

平成22年2月1日
大臣官房総務課情報公開文書室
(担当・内線 室長 小林 洋子
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

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1月22日から平成22年1月28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(10/02/01)

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告

平成22年1月22日～1月28日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	計
行政相談室 (各部局に属さないもの)	4	26	1	1	612	0	644
大臣官房	0	1	0	0	0	0	1
統計情報部	0	0	0	0	0	0	0
医政局	0	12	0	0	5	0	17
健康局	0	416	0	0	63	0	479
医薬食品局	0	85	9	0	7	2	103
食品安全部	0	1	0	0	0	0	1
労働基準局	0	326	1	0	62	1	390
職業安定局	0	24	1	0	93	0	118
職業能力開発局	0	10	0	0	22	4	36
雇用均等・児童家庭局	0	123	3	0	93	5	224
社会・援護局	0	72	0	0	32	1	105
障害保健福祉部	0	3	3	0	16	1	23
老健局	0	37	1	0	23	8	69
保険局	0	109	0	0	2	0	111
年金局	0	37	0	0	32	12	81
政策統括官	0	19	0	0	0	1	20
日本年金機構	10	348	11	0	54	2	425
合計	14	1,649	30	1	1,116	37	2,847

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	333
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	587
法令遵守違反に関するもの	5
その他	1,922

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

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

平成22年1月22日～1月28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
	4件	26件	1件	1件	612件	0件	644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)	7件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	637件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>【件名:苦情について(ご要望)】 厚労省のHPを見て少し気になった。「国民の声」の過去の意見の集計を見て感じたが、「苦情」という言葉は、何となく上から目線で見られているように感じる。 HPでは、「国民の皆様の声」と書かれているので、それと同じにすると、苦情以外の他の言い方をすれば、印象も違う。 長妻大臣、たくさんの仕事をされていて大変だと思いますが、応援していますので頑張ってください。 (「厚生労働省国民の皆様の声へ」意見メール)</p>		ご要望の主旨を踏まえて、今回の公表分より「苦情」と表記していた部分を「国民の皆様の声」に変更させていただきました。
2	<p>【件名:国民の声結果公表について(ご意見)】 国民の声の公表結果を見ると「指導した」「説明した」等の記述が多々見受けられるが、少なくとも私は書き込んだ内容についてそれらの指示・指導・説明等を受けたことはない。(しかし公表されている結果を見ると「趣旨を説明した」等の記述がある)本当にそのような行為を行っているのか?行っていないのに行ったとして終わらせているのなら問題である。また、結果の中に前回の公表内容・結果とも、全く同一のものが多々含まれているが、これは全く同一の相談が今回の集計時にも寄せられていたのか?普通考えづらいので、公表前に前回のものが混ざっていないか確認することも必要ではないか? (「厚生労働省国民の皆様へ」意見メール)</p>		お名前、連絡先が記載されていない「ご意見メール」には、直接、お返事が出来ませんが、「国民の皆様の声」に寄せられた「質問メール」については、原則としてメールにて全てご回答させていただいております。また、公表は一週間毎に区切って集計していますので、前回のものが混ざっていることはありません。しかし、同様の主旨を集計期間内に頂いた場合はその都度掲載しています。
3	<p>年金受給者から税金を徴収するのは負担が重い。納税手続きも煩雑で寿命が縮む思いがする。また、東京地検特捜部のせいで国民生活に関わる法律の審議が遅れるのではないかと心配である。せつかく政権が交代して世の中が良くなると思ったのに。 (お電話)</p>		貴重なご意見として拝聴いたしました。
4	<p>【件名:子供手当を見込んでの値上げをする企業について(ご要望)】 子供が通っている音楽教室から5月からレッスン料とは別に支払っている、施設利用料が値上げの案内がきました。現在2,000円から3,000円と1.5倍になります。時期的、アップ率とも子供手当をあてにした値上げとしか思えません。子供を音楽教室に通わせる事ができる環境は現在の日本の経済状況では恵まれているかもしれませんが、やりくりして通わせているので手当てが出て少し余裕が出る程度の状況です。子供手当を見込んで値上げをする企業が今後出てくると思いますので、そのようなことのないように関連業界、企業の指導及び監視をお願いします。 (「厚生労働省国民の皆様の声へ」意見メール)</p>		国民の生活目線にたった貴重なご意見として拝聴し、省内においても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、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	<p>〔件名：一人の日本国民主婦として〕 これをご覧いただくのは、鳩山首相ではないでしょうが、一人の主婦として意見を述べさせていただきます。難しい話は、るくに勉強していない私にはわかりません。でも、今の生活は大変辛いです。世間を何も知らず無知な19歳で子供を授かり、産み、育ててます。夫もいますが、不景気も影響し、仕事もうまくいかず、私もアルバイトをして何とかやりくりしている状態です。2人の収入で支払いを除き、月三万程度で生活しております。子供との時間をください。もっと自分の子供と接したいんです。こんな思いをぶつける所もないんです。この思いも伝わることないと思いますが、もし一目でも見ていただけるのであれば、今の日本の最高責任者として、私達の気持ち、思いを一番よくわかってくれる人であってほしいです。 (官邸に寄せられた国政への意見メール：厚労省、内閣府へ転送)</p>		<p>政府へのご意見の中に子育て対策の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としましては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有しました。</p>
6	<p>インターネット掲示板「2チャンネル」には「35歳・年収300万以下」のユーザーによる嘆きのコメントが並ぶ。生活保護受給者の方が良い生活ができるのが現実である。鳩山首相が毎月母親からもらっていた子ども手当の1/5の年収の人が大半である。その部分をよく考えて対策を打ってほしい。 (電子政府 各府省への政策に関する意見・要望への意見メール)</p>		<p>電子政府へのご意見の中に雇用対策の観点も含まれていましたので、ご本人様が厚労省を指定されメールが届きました。厚労省としましては、貴重なご意見として省内で情報を共有しました。</p>
7	<p>1/22国会中継にて菅財務相の答弁を拝聴しました。経済成長についての答弁は5月6月とはどういうことですか。2次補正予算が止まったおかげで会社も倒産しました。失職もしました。派遣切りにもあいました。なおかつ政権をとっておきながら一年近く経たないと答えられないとか、考え無しにもほどがあります。失業者は死ねと仰るわけですか。東京都の派遣村には都民しか行けませんよ。地方者はどうするということです。 (電子政府 各府省への政策に関する意見・要望への意見メール)</p>		<p>電子政府へのご意見の中に雇用対策の観点も含まれていましたので、ご本人様が厚労省を指定されメールが届きました。厚労省としましては、貴重なご意見として省内で情報を共有しました。</p>
8	<p>〔件名：失業者も自殺者も生活保護も激増〕 25%削減を国際公約にすると、愚策である。製造業は海外へ逃げて、失業者が激増する。おまけに海外から安い労働力を引き入れる等の政策を行うとしたら日本人の誇りも失われる。 (官邸に寄せられた国政への意見メール：厚労省、内閣府、経産省へ転送)</p>		<p>政府へのご意見の中に雇用対策の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としましては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有しました。</p>
9	<p>捜査情報の漏洩問題対策チームなんてものを立ち上げている暇があるなら経済対策チームでも立ち上げてください。ガソリン値上げに、配偶者控除廃止と値上げだけです。生活保護の申請も通らないのにふざけないでください。 (電子政府 各府省への政策に関する意見・要望への意見メール)</p>		<p>電子政府へのご意見の中に生活保護の観点も含まれていましたので、ご本人様が厚労省を指定されメールが届きました。厚労省としましては、貴重なご意見として省内で情報を共有しました。</p>
10	<p>〔件名：国会議員の報酬と人数の件(ご意見)〕 現在国会議員の平均報酬は、年収で約2800万円と聞いています。私は、一般庶民なのでどうしてそんなに高いのか理解できません。よって、一度国民に対して国会議員の報酬が適正だということを、説明して欲しいです。何にいくら掛かるから2800万円程度は必要だと国民が納得するような説明を是非お願いしたい。そうでないと、ほとんどの人が、現在の報酬について理解していません。また、人口の割合からすると日本の国会議員はアメリカの2倍いると聞いたことがあります。もしそうであれば、日本人は優秀なので、現状の半数でもやっていけると思います。是非、この件についても至急検討し、国会議員の人員削減をお願いしたい。税金が極端に減っている現状で、何か手を打たないと、政府が笑われます。消費税UPは、最後の切り札と思い、やれることは全てやって下さい。自腹も切らないでお金が無いと言われても、説得力がないし、協力する気にもなれません。年間3万人もの自殺者を出すこの国は、人殺し政策だと言われても仕方ない状況です。もっともっと目標を年収200万～300万円の生活者まで下げて世の中を見て下さい。そうすると、見えてくるものがあります。庶民からかけ離れた報酬をもらおうと眼が曇るのも分かりますが、選ばれた人たちのため、是非頑張って頂きたい。もっと本気で取り組んで欲しい。 (「厚生労働省国民の皆様へ」意見メール)</p>		<p>国民の生活目線にたった貴重なご意見として拝聴し、省内においても政務三役まで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、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

