

平成 23 年 2 月 21 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室長 平嶋 壮州

室長補佐 大村 良平(内線 7321)

(代表電話) 03(5253)1111

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 2 月 14 日から平成 23 年 2 月 17 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)(11/2/21)

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2月14日～2月17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)	7	86	0	0	664	757
大臣官房	0	0	0	0	3	3
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	5	0	0	10	15
健康局	0	0	0	0	85	85
医薬食品局	0	32	0	0	14	46
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	63	0	0	62	125
職業安定局	0	22	2	0	120	144
職業能力開発局	0	15	0	0	39	54
雇用均等・児童家庭局	3	100	1	0	174	278
社会・援護局	0	37	2	0	36	75
障害保健福祉部	0	1	0	0	0	1
老健局	0	36	1	2	2	41
保険局	0	82	0	0	7	89
年金局	0	20	0	0	25	45
政策統括官	0	5	0	0	0	5
日本年金機構	62	382	14	1	43	502
合計	72	886	20	3	1,284	2,265

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	321
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	564
法令遵守違反に関するもの	5
その他	0

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23年2月14日～2月17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
	7 件	86 件	0 件	0 件	664 件	757 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	757 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	特定保健用食品の商品リストについて知りたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、消費者庁にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	平成22年分公的年金等の源泉徴収票が届かない。共済年金(国家公務員)を受給している。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、国家公務員共済組合連合会にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	相撲協会の八百長が問題になっているが、現役の力士だけでなく、やめた人も調べるべきである。(電話)		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。
4	生命保険会社では、1日ですべての検査、治療等をする通院治療を入院治療とは認めていない。厚生労働省で認可してほしい。(電話)		生命保険につきましては、厚生労働省の所管ではなく、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。
5	鳥インフルエンザが流行っている。人間には予防接種があるが動物にも予防接種をしたほうがいい。この案は法律がないから却下されたと報道で見たが、問題である。ぜひ動物に予防接種してほしい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、農林水産省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
6	厚生労働大臣と直接会話をして意見を言いたいので大臣にかわってほしい。意見の内容はその時に申し上げる。(同様の電話がありました。)		ご意見等の内容に応じて、所管部局が組織として責任をもってご意見等を承る旨をご説明し、了承を得ました。
7	その他、英国王室の結婚式やTPP参加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	①～④ 総務課総務係(内線2517)

