

平成23年1月31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21日から平成23年1月27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)(11/1/31)

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21日～1月27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	2	4	454	530
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	11	0	0	12	23
健康局	0	5	0	0	101	106
医薬食品局	0	94	0	0	4	98
食品安全部	0	1	0	0	0	1
労働基準局	0	79	0	0	39	118
職業安定局	0	26	1	0	161	188
職業能力開発局	0	8	0	0	16	24
雇用均等・児童家庭局	0	113	2	1	132	248
社会・援護局	0	49	3	0	20	72
障害保健福祉部	0	2	0	0	0	2
老健局	0	27	0	0	3	30
保険局	0	50	0	0	6	56
年金局	0	17	0	0	6	23
政策統括官	0	7	0	0	2	9
日本年金機構	39	371	30	0	29	469
合計	44	925	38	5	985	1,997

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	245
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	545
法令遵守違反に関するもの	5
その他	1,202

※ 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21日～1月27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	2 件	4 件	454 件	530 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	0 件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	0 件
法令遵守違反に関するもの	0 件
その他	530 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	民間の保険会社の特約付生命保険に加入している。高度先進医療についても約款に書かれていたのに病院で利用しようとしたが、使えなかった。保険会社の先進医療と病院の先進医療の定義が違っていた。どこに問い合わせたらいいか、教えてほしい。(電話)	④	ご加入の保険会社もしくは金融庁にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	大学病院での医療事故について相談したい。(電話)	④	大学病院につきましては、厚生労働省の所管ではなく、文部科学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。)	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。
4	【ご要望:労働基準法違反】 私の友人は、某省の地方支分部局に勤務しております。友人の労働実態に問題があり、ほぼ毎日サービス残業をしています。土日のどちらかはほとんどサービス出勤しています。これは明らかに法律違反です。友人は、メンタル面にもやや心配な兆候がみられます。私の別の友人は、5年前に仕事の負担が原因と思われる自殺をしています。これ以上、私の周りから悲しい知らせを聞くのは嫌です。どうか実態調査をして改善をお願いいたします。あなた方と同じ国家公務員です。身内を律せないものが民間を律せるわけがありません。どうぞ宜しくお願いいたします。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)	④	厚生労働省の所管ではなく、当該省庁の本省にまずご相談いただくようご案内いたしました。
5	【ご質問:公務員採用の年齢制限について】 「募集・採用における年齢制限の禁止」とハローワークで掲げているのに、どうして公務員採用試験は年齢制限があるのですか？年齢構成の歪みがでるので聞いたことがあります。それは一般企業も同じではないのでしょうか。とても疑問なので、納得いく説明をしていただければ嬉しいです。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)	④	公務員の採用につきましては、厚生労働省の所管ではなく、人事院にご質問いただくようご案内いたしました。
6	※その他、自衛隊情報保全隊や死刑制度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	① 指導課助成係(内線2551) ② 指導課小児・周産期医療係(内線2548) ③④ 医事課総務係(内線2566)