部局(課室)名	地方課労働紛争処理業務室
照会先	大臣官房地方課労働紛争処理業務室 室長補佐 五十嵐力(内線7737) 労働紛争係長 上野諭(内線7738) (ダイヤルイン 03-3502-6679)

平成22年1月22日～1月28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
	0件	1件	0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)	1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	個別労働紛争解決制度が利用できる紛争の内容を問い合わせたが、一般の人にも分かるような説明をしてもらえなかった。		対応した労働局に対し、事実を確認した上で、再度、相談者の方に連絡し、一般の方が理解できる分かりやすい説明をするよう指示をいたしました。
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、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

部局(課室)名	医政局
照会先	指導課 救急医療係 (内線2551) 指導課 医療放射線管理専門官(内線2556) 医事課 総務係(内2566) 看護課 総務係(内線2596) 医事課 免許登録係(内線2576、2577)

平成22年1月22日～1月28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
	0件	12件	0件	0件	5件	0件	17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	17件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	看護師として1年以上の経験があれば、1年課程の救急救命士の学校に通えば受験資格が得られるとあったが、実際にはどうなっているのか教えてほしい。		救急救命士法の受験資格に関する条文を説明し、問い合わせのような事実は無い旨説明しました。なお、参考として救急救命士に関する厚生労働省HPを紹介しました。
2	医療スタッフの手袋・マスクの装着が不十分だと思う。ゴム手袋・マスク等は、患者や医療スタッフを感染症から守るためのアイテムであるという合理的な考え方を医療現場に広く普及させてほしい。		院内感染対策のための体制の確保に関する、医療法・労働安全衛生法・関係通知等の説明をし、厚生労働省としても院内感染対策についての重要性を認識し、適時注意喚起している旨をお伝えしました。
3	カルテの開示について医療機関と相談したいが、一般的な内容を照会できる行政機関の相談窓口はあるか教えてほしい。		都道府県、保健所を設置する市又は区に設置されている医療安全支援センターに問い合わせさせていただくようご説明しました。
4	各都道府県の看護師等養成所の一覧が閲覧できるサイトを教えてください。		独立行政法人福祉医療機構が運営している、福祉・保健・医療の総合情報サイトのワムネット(http://www.wam.go.jp/)より閲覧であること、また、当該サイトではその他の医療関係職種養成施設についても掲載されていることをご説明しました。
5	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)		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、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	身体に障害を持っているが、免許を取得することができるか。(医師法第4条第1号等の内容に関する問い合わせ)		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、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

