決められており、市の担当者に聞くと、現在も夫が住民票から抜けていないので、夫婦の収入で算定されますと説明されたが、実質は、母子家庭のため、自分の収入のみで保育料を算定してもらうことはできないか。	① ④	保育料につきましては、保育所入所児童と同一世帯であり同一生計の父母及びそれ以外の扶養義務者を算定対象としていますが、保育料の階層認定等は自治事務であり、その児童と同一世帯か否か等の判断は各自治体において行っているものです。そのため、詳細につきましては、所在市にお尋ねいただきたい旨回答しました。
15	少子化対策はいろいろやられているようですが、現場の意見がまったく取り入れていない。待機児童ゼロ、幼稚園保育所を一緒にするなどといったが、そもそも保育所は働いていないと預けられない。そのために母親はまず仕事を見つける。小さな子供を抱えて就職活動をするのはとても大変である。企業努力ではできないことを国がやるべきではないか？私は子供が乳児のころから保育所に預け必死で保育料を支払った。子供の病気で数日休まなくてはならない状況の後に解雇された。会社都合の解雇でも、働けなくなったら即座に次の仕事を見つけなくてはならない。どうか、働きたい、働かなくてはならない母親を助けてほしい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
16	・安全な妊娠、出産のためには、結婚前に性感染症の検査を実施するとともに、必要な情報提供をするべき。	① ④	検査に関しては、保健所での検査、自費ではあるが医療機関等で検査が受けられる旨、情報提供しました。貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
17	・不育症の検査費や治療費について、保険適応や助成金の対象となるようにしてほしい。	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。

# 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23年1月14日～1月20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	6件	0件	10件	68件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	13件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	55件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	現政権が奨励する外国人に対する案は日本人を愚弄するものである。子ども手当、外国人留学生無償奨学金、外国人地方参政権、生活保護費のばらまきなどやめるべきだ。		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	ときどき生活保護世帯に関して報道があるが、贅沢三昧です。私自身働いて得られる収入と生活保護世帯の金額がなぜ同じなのか。何もしないで同じ金額が貰えるのであれば働く気が失せてしまう。保護費の基準を引き下げるべきだ。		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。
3	最低限度の保障とは、1人の生活費は最低保障としていくら必要なのか。今の年金制度で問題なく真面目に働き38年間厚生年金を納めて、65歳で月わずか16万円前後である。一方、生活保護費で18万円。どうすべきか考える必要がある。		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)を申請したところ不承認の通知が来た。納得がいけないので何とかならないか。		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でき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、不承認と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	民生委員の委嘱権限は市町村におろした方がよい。		現在の民生委員制度について説明の上、ご意見として承りました。

「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、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	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、契約手続きに関する苦情相談。		相談者のご意向として、現時点では当該組合への連絡は不要とのことでありましたので、相談内容について室内で情報共有しました。
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。		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。		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。		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、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1月14日～1月20日受付分