平成23年2月14日～2月17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	10件	15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	15件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>○産科医療補償制度分娩機関の加入率がほぼ100%であることから、大都市圏において当該制度へ未加入の分娩機関が存在せず、当該制度を利用したくない妊産婦が利用できる分娩機関がない。当該制度は保険制度であり、妊婦の加入・未加入選択肢を尊重する制度であるべき。</p> <p>○制度加入機関においては、当該制度についての説明をしっかりと行うべき。</p>	①	<p>○当該制度の仕組み、創設の経緯及び今後の制度全体の在り方についての方 向性をご説明し、ご理解いただきました。</p> <p>○制度加入機関における当該制度につ いての不十分な説明については、御意見 として承わり、詳細な内容について不明 な点があれば、当該制度を運営する(財) 日本医療機能評価機構へお問い合わせ 頂くようお願いしました。</p>
2	<p>医療行為による副作用等の情報について、副作用を受けた個人から、以下の要望がFAXと電話であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・都道府県等に設置されている医療安全支援センターでこのような案件の相談を受け付けるようにして欲しい。 ・日本医療機能評価機構で実施している医療事故情報収集等事業に報告できるようにしてほしい。 ・医薬品医療機器総合機構で案件の相談を受け付けるようにして欲しい。 ・上記の体制整備を行った上で、副作用等の原因分析を行って欲しい。 	①	<p>都道府県等に設置された医療安全支援 センターや、医療事故情報収集等事業の 位置付け、業務等についてご説明しまし た。</p> <p>また、医薬品医療機器総合機構への報 告は、医療機関から実施可能なため、当 該医療機関とよく話し合い、働きかけて いただくようご説明しました。</p> <p>さらに、個人からの情報提供について は、消費者庁でも対応している旨をご説 明しました。</p>
3	<p>自分には小さな子どもがいるが、親子でインフルエンザに罹患したことがあり、その際、自分は内科の病院で、子どもは小児科の病院で受診をした。親子とも同時に受診できるようになれば非常に便利になると思うので今後の参考にしてほしい。</p>	④	<p>貴重なご意見としてうけたまわり組織内 での情報共有を行いました。</p>
4	<p>「禁煙外来」という広告は可能ですか。</p>	①	<p>医療広告に関するQ&Aに基づき、〇〇 外来という標記はできませんと説明。</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	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2月14日～2月17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	85件	85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	85件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	子宮頸がん、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			
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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成23年2月14日～平成23年2月17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	32件	0件	0件	14件	46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	46件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	過去に交通事故に遭い、現在C型肝炎の治療をしている。C型肝炎である事が判明したのだが、救済制度や治療についてのアドバイスを受けたい。		「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」の概要及び肝炎治療に対する医療費助成についてご説明しました。また、治療については個人によって異なるため、医療機関でご相談していただくようご説明しました。
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2月14日～2月17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	63件	0件	0件	62件	125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	118件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労働局及び監督署は、労働者の権利などは一切考慮しないで、常に企業側の味方であり、企業の言うことしか聞かないではないか。もっと労働者の話を聞くべきだ。		監督署では、労働条件に関する最低基準である労働基準法等の執行に当たり、労使の双方から話を伺い、事実を確認した上で法令に基づき適切に指導を行っていることなどを説明し、御理解を求めました。
2	世の中、サービス残業が多すぎる。残業代不払を起している企業に対して厳しい罰則を作って取り締まるべきだ。		監督署は、賃金未払などの法定労働条件の履行確保のために通常の監督指導に加え、集団指導や自主点検等、様々な手法により、労働基準関係法令の周知・徹底に努めていること、また、罰則も設けており、重大・悪質な場合は司法処分をするなど厳正に対応していること、今後ともできるだけ多くの事業場に対し、監督指導を実施する等により、遵法水準の維持・向上に努めて行くことなどについて御説明いたしました。
3	家族はトラックの運転手をしており、だいたい朝4時から夕方18時まで毎週月曜～土曜日まで働き、昼休みもろくに取れない。こんな過酷な仕事をさせられ、いずれ事故を起こすのではないかと心配なので、監督署に指導して欲しいが、本人は相談にいける状況ではない。 ましてや、この不景気で相談したことが会社に分かって、クビになったら考えると、なかなか本人に相談に行くようにも言えない。 しかし家族としては事が起きてからでは遅すぎるので、家族でも相談できるようにして欲しい。		労働条件に関する御相談は、労働者本人からのもののみならず、御家族からのものも受け付けているので、事業場を管轄する労働基準監督署に相談いただくよう御案内しました。 また、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。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	最近就職したが、会社に健康診断を強要させるのはおかしい。労働者の健康はそもそも自分で管理し、健康診断等など医療行為を受けるかどうかは自分で判断して決めるものだと思う。 また、健康診断を義務とするなら、なぜ費用を国で払わず、企業に払わせるのか。		事業者は労働者の安全と健康を確保する義務を負っていること、労働者の業務に起因する疾病を予防する為には健康を管理することが重要であることから健康診断を事業者の義務としており、このことから、法律で健康診断にかかる費用は事業者が負担することとしていることなど説明し、御理解を求めました。
5	勤めていた会社で、パワハラにより病気になった。 労災の療養補償給付と休業補償給付の申請をするに当たり事業主証明をもらうため、請求書を会社に提出したが拒否された。 なぜ、労災の請求書に事業主証明を求める必要があるのか、事業主が協力的でない場合もあるのだから、労働者のことを考えて会社を通さずに申請することを可能とすべきだ。		事業主の証明については、請求書に記載されている災害発生状況や休業期間等、被災労働者の状況を確認するために設けられているものであることなど証明欄の必要性について御説明しました。 また、事業主が証明を拒む場合等、証明が受けられないような事情があれば、その旨監督署へ申し立ていただければ、請求書を受理するとともに事業場に対して必要な指導も行っていることを説明し、御理解いただきました。
6	私の勤めている会社の事務所は、喫煙者が多く、受動喫煙で喉が痛くなるのでつらい。 事務所が禁煙となるように罰則を設けるべきである。そうすれば中小企業でも禁煙が進むと思う。		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。
7	受動喫煙は有害であるのだから、まずは職場の全面禁煙を徹底すべきである。 事務所などの狭いところでタバコを吸われると確実に受動喫煙してしまう。		