平成23年1月21日～1月27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	11 件	0 件	0 件	12 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	医療提供体制施設整備交付金の医療施設近代化施設整備事業について、建て替えの場合と新規建設の場合についてそれぞれ対象になるか否かを教えて欲しい。	①	医療施設近代化施設整備事業については、建て替えを対象としており、新規建設については対象外である旨ご説明しました。
2	以下の事項についてデータや資料があれば、教えて欲しい。 1. 日本と米国の周産期センターでの分娩率について。 2. 周産期センター以外での出産場所について。 3. 助産師立ち会いのみの分娩率について。 4. 各都道府県の周産期センターの数について。	①	1と3については医政局では把握していない旨をご回答いたしました。また、2については、『人口動態統計(平成21年)』からの抜粋を、4については、平成22年4月1日現在の各都道府県周産期センター一覧(医政局指導課調べ)をそれぞれ送付いたしました。
3	医業類似行為には、法で定められたあん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師、柔道整復師の行為以外に、法に定められていないカイロプラクティックや整体の行為も含むのかを教えて欲しい。	①	医業類似行為とは、あん摩・はり・きゅう・柔道整復といった法定の行為4種と、カイロプラクティックや整体のような、法定の行為以外の民間療法を含む概念である旨をご回答しました。
4	過去に罰金刑に処せられたが、免許を取得することができるか。 (医師第法4条第3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旨をお伝えしました。
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23年1月21日～1月27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	0 件	0 件	101 件	106 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	106 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。	①	ご照会のあった内容について回答いたしました。
2	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が増などにより対応している旨ご説明いたしました。
3	原爆症認定の申請を却下されたため、異議申立てをしたいので、手続きを教えて欲しい。	①	ご照会のあった異議申立ての手続きについて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23年1月21日～平成23年1月27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	94 件	0 件	0 件	4 件	98 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	98 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	B型肝炎に関する報道では救済に進展があるようだが、C型肝炎の救済内容が変わった事はないか。	①	C型肝炎の方に対する救済は、これまでと同様に『特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固第Ⅸ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』に基づいて救済を行っており、救済の内容が変わった事実はない旨お伝えいたしました。
2	B型肝炎に関する報道を見たが、C型肝炎に関しては、過去の予防接種の際に注射器の回し打ちが原因となって感染した人に対する救済はないのか教えて欲しい。	①	C型肝炎の救済については『特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固第Ⅸ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』に基づきフィブリノゲン製剤若しくは第Ⅸ因子投与が原因の方に対して救済を行っているところですが、注射器の回し打ちが原因で感染された方については救済の対象外である旨を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、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23年1月21日～1月27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	回転寿司のチェーン店で寿司を食べたところ舌に痺れがあった。特定の添加物に対してアレルギーを持っているので、購入した店舗に添加物の使用に関して照会したが回答がなかったことから、チェーン本店にお聞きしたが、ここでも回答していただけなかった。厚生労働省では「食の安全」とか「国民の健康」云々を言っているが、現場ではなかなか対応していただけないのが現状。人の健康に関わることなので、もっと強制的に情報を開示させることはできないのか。法律がおかしい。 また、消費者庁にも相談したが、たらい回しにするだけで何もやってくれない。	④	いただいた御意見につきましては、今後の参考として組織で情報共有するとともに、関係機関に対し情報提供することといたしました。
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23年1月21日～1月27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	0 件	0 件	39 件	118 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)	3 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	112 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	少子化や過労死、長時間労働、サービス残業など、日本の労働環境はいつになったら改善されるのでしょうか。労働基準法など労働関係法令を知らない経営者が多すぎる。監督署は経営者にもっと法令を教育すべきだ。	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、日頃からあらゆる機会を通じ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、御理解を求めました。
2	私の勤めている会社はタイムカードも出勤簿なく、労働時間の把握すらしていない。全ての会社に時間管理を徹底させるために、タイムカードを義務化すべきだ。	①	労働基準法では労働時間等について規定を設けていることから、使用者は労働時間を適正に把握・管理する責務があり、また、これを踏まえて厚生労働省では、「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関する基準」を定めており、この中で使用者の責務としてタイムカード等客観的な記録により労働時間を適正に把握・管理する必要があるとしていることなどを説明し、御理解を求めました。