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

平成22年1月22日～1月28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
	0件	416件	0件	0件	63件	0件	479件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	63件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	31件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	385件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	新型インフルエンザの流行は終息しつつあり、ワクチンの接種希望者が減少すると予想されるため、現時点でワクチンを接種する意義や今後の流行予測時期について情報提供してほしい。		新型インフルエンザの患者数は全国的には減少傾向にあります。地域差が大きく、また、死亡者の数もそれほど減っていないなど、今後の動向について引き続き注意していく必要があります。ワクチン接種の効果とリスクについては、パンフレットやホームページを通じて情報提供しております。
2	医療機関において、新型インフルエンザワクチンの余剰が生じている。余ったワクチンは返品できるようにし、不足している医療機関に配分したり、WHOの指摘のとおり必要としている地域に配分するなど適切に対応するべきではないか。		新型インフルエンザワクチンについての余剰や配分方法の見直しについては、健康な成人の方への接種状況や今後の流行状況等も踏まえて検討してまいります。
3	居住しているマンションの水に異物が含まれる。古い貯水槽が設置されており、保健所に相談したけれども対応してもらえなかった。健康に関わることであり、このような対応でよいのか。		貯水槽の設備の維持管理は所有者に義務があることを説明しました。当該保健所に連絡し対応状況を確認し、引き続き対応して頂くようお願いをしました。
4	原爆症認定の審査について、申請しているが認定状況はどうなっているか。		随時審査を行っているところです。審査には時間を要します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説明しています。
5	原爆症認定の審査の処理スピードが遅すぎるのではないか。		審議会開催回数の増などにより、スピードアップを図っている旨説明しています。

「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

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1月22日～1月28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
	0件	85件	9件	0件	7件	2件	103件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	2件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	99件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	数年前に、クリニックで牽引機を使用した際、器械が動き、首を負傷した。それ以来、様々な治療を続けているが、数年経ってもまだ障害が残っている。 業者からは、当時和解金と覚え書きを交わしたため、それ以上の対応はないと言われた。 不具合について、厚生労働省から指導するべきではないか。(同様他1件)		機器の製造販売業者及び管轄県庁、当時の担当官に確認をいたしました。 当時、監督県庁は立ち入り調査等を実施しており、その結果、不具合には該当しないということでしたので、現段階ではこれ以上の対応はない旨、ご説明いたしました。
2	妻が10月に死亡したが、抗がん剤を投与していた。その後、厚労省がこの抗がん剤について安全性情報を出したことを新聞で読んだ。そこに副作用で亡くなった人がいることを知った。妻が死亡したことについて原因を究明したい。自分の妻以外の人と連絡を取って、集団行動を起こしたい。厚労省からこの人達の連絡先を教えてほしい。		厚労省に提出される副作用報告には個人情報に含まれておらず、開示しても連絡先はわからないことをお伝えいたしました。 副作用報告を提出した企業に対して、医師を通じた連絡が取るように指導してほしいとのことでしたので、企業に対してお伝えいたしました。
3	これまで9年間漢方薬を服用していたが、便秘になり、別の漢方薬を処方された。この漢方薬の服用開始4日目に急激に気分が悪くなり、はきそうで食事もとれなくなった。処方医からの指示により服用を中止したが、その後も手足の痛みや腫れがある。処方医を通じて、企業の担当者に症状を見てほしいと依頼したが、企業との約束の日に担当者が現れなかった。企業のお客室相談室にも連絡したが、「企業は法律上患者と直接会えない」「副作用の報告義務があり既に厚生労働省に報告した」と説明しているが信用できない。報告をしたかどうかを確認してほしい。		副作用報告では個人情報が入っていないため、ご照会の件に該当するかどうかの確認は無理であることを理解いただいた上で、類似の症例の報告があるかどうかを確認した上でご連絡することといたしました。 確認したところ、重篤例を対象とした個別症例の報告に類似例はなく、今後提出予定の非重篤症例を対象とした定期報告に含まれる可能性があることが判明し、その旨を伝えたと、既に報告したとのお客室相談室の回答と異なるので、会社を指導してほしいとの要望がありました。そのため、企業にこの件について確認するとともに、必要に応じて法律に沿った対応をとるよう求めることをご説明いたしました。