「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	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23年2月14日～2月17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	2 件	0	120 件	144 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)	61 件
	法令遵守違反に関するもの	4 件
	その他	75 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。
2	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。		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。
3	長い間、雇用保険料を納めてきたのであるから、わずかな額であっても構わない。一時金として受け取ることはできないのか。		雇用保険制度の趣旨は、労働者の生活及び雇用の安定と就職の促進のために、失業された方や教育訓練を受けられる方等に対して、失業等給付を支給するものであり、失業されて求職活動しない場合等には、保険事故に該当しないため失業等給付が支払われない旨、ご説明しました。
4	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。

「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。
6	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。
7	国は精神障害者の雇用を企業に働きかけてほしい。		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。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。
8	週末もハローワークを開庁して欲しい。		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。
9	ハローワークインターネットサービスに「求人申込み手続きの流れ」が掲載されているが、「事業所登録シート」、「求人申込書」の記入例のPDFファイルのピントがボケて、見にくいです。改善してほしい。		ご指摘を踏まえ、速やかに改善いたします。

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

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2月14日～平成23年2月17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	15件	0件	0件	39件	54件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	15件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	18件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	21件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	「厚生省人事労務マガジン」に掲載されたキャリア形成促進助成金の平成23年度の改正内容について内容を教えてほしい。(同様の要望ほか9件)		平成23年度予算案においては、従業員に対して職業訓練を実施した場合などにその経費の一部を助成する訓練等支援給付金の見直しや、従業員に技能検定等を受けさせた場合にその経費の一部を助成する職業能力評価推進給付金の廃止などの見直しを行うこととしています。 詳しくは、こちらをご覧ください。 厚生労働省HP http://www.mhlw.go.jp/general/seido/josei/kyufuki/n/dl/d01-1g.pdf
2	平成23年4月1日から、基金訓練を実施する教育訓練機関に支給される新規訓練設定奨励金が廃止されると聞いた。しかし、求職者の方の基金訓練の受講ニーズは高く、新規訓練設定奨励金の廃止は撤回すべきだ。		新規訓練設定奨励金は、さまざまな職種の訓練コースを整備するため、訓練実施機関に対する「基金訓練」新設への誘導措置として支給してきましたが、事業開始以来、1万6千余のコースの認定が行われる(平成23年1月18日現在)など、2年間の事業実施を通じて一定量の訓練コースが確保されていることを踏まえ、廃止することとしたものです。
3	職業訓練の受講期間中に訓練・生活支援給付を支給する緊急人材育成支援事業は、安心して訓練が受けられるのでいい制度だと思うが、求職者や教育訓練機関の中で単なるお金目当ての者が出てくるので、厚生労働省はしっかり運営してほしい。		ご指摘のとおり、基金訓練や訓練・生活支援給付のより一層の適正な運営が重要であると認識しているところ、求職者の方については、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)。 また、教育訓練実施機関への認定については、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、基準を改めたところ(8月30日から施行)。また、この基準については、本年4月1日以降に受理したコースから、更なる質の向上を図るために認定要件の厳格化や就職支援の強化等を行うこととしています。
4	基金訓練を受講すると受けられる訓練・生活支援給付について、本人に全く収入がなく、雇用保険も全く受けられないのに、世帯全体の年収が300万円を超えていると受けられない、とのこと。 そのような制度だと、面接に行くための交通費や履歴書を買うお金も出せないし、職業訓練の受講意欲を奪うことになりかねない。もっと、求職者の立場になって考えてほしい。		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、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、世帯において一定の年収や資産がある場合には、適正な運営の確保のため、同給付を支給しないこととしています。ご了承ください。