3	世の中にはサービス残業させたり、休憩時間を与えないなど、労働基準法違反をしている会社がたくさんある。監督署は、このような会社をもっと取り締まることはもちろんだが、労働基準監督官の権限の強化が必要だ。	①	監督署は、労働者の労働条件の確保・改善を図るため、できる限り効果的・効率的な監督指導の実施に努めており、労働基準法等の法違反が認められた場合には、是正勧告等を行っていること、また、重大・悪質な事案に対しては、司法処分を行うなど厳正に対応していることなどを説明し、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
4	年次有給休暇を取ろうとすると、上司に嫌な顔をされて、理不尽な理由をつけて断られる。 一体どうすれば年次有給休暇をとれるのか。	①	使用者は、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を与えなければならないこと、ただし、事業の正常な運営を妨げる場合には、使用者に時季変更権が認められていることなど、年次有給休暇の制度や趣旨について御説明いたしました。
5	不況により収入が減っているので残業で稼ぐしかない。残業代がなければ生活ができない。 時間外労働について労働基準法で制限されているが、不況下では監督署はよほどのことがない限り、取り締まらないようにしてほしい。	①	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。
6	職場における受動喫煙をなくすように、全ての事業場を禁煙するよう法律を作ってほしい。	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、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23年1月21日～1月27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	26 件	1 件	0	161 件	188 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	2 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	97 件
	法令遵守違反に関するもの	3 件
	その他	86 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。	① ②	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。	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	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。	①	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、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	同一事業主に再就職し、再就職手当を申請したところ支給されなかった。納得がいかない。	①	同一事業主に再雇用された場合の再就職手当の支給については、雇用保険法施行規則第82条第1号の規定により支給できないことになっております。これは不正受給の防止等の雇用保険の再就職手当制度濫用防止のための規定である旨ご説明し、ご理解いただきました。
6	ハローワークの担当が企業に対して積極的に求人へのアプローチをするなどして、ハローワークの求人情報を増やしてほしい。	① ②	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。
7	国全体で障害者雇用を促進してほしい。	①	現在、障害者の雇用を促進するため、障害者雇用促進法において、事業主に対し全従業員の1.8%以上の障害者を雇用することを義務づけております(障害者雇用率制度)。これを満たさない事業主に対しては、ハローワーク、都道府県労働局、厚生労働省がその達成指導を実施しています。今後も引き続き、障害者雇用率達成指導を厳正に実施し、障害をお持ちの方々の雇用の促進をまいります。
8	国は精神障害者の雇用を企業に働きかけてほしい。	②	現在、精神障害者の雇用促進に取り組む意欲はあるものの、経験やノウハウが十分ではない企業を対象に、精神障害者の職域開拓や働きやすい職場環境の整備などの取組みを行う精神障害者雇用促進モデル事業を実施しております。 ② 本事業で収集した事例やノウハウを企業に広く周知するなどの働きかけを行い、精神障害者の雇用を一層促進してまいります。
9	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。
10	ハローワーク駐車場の混雑緩和を図られたい。	①	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、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23年1月21日～平成23年1月27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	16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	8件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	10件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	6件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	基金訓練を受講している期間に生活給付をしてもらえること自体は結構だが、訓練を行うだけではなく、就職支援も重要ではないか。	①	基金訓練の受講者に対しては、基金訓練実施機関やハローワークにおいて、受講期間中や受講後における就職支援を強化しているところです。是非ご利用ください。
2	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)
3	基金訓練のコースについて、エステ関係の訓練は認定していないそうだが、なぜか。再就職をするためにとても有効な技術だと思うので、その理由を教えてください。	①	基金訓練では、今後、雇用吸収が見込まれる分野を中心に、一定の水準が確保されているコースについて認定を行っているところ、美容関係のコースも認定しています。 詳しい要件等については、(独)雇用・能力開発機構の都道府県センターにて、ご相談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)
4	職業訓練の受講に生活費を支給する制度は、中には真面目に再就職のために受講している人もいだろうが、再就職活動を真面目にせず甘える人を増やしている面があるのではないか。	①	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、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)
5	基金訓練を受講することとなり、訓練・生活支援給付の申請を行ったが、通常どれぐらいの期間で支給されるのか教えてほしい。できるだけ早く払ってほしい。	①	訓練・生活支援給付の第1回目の支給は、訓練の受講が決定した後、速やかに受給資格認定申請を行い、訓練開始後すぐに訓練の実施機関に支給申請書等を提出した場合には、訓練開始日からおおむね2～3週間後となります。