4	<p>当該薬局では、医療用の消化酵素剤を取り扱っているが、包装単位を従来の1200,6000ではなく、100に変えてほしい旨を製造販売業者及び販売業者に連絡したが、お互い相手の会社の責任であると主張し、取りあってもらえない。製造販売業者は薬事法の責任を全うしていないのではないかと。</p>	<p>医薬品の品質や安全の確保については、薬事法上当該製品の承認をもつ製造販売業者が責任を負いますが、包装単位については、医療現場での利便性や会社の流通コスト等を勘案して決まるものであり、現場の御意見を聞くことは重要ですが、ご指摘の事項が直ちに薬事法上違反とまではいえないことをご説明いたしました。</p>
5	<p>・化学物質のリスク評価・管理に関する包括的・総合的な法律を制定し、既存の関連法規を整理する必要がある。 ・内閣府に化学物質総合管理庁を新設し、各省庁に分散している組織・人材を統合する必要がある。 ・化学物質の評価や管理にかかわる政府資金による専門研究機関や独立行政法人などについても統合する必要がある。</p>	<p>いただいたご意見については、その検討のための貴重なご意見として関係省庁とも情報を共有いたしました。 ・本年4月施行の改正化審法では、他法の執行に役立つ有害性情報等を関係省庁で共有する規定を新設しております。 ・こうした規定も活用し、関係省庁との連絡・連携を確かなものしたいと考えており、こうした取組を踏まえつつ、総合的な法制度等の在り方について検討していきたいと考えております。</p>
6	<p>毒物劇物取扱責任者の資格は更新制にすべきである。 化学物質に対する知見及び規制は年々新しくなっているので、毒性が明らかになったり、これまで使用可能だった物質も規制対象物質となっている場合がある。 現状は、毒物劇物取扱責任者試験に一度合格すれば、ずっと当該責任者になる資格を有することになるので、化学物質に対する知識も更新されず、責任者自身の意識も低下するので問題である。</p>	<p>意見として承る旨伝えたと、以下のとおり現状をご説明いたしました。 ・毒物劇物取扱責任者の資格は更新制ではありませんが、当該責任者の設置義務がある事業場は、国又は都道府県に登録しており、登録は5年又は6年ごとに更新が必要です。 ・登録に際しては都道府県等が立入調査を行い、設備や責任者が適切であることを確認し、万が一不適合と判断される場合には、変更を命じる権限も法律上有しています。 ・化学物質に対する知識の更新については、都道府県等により毎年定期的な講習会を行う等の指導が行われています。</p>
7	<p>薬局における調剤過誤により健康被害が生じたため 1) 証拠隠滅がされないよう立入をするなど、薬局の処分について所管自治体を指導してほしい。 2) 薬剤師の免許取消等の処分を行ってほしい。</p>	<p>所管自治体に対し必要な調査に基づき適切に対応するよう連絡いたしました。</p>
8	<p>法人に問い合わせを行ったところ、対応した職員の対応が悪かった。また、法人の行っている審査の申請手数料が高く、分割払いができないか。</p>	<p>法人に対し、職員の対応については改善するようにすること、手数料の分割払いについては技術的な問題や法律、制度上の問題もありますが、お伝えする旨、ご説明いたしました。</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、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

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

平成22年1月22日～1月28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
	0件	1件	0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	「わき水を飲料水として販売したいが、何か決まりはあるのでしょうか?」「基準にあてはまっているか検査したいが、検査費はいくらでしょうか?」という問い合わせに対し、清涼飲料水については規格基準がある旨、説明し、検査費はこちらでは把握していない旨、回答したところ、「わざわざ保健所に聞かなくてもよいように、詳細な情報も含め厚生労働省窓口が答えられるようにすべきではないでしょうか。」との御意見がありました。		具体的な規格基準値や分析可能なセンター等の詳細については、保健所に相談するよう勧め、都内の保健所の電話番号を紹介しました。
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、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

部局(課室)名	労働基準局総務課
照会先	監察官 小城 英樹(内線5586) 広報係長 高木 洋司(内線5582)

平成22年1月22日～1月28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
	0件	326件	1件	0件	62件	1件	390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)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	379件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労災保険の決定に不服があったので審査請求したが、棄却の決定を受けた。納得できないので再審査請求したい。		再審査請求の方法についてご案内し、手続きを行っていただきました。
2	企業は過半数の労働者を代表する者と36協定を締結すれば時間外労働を命じることができることになっているが、上場企業については一律に「決算業務への対応」を事由とした時間外労働を認めないよう、法令改正等を行うべきだ。「決算業務への対応」は時間外労働によってではなく、人員を増やすことにより行うべきである。		いただいたご意見については今後の業務の参考とさせていただくことをご回答しました。 なお、平成22年4月1日に、長時間労働の抑制を目的とした改正労働基準法が施行されることとなり、労働基準監督機関としても長時間労働の抑制に今後も取り組んでいく方針であることを併せてご回答しました。
3	日本人の国民性もあるのだろうが、会社に対してだれも有給休暇の取得を申請しない。 最低限の権利として、有給休暇を皆が取得できるよう、改善してほしい。		年次有給休暇の発生の要件(労基法第39条)についてご説明し、事業主が有給休暇を取得させてくれない等の問題がある場合の相談窓口として、管轄の労働基準監督署をご案内しました。
4	2002年に働いていた会社で払われていない賃金があったので、労働基準監督署に相談に行ったところ、「時効にかかっている」と言われた。そもそも賃金が時効にかかって消滅するというのはおかしいのではないか。		いただいたご意見は今後の参考とさせていただきますことをお伝えした上で、賃金請求権は、行使しなければ2年間で時効によって消滅する(労基法115条)ことをご説明しました。
5	労働保険料の納付について、口座振替ができるようにしてほしい。		口座振替について、現在、システム改修等の検討を進めていることをご説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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	クレーン運転実技教習は天井クレーンで行うこととなっているが、橋形クレーンでの運転実技教習とすることも可能とするようにしてほしい。		クレーン運転士免許は全種類のクレーンを運転できる免許ですが、実技教習で全種類のクレーン運転訓練を義務づけるのは現実的でなく、最も一般的な天井クレーン(設置台数でみると全体の約8割)で実技教習を行うこととしてのご説明しました。
7	産業医の選定について労働局にお聞きし、最寄りの地域産業保健センターを紹介していただいたが、センターの職員の対応が不親切であった。		職員の病気に伴う休業と臨時の交代により十分な引継ができなかったこと等から、ご指摘のような事実があったことをお詫びし、今後このようなことがないように指導を行うことをご説明しました。
8	ボランティアで作業を行っていたところ、事故に遭ったが、なぜボランティアは労災保険給付の対象とならないのか。		労災保険給付の対象となるのは、労働基準法で定める労働者(事業主に使用され賃金を受けている方)が業務上の事由により負傷した場合であることを説明し、ご了解いただきました。
9	労災保険の申請をしたが、まだ監督署から支給に関する連絡がきていない。		労災保険の業務上外の決定には、事案により調査等に時間を要する場合もあることをご説明し、ご理解を得ました。 また、所管部署に対し、迅速・適正に処理を行うとともに、受理後一定期間を経過した事案については、請求者の方に現在の処理状況を親切・丁寧にご説明するよう指示しました。
10	労災保険の申請をしたが、業務外と認定された。一方、事業主に対し民事裁判を提起した結果、業務上との判決がなされた。民事裁判で業務上との判決がなされたのにも関わらず、労災認定されないのはおかしいのではないか。		事業主との民事訴訟の判決については、当該訴訟に行政庁は参加しておらず、法律上、行政処分に影響を及ぼさない旨説明し、ご理解を得ました。 なお、行政処分に不服がある場合は審査請求を行うことができ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、 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