「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	教育訓練実施機関が、基金訓練の奨励金を受けて成り上がっている。奨励金を払いすぎているのではないか。		<p>教育訓練実施機関の認定とこれに伴う奨励金の支給について、その適正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、基準を改めたところでは(8月30日から施行)。また、この基準については、本年4月1日以降に受理したコースから、更なる質の向上を図るために認定要件の厳格化や就職支援の強化等を行うこととしています。</p> <p>なお、新規訓練設定奨励金は、さまざまな職種の訓練コースを整備するため、訓練実施機関に対する「基金訓練」新設への誘導措置として支給してきましたが、事業開始以来、1万6千余のコースの認定が行われる(平成23年1月18日現在)など、2年間の事業実施を通じて一定量の訓練コースが確保されていることを踏まえ、廃止することとしています。</p>
6	基金訓練を受けながら訓練・生活支援給付を受給しようと思っているが、申込みに年齢制限はあるか。		<p>訓練・生活支援給付においては、適正な支給を確保するため、雇用保険受給資格者でない方、世帯の主たる生計者である方、年収や資産が一定額以下の方などの要件を設けていますが、年齢は関係ありません。</p>
7	基金訓練の認定基準は、HPなどで確認することができるか。		<p>中央職業能力開発協会のホームページで公開しています。 中央職業能力開発協会HP: http://www.javada.or.jp/</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2月14日～2月17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	100 件	1 件	0 件	174 件	278 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	173 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	1 件
	その他	89 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 ・消費税を子ども手当に充てるのはやめてほしい。 ・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。 ・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。 ・所得制限を設けてほしい	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	少子化対策関係 ・ある県で結婚相手検索サービスが開始されている。晩婚化・未婚化が進行することのないよう、こうした取組を全国の自治体にも普及させてほしい。 ・第1子の出産で苦痛を感じた女性は、第2子以降の出産をためらってしまう。このため、無痛分娩について周知・広報し、安心して第2子、第3子を出産できる環境を整えてほしい。 ・フランスの少子化対策を見習ってほしい。(多子世帯の金銭的負担の軽減、保育施策の充実等)	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	児童虐待関係 ・児童相談所は、子どもを一時保護して里親に出すなど家庭を壊しており、必要ない。 ・親権の停止制度ができると聞いた。早急に実施されることを望む。 ・虐待する親は厳罰に処するべき。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
4	小児慢性特定疾患関係 ・小児慢性特定疾患治療研究事業について、認定基準の見直しを欲しい。 ・小児慢性特定疾患治療研究事業について、対象疾患を追加して欲しい。	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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	<p>・中小企業子育て支援助成金とレベルアップ助成金(代替要員確保等コース)について、以前入手した資料には併給調整の記載がなく、どちらかしか支給されないのは納得できない。</p> <p>・中小企業子育て支援助成金について、制度が頻繁に変わることにについては納得ができないし、支給要件や申請先の変更について周知が足りない。</p>	④	<p>・本助成金の趣旨及び併給調整について御説明いたしました。</p> <p>・助成金は単年度予算で執行しており、当該年度の支給要領で示している旨をご説明し、周知のあり方についてはご意見として承りました。</p>
6	フルタイムのパート労働者であるため、パートタイム労働法の適用が受けられないのはおかしいのではないか。	① ④	<p>① 貴重なご意見として承り、情報を共有しました。</p> <p>④</p>
7	父子家庭で、老齢年金を受給している。公的年金を受給すると児童扶養手当が受けることができないというのはおかしいと思う。以前もこの意見を申し上げたが本当に検討しているのか。	① ⑤	<p>① 児童扶養手当と公的年金が、ともに所得保障という同一の性格を有する給付であることから二重給付となってしまうため、公的年金との併給はできないこととなっている趣旨を説明し、公的年金との併給調整の見直しについては、ひとり親家庭に対する支援施策のあり方を検討する中で引き続き検討していく旨、お伝えしました。</p> <p>⑤</p>
8	父子家庭にも児童扶養手当が支給されることを2月に入って知った。まだ知らない人もいるはず。もっとニュースなど周知して欲しい。	⑤	<p>⑤ 貴重なご意見として承り、情報を共有しました。</p>
9	夫の仕事がうまくいかず、子ども一人を抱え離婚した。ただでさえ、母の給料だけで子どもを育てていくのは大変なのに、児童扶養手当は過酷な所得制限をつけて満額受給できないようにしている。子ども手当は裕福な必要のない家庭にまで税金をばら撒くのに、本当に必要な家庭の手当を削るのは間違っている。所得制限を廃止すべき。	⑤	<p>⑤ 貴重なご意見として承り、情報を共有しました。</p>