※「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
6	訓練・生活支援給付の申請に当たって、家族の分の源泉徴収票など所得がどれぐらいあるかを証明する書類を求められた。そのような書類は家族に頼めないし、ひどいと思う。	①	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、ご家族の収入や資産が一定額未満であるため、そ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、適正な支給を確保する観点から、ご家族の年収等も一定の書類により確認させていただくこととしています。
7	訓練・生活支援給付の支給要件「世帯全体の年収300万円以下の方」に該当せず、この給付を受けることができなかった。 本人の収入がなくなっているのに、なぜ世帯の収入が基準となるのか。この支給要件を改めるべき。	①	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、ご家族の収入が一定額未満であるため、そ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、この給付の支給要件の一つとして、「世帯全体の年収300万円以下の方」と定めています。
8	職業訓練を受講するに当たり、厚生労働省のホームページからジョブ・カード様式をダウンロードして作成しているが、様式の枠の右端まで入力しても改行されずに、枠を超えてそのまま右側に文字が入力され続けるがどのようにしたらよいか。	①	電話にて、操作方法をご案内いたしました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③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23年1月21日～1月27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	113件	2件	1件	132件	248件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	133件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	11件
	法令遵守違反に関するもの	2件
	その他	102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。 ・財源がないなら子ども手当を廃止してほしい。 ・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ました。
2	児童虐待は厳罰化するべきである。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	児童相談所の対応が不満である。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
4	日本の子どもを増やすためには、中国の一人っ子政策の逆のような明確な政策が必要である。 また、3人以上の子どもがいる世帯など、子供の数で、社会保障や税金面で待遇に差を設けてはどうか。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
5	医療費無料化関係 ・少子化対策として、妊娠・出産にかかる医療費を無料化すべき。(1件) ・消費税増税を掲げるのであれば、全ての医療費を無料に出来るぐらい上げる方が安心して子どもを産めるし、消費も増えると思う。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
6	ハローワークにおける「求人」のように「結婚を希望している男女」を気軽に検索できるような施設を検討してみてはどうか。	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	『子は世の宝』であるならば、その宝は社会全体で育てるべき。子ども・子育て新システムには不安と不満が募る。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
8	育児休業は女性労働者が取る場合がほとんどのため、女性労働者を雇用する企業にとって、代替要員の確保や訓練等のために経費がかかり負担が極めて大きい。夫が勤務する企業にその経費の半分を負担させるとか、男性に育児休業を取らせないとペナルティを課すような厳しい制度としないと、特に中小零細企業は、今後は男性しか雇用しないというようなことになってしまう。制度の企画立案者は、そうした観点で制度設計をしてほしい。	①	育児・介護休業法の趣旨及び助成金制度について説明し、貴重なご意見として承りました。
9	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。	① ④	本助成金の趣旨について説明し、貴重なご意見として承りました。
10	児童扶養手当の所得制限について見直していただきたい。妻が他界し父子家庭で10歳の子供3人を育てているが、今の所得では児童扶養手当はぎりぎり受けることができない。しかし、家政婦を雇うとしても費用がかかるし現在の生活は厳しく、将来も不安である。	⑤	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
11	父子家庭の遺族年金と児童扶養手当について、遺族基礎年金部分は夫には支給されず、遺族厚生年金部分で支給される金額は児童扶養手当より少ないとなると、年金を納めない方がよいということになるのではないかと。制度の見直し要望する。	⑤	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
12	母子家庭の母は金銭的に余裕が無く、入学金を貯めてから高等技能訓練促進費を活用したいと思っている家庭も多い。平成24年度以降の入学になると前半2分の1の期間の生活費が支給されなくなるのでなかなか入学は厳しい。高等技能訓練促進費について、全期間給付をもう少し続けてほしい。	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
13	児童福祉施設の耐震化整備事業に関する入札の電子化について、児童養護施設の耐震化整備事業に取り組んでいるところであるが、入札に関しては、応募業者を一同に集め入札する事とされており、実施要領書には、電子入札、郵便入札についても認めるという記載がない。電子入札、郵便入札を導入する事により談合防止策にもなるため、整備事業に関する入札の電子化をご検討頂きたい。	⑤	お尋ねの入札の実施要領書については、国から示しているものではなく、各都道府県にて定めているものであるため、ご地元の自治体へご相談して頂くよう回答をした。
14	児童養護施設にいる子ども達への進学支援について、支援策を検討してほしい。	⑤	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
15	細川大臣が、児童養護施設の職員数を増やすと発言したと新聞で読んだが、国民が望んでいるのは、職員数を増やすことではない。私もタイガーマスクを名乗り、寄付をした者である。できることなら、養護施設にいる子供たちに、自分の洋服が買える位のお金を国から渡して欲しいと思っている。それが、どこでどうすり替わったのか、職員数を増やすことになってしまった。職員数を増やして無駄な人件費を使うより、子供たちのためにお金を使って欲しい。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、情報を共有しました。
16	1月24日の朝日新聞の社会面を見たが、高校生は虐待されて施設に入るしかない上、社会から疎外されていると感じさせるのは酷だ。法とか公的な仕組みを早急に整備したり、携帯電話各社に指導する等の公的な介入してほしい。	⑤	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
17	幼保一体化に基本的には賛成であるが、保育士の配置などの基準は下げないでほしい。保育環境の質が低下するようであってはならない。また、幼稚園は調理室がないが、幼稚園が幼保一体化施設に移行するような場合についても、調理室は重要だと考える。アレルギーを持っている子どもの食事への対応や、食育の観点からも調理室の設置を義務づけてほしい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