部局(課室)名	職業安定局(公共職業安定所運営企画室)
照会先	室長 荒牧英雄(内線5735) 広報担当官 和田史絵(内線5682) (直通03 - 3593 - 6241)

平成22年1月22日～1月28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
	0件	24件	1件	0件	93件	0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	23件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	78件
	法令遵守違反に関するもの	3件
	その他	14件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ハローワークの求人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、新聞各紙に政府広報としてハローワークへの求人申込みの呼びかけを行ったところです。引き続き求人確保のため努力してまいります。
2	ハローワークの求人内容について、転居を伴う転職の可能性について知りたいが、求人票に書いていない場合があるので、必ず記載してほしい。		ハローワークの求人票には「転居を伴う転職の可能性」という欄がありますので、求人票の記載に漏れや誤りがないように窓口での確認を徹底してまいります。
3	ハローワークの求人検索端末の待ち時間が長いため、一人当たりの1回の利用時間を短く制限してほしい。		求人検索端末は、ハローワークごとに設置台数や利用者数等を勘案して利用時間を設定していることを説明しました。また、各安定所における待ち時間を短くするため、利用者サービスの向上に取り組むように指示を行っていることも説明しました。
4	企業の取締役(役員)なのに雇用保険に入っている人がいると思う。役員は雇用保険に入れないことを徹底してほしい。		労働者と認められない場合には、法人の役員の方等は雇用保険の被保険者になりません。雇用保険の被保険者の範囲について、引き続き周知してまいります。なお、不正受給の情報があった場合は、ハローワークによる調査等を行っており、不正受給が認められた場合には返還手続きをとるなど厳正な対応を行っています。
5	会社から解雇されたが、雇用保険の離職票を書いてもらえない。(具体的な企業名の記載なし。)		離職票は退職日の翌日から起算して10日以内に作成することとされていますが、企業の事務手続きの都合等により遅れている可能性があるため、ハローワークにご相談いただきたい旨説明しました。

「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、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	求人に応募すると年齢や性別で断る企業があるが、きちんと指導してほしい。(具体的な企業名の記載なし。)		ハローワークにおいては、事業主に対し、年齢や性別ではなく能力や適性に基づき公正に採用の判断を行うよう指導しています。年齢や性別を理由に不採用とする事業所を把握した場合には、その事業所に対し公正な採用となるよう引き続き指導を行っていく旨ご説明いたしました。
7	ハローワークの求人で採用基準と応募条件に大きな開きがあるので、指導してほしい。(具体的な企業名の記載なし。)		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。求人票の内容と実際の採用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、求人内容の修正等の指導を行うこととしており、その旨をご説明いたしました。
8	ハローワークから紹介され、求人に応募したが、こちらから問い合わせるまで選考結果の連絡がなかった。選考結果はハローワーク及び求職者に連絡するように徹底してほしい。		採否結果については、事業主に対して、求職票に記載された採否決定までの日数内に求職者及びハローワークに連絡していただくよう指導しております。期日までにハローワークに連絡がなかった場合は、ハローワークから事業主に問い合わせるようにしており、今後も事業主に対する指導を徹底してまいります。
9	雇用保険未加入の会社があるので調査してほしい。(具体的な企業名の記載あり。)		いただいた情報を労働局に伝え、調査を指示しました。
10	仕事をしているにもかかわらず、失業給付を受給している人がいるので、調査してほしい。(具体的な情報あり。)		いただいた情報を労働局に伝え、調査を指示しました。

「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、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

部局(課室)名	職業能力開発局総務課
照会先	総務課長補佐 尾田 進(内線5907) 総務係長 大原 竜太(内線5911) (ダイヤルイン03-3502-6783)