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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
10	この2年、就業に向け活動をしているが残念ながら正規雇用には結びつかず、アルバイトでなんとかやってきた。高等技能訓練促進費事業があるのを最近知り、生活費の心配をせずに資格取得を目指すなんてとてもありがたいとすばらしい事業だと思い飛びついたが、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。働きたいお母さん達を応援していただきたく、高等技能訓練促進費事業の期間延長を強く要望する。	⑤	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
11	内縁夫とその子どもと同居しているが、精神的苦痛があるため自立したい。生活保護も認められず、女性相談センターに電話相談しても解決に至らない。どうしたらよいか。	④ ⑤	④ 首相官邸メールには内縁夫の携帯でメールを送信してきており、同じメールアドレスへの返信を望んでおらず、回答は時間帯を指定して家に連絡を要望しているが、家の連絡先が記されていないことから、直接の回答はできなかった。なお、メールには、地域(九州)と氏名、状況の概要が記されていることから、当該の県の婦人保護事業主管担当に情報提供し、万一、該当ケースがあれば、自治体の判断により適切に対応していただくよう依頼した。
12	女性(妻)は男性(夫)から暴力を受けたと女性相談所に相談すれば、暴力の事実がなくても保護される。女性の話だけでなく、男性の話も聞き、暴力の事実があるか確認して保護すべきである。	① ⑤	① 「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」に基づき、婦人相談所においては女性の相談内容を聞き、保護が必要と判断した場合、一時保護を行っていることを説明しました。 ⑤ なお、お電話の内容は、貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
13	自分は難病の里子を養育する里親である。自分が住んでいる市では、公務員が中学校修了前までの子を養育する場合に休暇を取得できる「子育て休暇制度」があるが、同市の条例では里子に関して里親が休暇を取得することができない。里親であっても子育て休暇を取得できるようにしてほしい。	⑤	本件は地方自治体の条例に関するものであり、地方自治体の判断となりますが、貴重なご意見として承りました。
14	特別養子縁組を国家が支援してほしい。子どもを育てられなくても生みたいと望む女性、何らかの事情で中絶可能期間を過ぎてしまった女性のために、国家が受け皿を用意してほしい。その重要性・有用性は、こうのとりのゆりかごが実証しているはずである。	⑤	貴重な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、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
16	<p>幼稚園と保育所をひとつにするという政府の方向性について、幼稚園は学校であるという認識をもってこの方向性が検討されているのか、いつも疑問を感じている。保育園は保育に欠けている子供を預かる施設なので、待機児童の問題も含めて、保育に欠けている乳児を優先的に預かるようにもっと具体的に援助して頂きたい。保育園は3歳までとし、3歳以上の幼児を幼稚園で教育するようにすれば、自動的に保育園には空き教室ができるので、後は保育士を雇用すれば、3歳以下の待機児童(乳児)を受け入れる事ができる。幼稚園には、早朝と2時以降の保育時間に携わる保育士と通常の時間帯の幼稚園教諭とを別に雇用するよう、助成金を出せば、学童保育と同じように運営する事が可能になると思う。現状の保育施設をそのまま使って出来ることなので、スタッフの雇用の問題だけをクリアすれば、文部科学省だ、厚生労働省だといろいろと面倒な問題や手続きもクリアできないだろうか。</p> <p>小学校に入学後の学級運営にも良い影響を与えることが出来ると思う。現状での保育園出身の子供と幼稚園出身の子供の新学期の較差をなくす事が出来れば、小学校の先生方のストレスも軽減される。是非、検討してほしい。</p>	④	<p>貴重なご意見として承り、情報を共有しました。</p>
17	<p>保育所の入所について、親と同居している場合は入所できないと言われた。確かに子供の面倒を見ることのできる人がいるが、今まで子育てをし、やっと定年でゆっくりできるのに、孫の面倒まで見なきゃいけないのか。自分たちが見られればいいのだが、このご時世に共働きしなければ食べていけない。子供を産まなければいいのか。この原則の変更はできないものか。</p> <p>確かに待機児童の問題もあり、簡単には考えられないことかもしれないが、地方自治体によってすんなり入れるところもあるとのこと。国は親の面倒を見る人間を分散させるのが目的なのか。これでは、核家族にならざるをえない。同居が当たり前の地方の優遇制度はないのか。市の担当者に相談すれば解決するのか。</p>	① ④	<p>保育の実施については、児童の保護者が保育することができない(保育に欠ける)と認められる場合であって、かつ、同居の親族その他の者が当該児童を保育することができないと認められる場合に行うこととなっており、保護者が労働している場合であっても、祖父母等、児童の保育にあたり得る世帯員がいる場合には、保育に欠けるものとは認められません。</p> <p>また、保育所の入所判定は、条例に基づき、市町村の権限・責任により実施しておりますので、お住まいの市へご相談いただきたい旨、回答しました。</p>
18	<p>現在ハローワークで相談員をしているが、出産のため、昨年9月から12月は産前産後休、今年1月から3月は育児のため欠勤中である。来年度の相談員の更新について連絡があり、保育園が決まらなると来年度の更新は難しいような話をされたが、区の保育園の状況も厳しいと思う。</p> <p>仕事をしないと保育園に入れない、仕事は保育園が決まらなると更新できないという矛盾した事実をどう思われるだろうか。なんとかすぐにでも改善いただきたい。このような状況の母親たちに何をしてくれるのか。</p>	① ④	<p>厚生労働省では、待機児童の解消に向けて、安心こども基金の活用等により、保育サービスの定員を毎年約5万人ずつ増加する目標を設定し取り組んでいるところです。また、質の確保された認可外保育施設への助成や複数の保育ママ(家庭的保育者)による家庭的保育事業の実施などの事業も新たに実施していくこととしております。</p> <p>今後につきましても、希望するすべての人が子どもを預けて働くことのできるよう、保育所の整備等に取り組んでまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</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2月14日～2月17日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	37件	2件	0件	36件	75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)	34件
	法令遵守違反に関するもの	0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	マスメディアで生活保護の報道を見た。生活保護受給者の怠惰な生活を放映しており、腹立たしくなりません。真面目に働いても受給者の支給額と変わらない給与で生活しています。もっと強力で就労指導すべきです。	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。
2	報道で生活保護受給者の贅沢な暮らしを放映していた。生活保護の給付額が高いから贅沢ができるのではないのか。支給基準を引き下げるべきではないか。	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。
3	外国人への生活保護はおかしい。生活保護が必要な外国人は自分の国に帰ればよいのではないのでしょうか。なぜ、今景気の良くない日本で、国民の税金で外国人を保護しなければならないのでしょうか。	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、日本人と同じ取り扱いとしております。
4	生活福祉資金(総合支援資金)を半年ほど借りているが、就職先が見つからず生活が出来ないので、借り入れ期間を延長したいがどうすればいいか。	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にご相談下さいと回答しました。
5	高校の滞納授業料について貸付をしてけると聞いたのだが、どこに相談に行けばよいのか。	①	高校の滞納授業料に対する貸付については、各都道府県の社会福祉協議会において実施しておりますので、お住まいの自治体の社会福祉協議会にご相談下さいと回答しました。