18	こども園の案において、保育時間(実施・利用)に比例した給付がなされるイメージであるが、これを行ってしまうと、長時間保育が得→利用者増→行政コスト増及び家庭教育の形骸化という図式になるのではと懸念される。 については、子ども手当を、長時間利用者についてはカット、または、短時間利用者及び未利用の低年齢児に対し追加給付するなど、利用者の増加を抑える必要があるのではないかと考える。 子供が家庭で家族と過ごす時間をこれ以上奪わないで欲しい。そして、幼年時に家族との時間を大切にしている家庭への支援をお願いしたい。	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
19	<p>保育所と幼稚園を統合し、こども園にする方針を即刻撤回してほしい。</p> <p>そもそも保育所と幼稚園は性格が違うものであり、管轄も違う。まして、保育はサービス事業ではなく、福祉なのである。それを、サービス業にし、子どもを育てるということをお金儲けにしようというのはおかしい。</p> <p>保育士や、保育所に子どもを預けている父母は新システムに移行することを望んではいない。その気持ちを伝えるために、国会に提出したり、陳情に行っている。</p> <p>今、やるべきことは、現行保育制度の堅守であり(現行制度でも、子どもたちや保育所で働いている保育士は大変である)、認可保育所の増設です。財源がないのなら国会議員や国家公務員の給料を減らす、天下りを撤廃すればいいのではないか。それでも足りないなら、消費税を上げてればいいのではないか。税金の使い道が分かれば、国民は納得すると思う。</p> <p>今後、保育や子育ての制度を改善するプロジェクトチームを作るのなら、保育士や幼稚園教諭、父母をメンバーに入れ、経済界の人間は排除してほしい。</p>	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
20	<p>待機児童の8割が0-2歳児という報道がなされていたが、その中で幼稚園は栄養士の配置や調理室設置の必要性がでてくる事や、新たに保育士を確保しなければならず、経済的支援を望む声が出ていた。</p> <p>例えば現役を退いた小児科医さんや、小児病棟の勤務経験がある看護師さんなどにも一時保育などの応援を要請することは制度的に可能でしょうか。また、看護学校や保育士養成課程の学生を対象にした、実践的な研修(単位制)を兼ねたアルバイトのような制度はないでしょうか。</p> <p>人手不足ならば、子育てのノウハウをお持ちの方々にも、社会総がかりで、老若男女問わず、待機児童解消に取り組むような環境を整えるとよいと思うのですが。</p>	① ④	<p>保育の実施は、保育士がその専門性を活かし行うことが重要であり、保育士の配置基準を定めています。よって、ご質問の小児科医等を保育士と同等にみなす制度はございません。一方、看護師は、過去に乳児保育所に看護師配置の努力義務があったことから、現在も、乳児6人以上入所させる保育所は、看護師等1人に限り、保育士とみなすことができます。</p> <p>また、家庭的保育事業として、保育所等と連携しながら自身の居宅等において、少人数の主に3歳未満児を保育する事業を実施しております。この家庭的保育を行う者については、保育士のほか、看護師や研修により市町村長が認めた者も行えることとなっており、こうした事業等を通じ、待機児童解消に向けて取り組んでいる旨回答しました。</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	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21日～1月27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	49 件	3 件	0 件	20 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(職員等の接遇問題を含む)	16 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	56 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活保護費が3兆円を超えた。日本の景気が低迷して日本人がこれだけ苦勞している中で、なぜ外国人に税金である生活保護費を支給しなければならないのか。今の苦しい日本において、生活保護だけでなく他の外国人への優遇措置全体を見直すべきだ。	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	生活保護受給者が196万人となっているとの報道があった。生活保護費も3兆円を超えているという。生活保護費は税金である。景気の回復も急ぐ必要があるが、生活保護も改善を行う必要があると思う。	④	ご意見としてお伺いしました。 現下の厳しい経済、雇用情勢を受けて稼働能力を有する方も就職できずに保護を受ける状況があります。このような状況を踏まえ、稼働能力を有する方々に対する自立、就労支援をさらに促進するとともに、いわゆる貧困ビジネス対策や不正受給対策を徹底してまいります。
3	年金受給者だが、先日テレビで生活保護受給者(20～30代若者)を取り上げていた。見た限り働く意欲のない様子が映っていたが、ボランティアなどではできないのかと思った。また、年金受給額より生活保護費が高額であった。納得がいかない。	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(総合支援資金)を借り受けているが、就職が決まらず生活費が足りないので貸付期間を延長してほしい。	①	総合支援資金の貸付期間は12ヶ月以内となっており、その範囲内における貸付期間の延長については、実施主体である都道府県社会福祉協議会において、最初の貸付決定と同様、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審査を行ったうえで決定しておりますので、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	最近の社会情勢を踏まえ、民生委員制度の見直しや、民生委員の質の向上が必要なのではないか。	④	いただきましたご意見は、担当係内で共有いたしました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	消費生活協同組合において実施している共済事業の契約者より、当該組合と契約者との間での共済金支払いに対する苦情相談。	④ ⑤	室内でご相談内容について情報共有し、対応について検討しました。検討後、当該組合に対して、契約者に対して真摯なご説明をするように伝え、ご相談内容を報告しました。
7	介護福祉士の受験資格取得に係る実務経験ルートにおいて6月の養成課程の受講が必要となるのは何年度の試験からとなるか教えてほしい。また、できるだけ早く6月の養成課程が受講できるようにしてほしい。	① ④	実務経験ルートの受験資格については、「今後の介護人材養成の在り方に関する検討会」報告書において6月の養成課程の義務化の施行時期を3年間延期し、平成27年度にすることが適当とされたことを説明しました。しかしながら、当該事項は法律改正事項であるため、国会での審議が必要である旨を説明し、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1月21日～1月27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	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	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。	⑤	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	障害者自立支援法の見直しを行っているという聞いた。自分はこれからHIVの障害認定を受けようと思っているが、見直しによってHIVが障害の対象から外れてしまうのではないかと心配だ。	①	障害者自立支援法に代わる新たな制度として、「制度の谷間のない」支援の提供を内容とする障害者総合福祉法(仮称)の制定について推進しているところです。
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 総務課企画法令係	宮崎敦文(内線3911) 富永華子(内線3919)