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

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

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	2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	自立支援医療受給者なのですが、最近、精神障害も煩っております。精神障害者保健福祉手帳の手続きはどうすれば良いのでしょうか？		精神障害者保健福祉手帳につきましては、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づき、医師の診断書等の書類を添えて市町村に申請書を提出し、その後、都道府県において判定を行い、結果については市町村を経由して連絡がくることとなります。 詳しくは、お住まいの市町村、保健所、精神保健福祉センターにお問い合わせください。
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	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23年1月14日～1月20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	3件	31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)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	28件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	一般の方から、昨年12月に有料老人ホームの入居一時金に関して消費者委員会から建議を受けたとのことだが、厚生労働省はどのような対応を行うのかといったご質問をいただきました。		有料老人ホームには、高額な入居一時金を徴収している所もあり、入居一時金の返還に関してトラブルが発生していることについては、消費者保護の観点から問題があると承知しているところであります。今後、法令等で有料老人ホームにおける利用者保護に関する規定を設けることができるか、現在検討しているところである旨回答しました。
2	一般の方から、特別養護老人ホームの施設長の要件はどのようなものがあ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設備及び運営に関する基準第5条第1項に、社会福祉法第19条第1項各号のいずれかに該当する者若しくは社会福祉事業に2年異常従事した者又はこれらと同等以上の能力を有すると認められる者でなければならないと規定されている旨回答しました。
3	一般の方から、特別徴収されている介護保険料について、年額分をまとめて支払うことができないかのご質問をいただきました。		介護保険料は、年金の支払い毎に特別徴収によってお支払いいただくことが法令で定められており、一括でお支払いいただくことはできない旨ご回答しました。
4	一般の方から、介護給付費分科会の議事録はどこかで見る事ができるか。また、介護報酬の単位数はどこかで見る事ができるかのご質問をいただきました。		厚生労働省HPにて閲覧することができる旨ご案内致しました。
5	一般の方から、65歳を過ぎた妻が年金が支給されていない場合でも、介護保険料を支払わなければいけないのかのご質問をいただきました。		介護保険は、40歳以上の皆さんにご加入いただいております。第2号被保険者である64歳までは健康保険の被扶養者である場合は保険料の負担はありませんが、第1号被保険者となる65歳以上は個人一人ひとりに負担いただくことにな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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	介護事業所の方から、毎月支給されていた処遇改善交付金の手当が、経営が悪化しているという理由で一方的に減額されたが、これは許されるのかとのご質問をいただきました。		処遇改善交付金は、毎月の報酬総額に応じて交付されるものであり、サービスの提供量によって変動が見込まれるため、詳細について事業所にご確認いただきたい旨ご説明しました。
7	一般の方から、介護給付費分科会は直近でいつ開催されたのかとのご質問をいただきました。		平成22年12月25日に開催した旨説明しました。
8	一般の方から、特別養護老人ホームについて、地域との交流についての規定は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30条第1項において、特別養護老人ホームはその運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流を図らなければならないことが規定され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	保険局
照会先	総務課 課長補佐 尾崎 (内線3216)

平成23年1月14日～1月20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	58 件	0 件	0 件	7 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	5 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	7 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	53 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	高額療養費の償還払いについて、各種システムが進歩している現在においてすら、なぜ実際の医療を受けてから支給までに何ヶ月もかかるのか。	①	高額療養費を支給するために、保険者において自己負担額を把握するためには、診療報酬明細書を用いています。この診療報酬明細書は、実際に医療を受けてから、保険者の元に届くまでに期間を要し、また保険者の側で支給に関して審査を行う必要があることから、ご指摘のような現象は今のところやむを得ないものと考えていますと説明しました。
2	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。
3	出産費用が42万円未満で収まった場合の差額は、どのように請求を行えばよいのか。	①	差額が生じた場合、被保険者等から保険者に請求して頂く。なお、差額請求の際には、医療機関等から交付された費用の内訳が記載された領収・明細書の写しの他に振込先等必要な事項を記載した書面の提出が必要な場合があるため、詳細は保険者に確認する必要がある旨回答しました。
4	平成23年4月以降の出産育児一時金等の医療機関等への直接支払制度及び支給額については、どのような取扱いとなるのか。	①	出産育児一時金等の医療機関等への直接支払制度及び支給額の4万円引き上げは、平成21年10月から平成23年3月までの暫定的な措置としてしているところ、社会保障審議会医療保険部会での議論を踏まえ、平成23年4月以降の取扱いについては、以下のとおりとなる旨回答しました。  ① 現行の直接支払制度を改善するとともに、一部医療機関等については、受取代理の仕組みを制度化。 ② 支給額については、原則42万円を維持。