※「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	地元の民生委員が個人情報近隣住民に話している。民生委員の守秘義務はどうなっているのか。	⑤	当該自治体に情報提供を行い、必要があれば適切な指導を行うよう連絡しました。
7	消費生活協同組合の職員の対応が悪いことに対する苦情。	④	室内でご相談内容について情報共有し、組合に対し、真摯に対応するよう伝えました。
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	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。
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2月14日～2月17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)

部局(課室)名	老健局
照会先	総務課企画官 高橋和久(内線3911) 総務課企画法令係 富永華子(内線3919)

平成23年2月14日～2月17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	36件	1件	2件	2件	41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)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	40件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	認知症通所介護事業所における利用定員が12人となっているが、事業所において、11人は終日、1名は午前中のみ、1名は午後のみサービス利用となった場合には定員超過となるのかとの御質問をいただきました。		利用定員は同時にサービス提供をしている人の上限であるため定員超過には当たらない旨、説明しました。
2	特別養護老人ホームに入所していた家族が死亡したときの状況について、施設に問い合わせたところ、個人情報の関係で身元引受人である者にしか教えられないと説明を受けた。施設側の対応に納得がいけないとの御意見をいただきました。		介護サービスについての指導・処分は都道府県の役割であること、ご連絡いただいた内容について施設のある自治体に伝えることを説明しました。
3	介護保険への加入を本人の任意にしてほしいとの御意見をいただきました。		介護保険制度は、加齢に伴う負担を社会全体で支え合うという考えのもとに創設されたものであり、特定の方に負担を集中させることなく、誰もが抱える介護リスクに対して必要な保険給付を行うためには、皆様のご加入が必要である旨、説明しました。
4	第2号被保険者はなぜ40歳からなのかとの御質問をいただきました。		第2号被保険者が40歳からとされたのは、脳血管疾患や若年性認知症等の介護ニーズがおおむね40歳から高くなることや、介護サービスが供給されることによって老親への介護負担の軽減が図られる等の理由である旨、説明しました。
5	介護保険料はなぜ市町村ごとに異なるのかとの御質問をいただきました。		市町村ごとに保険料額が異なる理由は、地域ごとに様々なサービスに対するニーズやそれに基づいたサービスの供給量が異なり、給付に必要な額に差があるためである旨、説明しました。
6	居宅療養管理指導が区分支給限度基準額の対象から除かれていることの法令上の根拠について、御質問をいただきました。		介護保険法施行規則第66条に規定している旨、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	課長補佐 尾崎 (内線3216)