平成22年1月22日～1月28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
	0件	10件	0件	0件	22件	4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	4件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	28件
	法令遵守違反に関するもの	1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	来年度、都道府県における委託訓練が大幅に増えるとのことであるが、委託先の開拓が厳しい。職員の負担も大きく、地方の実情を理解いただきたい。 (都道府県からの要望)		委託訓練の都道府県への大幅な移管に当たっては、これに伴う非常勤職員の人件費も措置しているところであり、雇用失業情勢が依然として厳しい中、委託訓練先の開拓が極めて重要であり、積極的な取組に理解いただくよう説明しました。
2	独立行政法人雇用・能力開発機構の施設である地域職業訓練センターが廃止される方針とのこと、驚くとともに、依然として雇用失業情勢が厳しい中先行きに不安を感じている。地方議会の手続もあるため、早めに移管条件をお示しいただきたい。 (都道府県からの要望)		できるだけ早めに条件等をお示しできるように努めていく旨を説明しました。
3	技能検定等の実施に係る補助金について、技能フェスティバルの実施経費を補助対象として認めていただけないか。30年来「ものづくりフェスティバル」を実施しており、中小企業からも好評を得ているが、国の補助がなくては継続することが困難である。 (都道府県からの要望)		技能検定等の実施に係る補助金について、適正な補助事業の運営を確保しつつ、御要望にも配慮して配布基準の検討をしていく旨を説明しました。
4	技能検定等の実施に係る補助金について、何%減じられるかによって、職員数に影響する。来年度の予算・人事の調整が最終局面を迎えており、今後のスケジュールを示されたい。 (都道府県からの要望)		技能検定等の実施に係る補助金の配布基準については、現在、変更作業中であるところ、可及的速やかに例年どおりのスケジュールで示すことができるように調整していく旨を説明しました。
5	職業訓練の選考について、年齢で判断されている気がする。これでは、せっかくの職業訓練制度が台無しである。		職業訓練は、ハローワークにおける職業相談や職業訓練施設における選考により、当該訓練を受講することが再就職のために必須である等、当該職業訓練を受講することが適切と判断された方が受講するものであり、年齢で選考するなどの不適切な選考は行っていかない旨を説明しました。

「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、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	タクシーの運転手をしているが、リーマンショック以降、20万円ほどだった月給が、現在は13万円程度まで落ちている。一生懸命働いている中で月給が13万円程度であることを踏まえれば、訓練生活支援給付の支給額が月10万円(単身者の場合)は高すぎるのではないか。		訓練・生活支援給付の支給額を月10万円(単身者の場合)としているのは、雇用保険など他の給付制度の水準等を踏まえて設定しているものであり、高すぎるものではない旨を説明しました。
7	ジョブ・カード制度の職業訓練の1つである実践型人材養成システムの訓練計画を策定する際に、訓練生の能力を評価するための評価基準を用いる必要があるが、その際、既存のものを使用しなければならないのか。		訓練カリキュラムに対応した汎用的な評価基準で、客観的かつ公正な評価が可能であれば、既存の基準を使用しなければならないというわけではない旨を説明しました。
8	ジョブ・カードを交付できるのはどのような人か。また、どのくらいジョブ・カードは広まっているのか。		ジョブ・カードの交付については、キャリア・コンサルタントの資格を持った方などで、ジョブ・カード講習を受講し、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの方法について知識を身に付けた方が行うことができる旨を説明しました。 また、ジョブ・カードの広まり具合については、現在、約17.4万人の方が取得されている旨を説明しました。
9	ジョブ・カード制度の職業訓練の1つである有期実習型訓練の実施を検討しているが、訓練計画を策定するにあたって、ひな形となるようなものはあるか。		厚生労働省ホームページにおいて、モデルとなる訓練カリキュラムを例示しているのので、参考にしていただくよう説明しました。
10	厚生労働省ホームページに掲載されているエクセルによるジョブ・カード様式では、自宅のパソコンにおけるエクセルのバージョンと異なり活用できない。		御意見をいただいた方に、自宅のパソコンのエクセルと同様のバージョンによるジョブ・カード様式を送付しました。

「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、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

平成22年1月22日～1月28日受付分

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

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
	0件	123件	3件	0件	93件	5件	224件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	96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	122件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	・扶養控除を廃止して子ども手当の財源とすることに不服。 ・子ども手当の少子化対策としての効果が疑問である。 ・施設への子ども手当の支給をするのであれば、それは一般家庭以上にお金のばらまきになるのでやめるべきだ。		貴重なご意見として承りました。
2	これからの国を背負う宝(子ども)にかかるお金を削減せず、あらゆる点で保育所の基準となる「公立」をなくさないこと。また、保育所に係る予算を増額し、基準を保ったままでの定員の増加を実現してほしい。		貴重なご意見として承りました。
3	・自治体における施設の予算は正しく使われていないのではないか？		各自治体において適切に予算執行されているものと承知しているが、疑問を感じた場合は、各自治体の担当部署にご相談いただきたい旨を伝えました。
4	・施設での処遇について、疑問がある。 ・食事の与え方や入浴の方法等は国の定めがあるのか？		・最低基準以上の、細かな規定はない。該当の施設の指導を行っている都道府県、市の担当部署へご相談いただきたい旨お伝えしました。
5	・税法上の子の扶養者を母から父に変更した場合、児童扶養手当法上何か影響はあるのか。 ・生計同一の判断の際に、税法上の扶養についても判断材料とするのはおかしいのではないのか。		税法上の子の扶養者が父になったことのみをもって、生計同一であるという判断をするわけではなく、実態をみて総合的に判断をするものであ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、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	・DV被害で苦しんでいるが、県の相談機関に相談しても親身に相談に応じてくれない。		全国会議等においてDV被害者に対する対応者の重要性を周知していくとともに、相談機関の対応ぶりに関するご意見は県庁の担当課に相談されたい旨お伝えしました。
7	・小児慢性特定疾患治療研究事業の周知を徹底して欲しい。 ・小児慢性特定疾患治療研究事業について、病気の発症日を認定期間の始期として欲しい。		・個別の医療機関への事業の周知は、都道府県等が行っている旨を説明するとともに、相談者の在住県に事業の周知徹底について依頼しました。 ・申請日をもって認定期間の始期としている旨を説明しました。
8	・地方自治体の母子保健事業が縮小傾向にあることから、母子保健事業がもっと推進されるように、国から母子保健の在り方や母子保健の重要性について、しっかりとアピールして欲しい。(都道府県からの意見)		・貴重なご意見として承りました。
9	子どもが児童相談所に保護され、施設に入所させられている。自分の元に取り返したい。		児童相談所業務については、自治事務であり、居住地の自治体の所管であることを説明。当該児童相談所や自治体と相談するよう説明をしました。
10	事業所内保育施設設置・運営等助成金の運営費について、中小企業にとっては年1回の支給では運営に不安があるため、平成22年4月から年2回に変更して欲しい。		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、 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