※「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	受取代理制度とはどのような制度か。	①	受取代理制度は、出産を予定している医療機関等を受取の代理人として、出産育児一時金の申請を事前に行うことにより、出産育児一時金が直接医療機関等に支払われる制度。原則42万円までは、退院時に医療機関等の窓口で支払う必要がなくなる旨回答しました。
6	全国建設工事業国民健康保険組合に加入していたが、資格喪失の通知が届き困っている。平成21年9月に遡って、資格を有効にできる方法を聞きたくて電話した。	①	全国建設工事業国民健康保険組合に対する是正改善命令について、その内容・経過及び制度の説明を行いました。 無資格で国民健康保険組合へ加入していたため、被保険者資格が喪失となりました。 なお、「平成21年9月に遡って、資格を有効にできる方法」は無いことをご説明し、本来加入すべき医療保険制度への加入を促しました。
7	国民健康保険料を毎月4000円程払っている。頻繁に病院等のかかっている人ならともかく、何故、健康で病院等の世話になっていない人まで納付しなければならないのか。	①	国民皆保険について御説明。国民健康保険の被保険者(世帯主)は保険料(税)の御負担をいただく必要があり、所得の低い方には保険料(税)の法定軽減制度がある等の一定の配慮についても御説明しました。
8	TESEの手術を受けましたが、この手術は保険が適用されず手術だけに30万円支払いました。その後体外受精に向け治療を受けていますが、うまくいくのか将来の不安と何百万円かかるのかというお金の不安で一杯です。せめて、保険適用していただき、経済的負担を少しでも取り除いて頂きたいのです。	①	健康保険法上、医療保険は「疾病の治療」を目的としたものに対して保険適用の対象としていますとお伝えした上で、治療の有効性・安全性等が確立していることも条件となっていますと説明しました。 また、個々の不妊治療が保険適用されるかどうかは、当該治療が不妊の原因となる「疾病の治療」を目的としたものであるかどうかにより、不妊治療の中でも、ホルモンの異常や子宮・卵管の機能障害等の身体の異常に対する治療は、保険適用の対象としていますと説明しました。 現在、保険適用となっていない技術については、そもそも不妊の原因となる疾病の治療を目的としたものとして、「療養の給付」の対象とするかについて、関係者の意見を聞きながら検討した上で、さらに、当該医療技術の有効性・安全性等の評価が必要になるものとお伝えしました。
9	回復期リハビリ病棟への入院期間は発症から150日までと病院から言われているが、どこで決まっているのか教えて欲しい。また、150日を迎えても依然回復途中にあると思われる患者も退院させられて、維持期の終末病棟へ転院しなくてはならないのか。	①	日数の規定は、費用の算定方法についてにするものであり、回復期リハビリテーション病棟への入院について制限を設けるものではございませんと説明した上で、当該算定方法等については厚生労働省ホームページに掲載し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。

# 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23年1月14日～1月20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	27件	0件	0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	26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	3件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	国民年金の時効期間を2年から10年にする閣議がなされたと記憶しているが、その後進展が無いようだが、手続を進めて頂きたい。		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」に延長することを含む法案を第174回国会(平成22年通常国会)に提出し、現在、継続審議の取扱いとなっているところです。政府としてもこの法案の早期成立に向けて取り組んでまいります。
2	私は精神病になってからもう10年以上経ちますがどうも受領金額が2ヶ月生きていくには少ないと思います。生活保護の方も、私は受けていませんが話に聞くとかなり少ないみたいです。ですから病気になっている人、特に社会的な認知が進む精神病についてなのですが、思い切って、障害があると認定された方には障害年金を支給し、それが一ヶ月で10万円もらえるようにしたらどうでしょうか。		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ことなど、多くの課題を検討する必要があります。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。
3	国民年金の第3号被保険者期間中に第1号被保険者期間が含まれていることが確認された場合の取扱いについて、「今回の取扱いは、これまで処理されてきた人からみれば不公平であり、社会保険方式から逸脱している。中止するべきだ。」「法律改正はしなくて良いのか。」とのご意見等がありました。		第3号被保険者の届出制度の適正な運営という面での行政努力が不十分な中で、届出を行わなかったために不整合な記録になっていることに気が付かないままご自身の年金が裁定され、その年金額を前提に年金生活を続けられている方、年金生活を目前に控えている方が大勢おられます。そのような状況に鑑み、これまで行政が行ってきた裁定等を信じて生活されている方の行政に対する信頼についても保護する必要があるという趣旨から第3号被保険者期間中に第1号被保険者期間が含まれていることが確認された場合、保険料の時効が経過したことにより支払いができない2年以上前の期間について法令に基づいて第3号被保険者の届出がなされた結果である現状の年金記録を変更せずに尊重し、納付済とする措置を講じております。これは年金記録の現状を変更せずに尊重するという形で、年金受給者や被保険者の方々の年金額が下がらないようにするためのやむを得ない措置であります。なにとぞご理解を賜りますようお願い申し上げます。なお、このような問題を速やかに解消するため、運用により対応することとしたところですので、重ねてご理解を賜りますようお願い申し上げます。