平成23年2月14日～2月17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	82件	0件	0件	7件	89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	78件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	現役並所得者の所得・収入基準を超えた途端に、窓口負担割合が1割から3割に上がるのは急すぎる。間に2割負担を設けるべき。		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。
2	国保の請求明細で、薬局で処方された薬についての記載がないので区役所に問い合わせたら、厚労省に聞くように言われた。		医療費通知に関する御質問。特別区在住の被保険者の方であったため、当該区役所へ医療費通知の取扱いについて確認したところ、保険者判断により通知対象となる額を定めていたことから、ご質問のケースが記載されていないことが判明。全部を通知するようにすべきのご意見は、お住まいの区へ要望していただくようお願いしました。
3	本日の国会中継で、大臣がH24年度から高額療養費の支払い方法が変わるとおっしゃっていた。窓口での支払い方について聞きたい。		改正予定の概要を説明。また、高額療養費制度についての御意見をお持ちのようでしたので、傾聴いたしました。
4	国保について調べています。過去に自己負担割合が1割だった時期もあると思うが、改正された時期等について教えて欲しい。		過去の国民健康保険における一部負担金割合についてご説明。現行で70歳以上が1割負担に据え置かれている以外では、老人保健制度もしくは被用者保険で1割負担の時期はあった旨をご説明しました。

「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
5	高額療養費について、以前は2タイプの方式があったはずだが、現在はどうなのか。後から還付するタイプと、患者が払わないタイプがあったはずである。		限度額適用認定証は、現在も存在することをご説明。 具体的な事務手続は、市町村で確認下さいとご案内したところ、感謝の言葉を頂いた。
6	高額療養費の支給について。高額な医療を受けたが、たまたま月をまたがっていたために高額療養費の支給を受けられないとの教示を受けた。 各所に相談したものの、厚労省がそのようにルールを定めているからという説明以上の対応はなかった。 なぜこのようなルールになっているのか。不服がある場合にはどのようにすればいいか。		高額療養費の支給の基準となる自己負担を保険者の側で客観的に把握するためには、レセプトを用いることが最適ですが、このレセプトは暦月単位で作成されていることから、高額療養費も暦月単位で支給することになっており、医療保険制度を支える現状の事務処理体制では、対応に困難なところがあると説明しました。 なお、不服がある場合には、ご本人の申請に対し、加入している健康保険が高額療養費の不支給の決定を行うことが必要である旨説明しました。
7	医者による薬の処方日数について医者によっては2週間分しか出せないということをよく聞きます。確かに、副作用とかの危険性からというのはわかりますが、長期服用するものは、半年とか許されないのでしょうか。		新医薬品ではない薬剤などについては、処方日数の規定がないことから、処方する医師の判断に委ねられているところと説明した上で、医薬品の処方日数につきましては、医師にご相談いただくようお願いしました。
8	明細書をもらっても、内容が理解できるはずがありません。何故このような手間及び用紙代等の無駄をしているのか。		明細書発行は、医療の透明化や患者への情報提供の観点から発行されている旨を説明し、ご理解をいただきました。
9	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。		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、以下のとおりとなる旨回答しました。 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。 支給額については、原則42万円を維持。
10	受取代理制度とはどのような制度か。		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。