平成22年1月22日～1月28日受付分

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 大武 喜勝(内線2813) 社会・援護局書記室 管理係長 佐藤 敏彦(内線2803)

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
	0件	72件	0件	0件	32件	1件	105件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	22件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	18件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	65件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活保護制度における子ども手当の取扱いについて ・一般の人は、控除が廃止されるから、子ども手当分手取りが増える訳ではないので、生活保護受給者は、原則どおり、子ども手当は収入認定し、その分保護費を減額すべき。 ・生活保護受給者が子ども手当をもらった際に、これを収入と認定され、その分減額されてしまうと、今と変わらないので保護費から引かないでほしい。		生活保護制度における子ども手当の取扱いにつきましては、子ども手当を収入認定した上で、子ども手当の効果が被保護世帯に及ぶよう、所要の措置を講ずることとしております。
2	真面目にコツコツ働いて年金保険料を支払った者よりも働かずに社会保険料、税金も払わない生活保護受給者の方が受給額が多く、良い生活を送っているのは納得がいかない。国民年金の受給額を上げるか、生活保護基準を年金より下げることが必要ではないか。		ご意見としてお伺いしました。なお、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	生活保護受給者に対する就労指導が厳しすぎるのではないかとのご意見。		生活保護の適用については、生活に困窮する方がその利用し得る資産、能力その他あらゆるものを、最低限度の生活の維持のために活用することを要件としており、就労が可能な方については、その能力に応じて働いて頂くことが必要になることをご説明しました。
4	土地・家屋を持っていても、現に収入がない者に対しては、生活保護を適用すべきではないかとのご意見。		生活保護の適用については、資産の活用が要件となっているため、土地・家屋を所有している方については、その処分価値が一定額以上の場合については、売却もしくは土地・家屋を担保とした貸付制度をご利用頂くことになることをご説明しました。
5	いわゆる公設派遣村で、仕事をえり好みしている人がいるということだが、今まで就いていた職種と違う職種に再就職することが今の社会で困難となっているのも一つの要因ではないか。年配者はなおさらである。公設派遣村のように、一時の住まいを与え、就職先を提示するよりも、今まで就いていた職種と違う職種でも「やればできそうだ」と安心して飛び込んでいけるような企業側の体制を作してほしい。		国民の皆様の声を組織で共有し、御意見としてお受けしますと回答しました。

6	いわゆる公設派遣村で、2万円を持ち逃げした人たちがいるがどうするのか。国民の税金なのだからきちんと返却を求めてほしい。	本事業は、公共機関が閉庁している期間、住居を喪失された方が野外に放置されることなく、安心して年末年始を過ごせるようにしたものと説明しました。 2万円を持って所在不明となっている方については、特定できれば都と協力して返還して頂くと説明しました。
7	地域生活定着支援事業について、事業の実施に必要な予算をしっかりと確保して欲しい。(地方自治体からの御要望)	今後も、御意見・御要望を踏まえながら、必要な予算の確保に努めていく旨を回答しました。
8	生活福祉資金を借りたいが、社会福祉協議会で断られた。社会福祉協議会職員の対応が悪かった。	制度を説明し、国民の皆様の声として組織で共有致しますと回答しました。
9	消費生活協同組合において実施している共済事業の加入要件を拡充してほしい。	当室内で相談内容を共有しております。 対応後、当該組合に報告致しました。
10	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600時間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。	現在、当該ルートでの受験に関しては調整中であることをお伝えしたうえで、平成24年度の試験より受講が必要となる旨を説明し、ご了解いただきました。
11	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。

「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

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22日～1月28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
	0件	3件	3件	0件	16件	1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	7件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	14件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	自立支援法はいつなくなるのか。		自立支援法に代わる新たな制度創設にむけて、障がい者制度改革推進本部等において検討がなされることを説明しました。
2	自立支援法自体は悪いものとは思わないが、障がいの範囲、程度、必要とする支援の内容が人それぞれ違うので、それを1つの法律で行うことにちょっと無理があったと思う。		自立支援法に代わる新たな制度創設にむけて、障がい者制度改革推進本部等において検討がなされることを説明しました。
3	障害者虐待防止法の早期成立をお願いしたい。		障害者虐待防止法については、議員立法により法案が国会へ提出された経緯があり、障がい者制度改革推進本部等においても検討されることになっていることを説明しました。
4	一般の方に障害に対して理解していただき、差別や偏見のない社会をつくっていただきたい。		政府全体で、障害者週間などの取り組みを通じ、障害に対する理解・啓発に努めている旨を説明しました。
5	身体障害者であるが、仕事が無いため障害者年金だけの生活だが、とても苦しい。障害者の生活が良くなる政治をお願いしたい。		障害者に対する所得保障については、障がい者制度改革推進本部等においても検討されることになっていることを説明しました。