平成23年1月21日～1月27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	3件	30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	27件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	有料老人ホームの入居者のご家族の方から、入居する際に支払った前払金の中で、頭取りされて退居しようとした際に返還されない金額があるとのことだが、どういったものなのかとのご質問をいただきました。	①	初期償却といわれるもので、有料老人ホーム設置運営標準指導指針では、この返還対象とならない部分の割合が適切であることと規定されております。具体的な割合については、指針の中で明示されておりませんが、入居契約をされる時には退去される場合のリスクを踏まえた上で、契約書をよく確認して判断して頂きたい旨回答しました。
2	介護サービスを利用されているという方から、「利用料が1割で済むのはいいことだと思うが、それでもサービスをたくさん使えば負担になる。軽減するような制度はないか」という質問をいただきました。	①	介護保険制度においては、1割負担についてひと月ごとの上限額が設けられており、これを超える場合には払い戻される制度(高額介護サービス費)があること、また、所得の少ない方についてはこの上限額も低く設定されている旨回答しました。
3	一般の方からユニット型個室の要件として、居室と居室がパーティションで仕切られているような場合も該当するのかとのご質問をいただきました。	①	パーティションで仕切られているような場合は、ユニット型個室には該当せず、天井まである壁で仕切られていなければならない旨回答しました。
4	「別の市区町村に住んでいる友人は自分の半分も払っていないようなことを聞いた。住んでいる市区町村が違うだけで、保険料が何千円も違うのは不公平ではないか」とのご意見をいただきました。	①	介護保険料については、地域ごとに介護を必要とされている方の割合やサービス基盤の水準に差があることから、市町村ごとに定められていること、また、負担能力に配慮する観点から、所得に応じた段階別の設定とされているためである旨説明しました。
5	一般の方から、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。	①	老人福祉法の規定により、原則として地方公共団体と社会福祉法人等に限定される旨回答しました。