「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23年2月14日～2月17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	20件	0件	0件	25件	45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		20件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)		24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	いままで支払った年金保険料を返してほしい。		公的年金は、自分で積み立てた保険料を老後に受け取るのではなく、現役世代の方に納めていただいた保険料により高齢者の方への年金給付をまかなう仕組みとなっております。こうした仕組みを支えるため、すべての方に公的年金制度へ加入して頂いており、受給資格期間を満たせず老齢年金の受給権が発生しない場合でも、いただいた保険料をお返しする取扱いとはなっておりません。
2	労働人口に占める年金受給者が増えてきていることから、年金支給の額が増えることが年金者の生活の為にだけでなく、国内需要を活発にするためにも重要ではないだろうか。そのためにも、年金額の引き上げを実施して頂きたい。		年金額を引き上げることは、給付費増に対応して保険料を引き上げる必要があるなど多くの課題を検討する必要があり、直ちに実施することは困難ですが、新たな年金制度創設に向けた検討において貴重なご意見とさせていただきます。
3	年金振込通知書の様式について、介護保険料額、所得税額が記載されているところ、問い合わせ先を具体的に記載してほしい。 また、年金額の算出内訳について、その当時の標準報酬がいくらで、その分の再評価率がいくらで、それらを積み上げていくようになって、という詳細がいつでもわかるよう年金額が正当であるかチェックできるようなシステムを作ってほしい。		年金から特別徴収する保険料(税)額に関するお問い合わせ先については、お住まいの市町村役場となりますが、更に具体的なお問い合わせ先については市町村役場によって異なるため個別に記載することは行っておりません。 なお、年金振込通知書に関する件については記載されているねんきんダイヤルへお問い合わせ願います。 また、年金額の計算方法については、年金証書に同封された「年金を受給される皆様へ」にて記載しているところ、日本年金機構においては、ご照会をいただいたお客様に年金額の詳細な算出内訳を計算するために必要な資料の提供を行っておりますのでお近くの年金事務所にお問い合わせください。 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、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	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、「不公平である」、「真面目に手続きし、保険料を納めた人が馬鹿をみる。」等のご意見。		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年金が支給決定され、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年金の支給決定により年金を受ける等、年金の記録を信じて生活されている方を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12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、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2月14日～2月17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	0件	5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	5件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働組合から、毎日3時間社長と団体交渉をしたいと申入れがあった。団体交渉には誠実に対応したいがさすがにそんな時間はない。組合提示の時間に対応しないと不当労働行為になるのか。		労働組合法第7条第2号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	労働契約承継法の手続きにはどのようなものがあるのか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の内容を丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
3	会社分割において、労働協約の扱い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内容を丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
4	労働契約承継法に規定する労働者への通知において、会社分割の効力発生日以後における事業内容等は、どのように記載すればよいのか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の内容を丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
5	商法等改正法附則第5条の個別協議と、労働契約承継法の通知はどのような順番で実施すればよいか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の内容を丁寧に説明し、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

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2月14日～2月17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	327件	9件	0件	43件	0件	379件
	地方分	62件	55件	5件	1件	0件	0件	123件
合計	62件	382件	14件	1件	43件	0件	502件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	99件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	403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	年金を受け取るために必要な月数が足りないため、年金を受け取ることができない。受け取りが可能となる月数の要件を撤廃するか、大幅に短くして、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。
2	国民年金の免除期間について、保険料を追納(免除された保険料を後で納める制度)したが、納める順番を最も古い4月分ではなく、5月分を納めたため、一度保険料が還付となった。4月分として領収するか、そのまま5月分として領収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	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、少なくなったときから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。
4	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、現在は標準報酬月額に2等級以上の差が生じたとき提出できる。賃金の実態が保険料に反映されるよう、1等級の差でも変更するようにして欲しい。	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。
5	国民年金第3号被保険者について、3号から1号被保険者への届出漏れがあった場合、2年以上遡る部分については、そのまま3号期間とし、年金を受ける際の期間として認められる。きちんと納付している人と比べて不公平である。第3号被保険者制度は優遇されすぎであり取扱いを変更して欲しい。	① ④	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	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	扶養親族等申告書の提出内容の確認や、源泉徴収票の解説をもっとわかりやすくしてほしい等のご意見をいただきました。	② ④	ご提出いただいた申告書の処理状況をていねいにお伝えするとともに、源泉徴収票の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。
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19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。