「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	年金事務所の電話が繋がらない。		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。

「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23年1月14日～1月20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	6件	0件	0件	0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	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	6件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	団体交渉によって獲得した解決金が、自分の口座ではなく労働組合の口座に振り込まれており、そこから寄付金を引かれた上で自分の口座に振り込まれることになっている。これは違法ではないのか。		労働組合は自主的な団体であり、金銭の取扱いについては各労働組合が自主的に決定すべき事由である旨丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
2	会社分割後に就業規則を変更する場合、どのようにしたらよいのか。		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。
3	完全子会社を会社分割する予定だが、念のため株主総会を開催しようと考えている。この場合、通知期限日はどのようになるのか。		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。
4	年次有休暇の日数や退職金額等は会社分割でどのように扱えばよいのか。		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	労働契約承継法施行規則第1条第2項と第3項で記載する内容の違いは何か。分割会社等の事業として通知に記載する内容は、定款の記載と一致していなければならないのか。		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。
6	労働契約承継法第2条に定める通知について、仮に2月28日が株主総会であったら、通知期限日はどのようになるのか。		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。

「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23年1月14日～1月20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	405件	9件	0件	31件	2件	448件
	地方分	16件	23件	11件	0件	0件	0件	50件
合計	17件	428件	20件	0件	31件	2件	498件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	93件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	405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	親族ではないが、ずっと面倒を見てきた人が亡くなった。亡くなった月までの年金を請求したいが、生計を同じくしていても請求できる対象は一定の遺族になるため請求できない。何故実際に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。
2	国民年金保険料の学生納付特例手続きを忘れていた期間があるが、受付期間を経過しているため、今から手続きできない。学生であったことが証明できれば、遡って手続きできるような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	現在、会社に在職中で厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っている。前1年間の賞与も年金との調整の対象となるが、元々年金だけでは生活が困難なため働いている。せめて賞与は在職老齢年金の調整の対象から外すよう制度を改正して欲しい。	① ④	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
4	現在、厚生年金に加入しているが、年金を受け取るための要件を満たしていないため、このままでは70歳を過ぎても働かないと年金を受け取れない。掛けてきた期間分、一時金で受け取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。
5	毎年1回誕生日に提出する現況届について、住基ネットでの確認ができれば提出は不要になるが、私は外国籍のため住基ネットでの確認ができない。提出を忘れると年金の支給が停止されるため、他の方法で確認して提出する必要がないようにして欲しい。	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。

※「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	源泉徴収票について、送付時期を早くして欲しい、解説をもっとわかりやすくして欲しい等のご意見をいただきました。	② ④	送付時期を早くすることについては、前年の支給額を基に処理を行うため困難ですが、今後、解説をもっとわかりやすくする等の検討を行ってまいります。
7	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。
8	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21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。
9	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。
10	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。

※「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。