※「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
6	一般の方から「介護保険料を支払いたくないので、介護保険を脱退する方法を教えて欲しい」との質問をいただきました。	①	介護保険制度は、誰にでも発生しうる介護リスクを社会全体で支え合うために創設された制度であり、必要となる費用を皆で少しずつ負担し合う観点から40歳以上の方にご加入いただくものである旨回答しました。
7	一般の方から、介護老人保健施設において夜勤を行う職員の勤務条件を定めた法令の名前を教えて欲しいとのご質問をいただきました。	①	厚生労働大臣が定める夜勤を行う職員の勤務条件に関する基準(平成12年厚生省告示第29号)である旨説明しました。
8	一般の方から、介護老人保健施設の開設許可は国が行っているのかとのご質問をいただきました。	①	都道府県が行っている旨説明しました。
9	一般の方から、次期介護報酬改定の議論はどこで行うのかとのご質問をいただきました。	①	社会保障審議会介護給付費分科会である旨説明しました。

※「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。

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21日～1月27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	50 件	0 件	0 件	6 件	56 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	6 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	43 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	現役並所得者は現役世代と変わらず窓口負担3割であるにも関わらず、現役世代と別の色の保険証になることは納得がいかない。1割負担の人だけ変えるようにすべきではないか。	①	後期高齢者医療制度を廃止した後の新たな制度においては、国保か被用者保険に加入し、現役世代と同じ保険証になることを説明しました。
2	処方箋の保険調剤において、ポイントによる割引をおこなっているドラッグストアを見かけました。医療費をポイントで割り引く制度は社会保険の制度上、違法にはならないのでしょうか。	①	保医発0119第2号平成23年1月19日の通知(保険調剤に係る一部負担金の支払いにおけるポイント提供について)を示し、理解していただきました。
3	家族が入院することになり、病院側より「新型インフルエンザの疑いありということで、隔離しないといけないので、個室に入るように」と言われ入院しました。この場合の、個室料金は、個人負担なのでしょうか。	①	病棟管理の必要性等から特別療養環境室に入院させた場合であっても、患者の意に反して特別療養環境室への入院が続けられないことがないよう、あらかじめ同意書により患者の意思を確認する等、その取扱いに十分に配慮する必要がある旨をお伝えし、実質的に患者の選択によらない場合は室料差額を求めてはならないと説明しました。
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いるところ、社会保障審議会医療保険部会でのご議論を踏まえ、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	非正規雇用の短時間労働者を適用する基準として4分の3ルールがあることは理解しているが、なぜこれほど重要な内容が通知の一種で定められているのか。かつ基準もやや曖昧で、含みを持たせているのはなぜか。	①	ご指摘のように、健康保険法制度上、適用事業所と常用的使用関係のある者は被保険者資格を取得しますが、この常用的使用関係を判断するための解釈基準として、当該通知は定められています。基準としては概ね4分の3と設定しておりますが、それに満たない場合であっても、使用関係の実態を判断した結果、保険者の側で常用的使用関係があると判断する事も解釈上あり得るため、通知上も、使用関係を総合勘案する余地を残しています。
7	保険適用のない自由診療分は、国民健康保険の高額療養費の対象となるのか。	①	自由診療は、対象にならない旨をご説明し、ご納得いただきました。

※「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	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21日～1月27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	6件	23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	1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	2件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	厚生労働省の電子申請システムを利用しているが、添付ファイルの容量制限があり、鮮明な添付ファイルを付けることができない。特に、社会保険関係は提出代行証明をJPGファイルで添付するために朱肉の種類によってはかなり解像度を上げないと押印がないように見えることが多く、印鑑不鮮明としてたびたび公文書で通知を受ける。雇用保険のようにPDFファイルで提出代行証明を添付できるよう改善してほしい。	④	社会保険関係の電子申請については、日本年金機構のシステムを使用しております。ご要望につきましては、電子申請の利便性向上の取組みについての貴重なご意見として日本年金機構とともに情報を共有いたしました。
2	仕事をやめて国民年金保険料の免除申請をしたが、その返事が来る前に国民年金の納付書が送られて来た。決定通知が来る前に納付書が送付されるのは、紙の無駄づかいであり、免除の通知書が先に送付されるべきである。また、学生納付特例について、初年度の申請で学生の予定期間を記入し提出するので、明らかに学生と判断できる場合は、翌年度以降の申請が漏れた場合でも継続して、学生納付特例にすべきではないか。	①	日本年金機構において、国民年金保険料の免除が申請された場合、前年所得の額等により免除の当否を審査し処分を行っておりますが、例えば、処分の結果、「却下」となった場合は、免除申請期間中に保険料を納付していなかったことにより、当該申請期間中に障害を負われた場合の障害年金が受けられなくなる等、ご本人に大きな不利益が生じるおそれがあることから、国民年金加入者に対し、免除申請中であつても納付書を送付しておりますのでご理解願います。また、学生納付特例については、毎年度学生であることの確認が必要であるため、複数年度にわたる学生納付特例の継続承認を実施しておりません。なお、学生納付特例が承認され、翌年度も引き続き在学予定の方は添付書類を一部省略できるなど、より簡単な手続きで学生納付特例を申請することができます。
3	学生納付特例制度の申請用紙の添付書類の記載について、ケースに応じて丁寧に記載してほしい旨のご意見がありました。	④	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。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。

※「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	・事業仕分けにより年金担保融資の廃止が決定されたと聞いた。いつ廃止されるのか。	① ③ ④	・行政刷新会議において、年金担保貸付制度は廃止という結論が出されたことは厚生労働省として重く受け止めております。 ・具体的な廃止の時期は決まっておりませんが、実態調査を行い、現在、必要な対応策を検討しているところです。
5	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、「届出をしていない方を救済すると、まじめな人間が馬鹿を見る。」「未届者を救済する運用は間違っている。社会保険制度全てに影響してしまう。」とのご意見がありました。	①	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は、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。

※「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 文(7717)

平成23年1月21日～1月27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	2 件	9 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	1 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	8 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	キャリアマトリックスは若者のキャリア支援を行うにあたり大変わかりやすく、無料で手軽に活用できる資料として活用しているところがあるが、このような有効なキャリア支援の資料をなぜ廃止するのか理解できない。せめて今後においても活用できるようにDVDでの製品化の推進をお願いしたい。	①	ご意見としてお伺いしました。なお、キャリアマトリックスについては、「事業仕分け」において廃止の判定を受け、その結果を踏まえ本年度末に廃止する予定です。
2	簡易分割を行う予定だが、その場合に労働者との協議や通知のスケジュール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ご説明し、ご理解をいただきました。
3	今回の会社分割では異議申出権が付与される労働者はいない予定だが、その場合でも通知に異議申出期限日等は記載せねばならないのか。	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ご説明し、ご理解をいただきました。
4	労働組合があるが、事業場の労働者の過半数に満たない労働者しか組織していない場合、労働契約承継法第7条で定める協議の相手方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ご説明し、ご理解をいただきました。
5	労働契約承継法第7条で定める協議の会社側の代表について、何か要件はあるのか。	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、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	会社分割にあたり、労働契約を承継会社に承継させず、分割会社からの出向で対応する予定だが、この場合も通知は必要か。	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ご説明し、ご理解をいただきました。
7	吸収分割の場合、厚生年金の扱いはどのようにしたらよいか。	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ご説明し、ご理解をいただきました。
8	労働契約承継法第7条で定める協議の対象と、協議内容はどのようなものか。	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ご説明し、ご理解をいただきました。
9	「平成22年民間企業年末一時金妥結状況」の発表日はいつか。	①	平成23年1月中に発表する予定であ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、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。

(参考)

国民の皆様の声・集計報告票

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)

平成23年1月21日～1月27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	地方自治体	合計
	本部分	0件	324件	6件	0件	29件	0件	359件
	地方分	39件	46件	24件	0件	0件	1件	110件
	合計	39件	370件	30件	0件	29件	1件	469件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	91件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	378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	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施行から3年に限り、 ④ 10年間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、
2	義母が亡くなり、義理の子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養子縁組していない場合は、請求できる対象にならないと聞いた。妻が亡くなった後も実際にずっと面倒を見ていた私が何故受け取ることができないのか。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。
3	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カ月以内の現状に関する診断書が必要になるが、短期間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。
4	雇用保険と年金の調整について、両方の保険料を納付しており、調整されることは納得できない。一度に両方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	固定的な賃金に大幅な変動があった場合、報酬を届け出る月額変更届について、変動後3カ月経過して初めて標準報酬が変更になる。給料が下がったのに、高い保険料を払い続けるのは大変な負担である。すぐに変更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。

※「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27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。
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	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。