「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、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	身体障害者の高速道路通行料割引は、登録した車1台のみ対象となっているが、目的によって2台を使い分けているので、1台のみという制限をなくしてほしい。また、休日の高速道路定額1000円についても障害者割引を行ってほしい。		高速道路の通行料割引については、国の制度ではなく、道路公団が主体的に実施しているものであることを説明しました。
7	障害者マーク(国際シンボルマーク)について、車いすでない人が車につけて障害者用の駐車場に車を止めている。不正がないよう規制してほしい。		国際シンボルマーク(車いすマーク)は障害をもつ人々が利用できる建築物や施設であることを示す世界共通のマークであり、そもそも車につけるものではなく、車につける障害者のマークは、別途警察が定めていること(よつ葉のマーク)を説明するとともに、障害者に関する各種のマーク・標識について内閣府と連携しながら普及・啓発に努めていきたい旨を説明。
8	精神障害者保健福祉手帳を所持していてもJR等の割引が適用しないため、優遇措置を充実してほしい。		3障害同等のサービスが受けられることが望ましく、各種の援助施策についてより一層の支援が得られるよう各自治体、事業者等に働きかけを続けていきます。
9	自殺抑制のための「うつ病」への理解を広げてほしい。		うつ病等の普及啓発に関する施策推進や政策立案において、御意見を踏まえて検討いたします。
10	精神保健福祉法に社会復帰という文言を付加させてほしい。		精神保健福祉法の条文中に「社会復帰」という文言は明記されており、今後とも社会復帰の促進に努めてまいります。

「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

部局(課室)名	老健局
照会先	総務課企画官 藤原朋子(内線3911) 総務課企画法令係 鈴木敦士(内線3919)

平成22年1月22日～1月28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
	0件	37件	1件	0件	23件	8件	69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)	13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	一般の方より、例えば、都道府県が直接施設の入所者にアンケートを行うなど、介護保険の事業者に対する監視をしっかりと行った方がよいのではないかとの御意見をいただきました。		現在、入所者の相談を受けるため、行政が施設に外部から派遣を行う「介護相談員」の事業に取り組んでいる自治体もあり、また、都道府県におかれては、介護保険事業者に対して定期的な指導監査や、臨時的指導監査を行っているところである旨ご説明しました。
2	母親が特養に入所しており、看取りが必要になりそうということで退所を求められているが、どこに相談すればよいのかという御意見をいただきました。		「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」において、指定介護老人福祉施設は正当な理由なくサービスの提供を拒んではならない旨が規定されていることをご説明した上で、指導を行っているのは都道府県であるため、お住まいの都道府県にもご相談されるようお願いしました。
3	一般の方より、有料老人ホームにおいて、1つの居室に数人の高齢者を入居させるなど、プライバシーへの配慮に欠けた事業者がいると聞いているが、厚生労働省はどのような対策をしているのかとの御質問をいただきました。		未届の有料老人ホームの届出促進及び指導状況等のフォローアップ調査を行った際に、入居者の処遇等に係る指導状況についても調査を実施したところであり、その結果などを踏まえ、サービスの質の向上に向けた指導を適切に行っていたかどうか全国会議を通して自治体に要請した旨ご説明しました。
4	介護保険料を特別徴収されていましたが、年金額の変更に伴い、突然普通徴収になりました。特別徴収に戻してもらえないか御質問をいただきました。		年金裁定の取り消しがあった場合には、特別徴収ができなくなること、再裁定後の年金額が18万円以上であれば、再度、特別徴収がされると考えられるので、それまでお待ちいただきたい旨お伝えしました。
5	第2号被保険者の介護保険料の保険料率は、どのように決まるのか御質問をいただきました。		医療保険者ごとに、被保険者数に応じて納付していただく金額が決まり、その金額を全被保険者の報酬・賞与の額の総額で割ることで、医療保険者ごとの保険料率が決まることをご説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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	介護職員処遇改善交付金について、定期昇給は賃金改善の対象となるか御質問をいただきました。		定期昇給も賃金改善の対象となる旨ご説明しました。
7	介護老人保健施設に雇用されている職員について、正規職員か非正規職員かで介護報酬上の取扱いに違いはあるか御質問をいただきました。		正規職員か非正規職員かで取扱いに相違がない旨ご説明しました。
8	筋萎縮性側索硬化症の患者の訪問看護について、医療保険からの給付となる根拠法令を教えて欲しいとの御質問をいただきました。		指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成12年厚生省告示第19号)及び厚生労働大臣が定める者等(平成12年厚生省告示第23号)に根拠がある旨ご説明しました。
9	リハビリテーション実施計画書には医師の自署によるサインが必要かどうか御質問をいただきました。		様式例にある担当医欄には名前を明記すればよく、必ずしも自署によるサインを求めるものではない旨ご説明しました。
10	通所リハビリテーションの個別リハビリテーション実施加算には算定上限があるが、算定に当たり通所介護の機能訓練と合算する必要があるか御質問をいただきました。		合算する必要はない旨ご説明しました。

「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、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

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 成松課長補佐(内線3216)

平成22年1月22日～1月28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
	0件	109件	0件	0件	2件	0件	111件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	3件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	11件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	97件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	アスベストばく露作業場(船舶)で勤務していた場合の船員保険給付の申請先はどこなのか。船員保険制度改正が行われ、わかりにくくなった。ホームページ等で広報すべきではないか。		申請先は協会けんぽである旨協会に対し、アスベストに関する広報について検討するよう連絡する旨回答しました。 当課からの連絡を受け、協会では (1)HPの改善 (2)海員組合団体を通じての周知 (3)船舶所有者への情報提供の検討に着手しました。
2	息子が脳脊髄液減少症を発症、ブラッドパッチ(自家血行膜外注入)による治療で体調が安定してきているが、保険適用でないため、経済的に厳しい状況にある。一日も早く保険適用にしてほしい。		保険適用への経緯を説明の上、早急な保険適用は難しい旨を伝えました。 研究段階の治療法であると伝えたとこ、詳細について、さらに問われたので、「健康局」を案内しました。
3	病院からの要請で、差額ベット代が生じる病室に移動させられた。本人の希望でない場合でも、差額ベット代を支払う必要があるのか？		差額ベット代を請求できるのは、患者が希望した場合であるので、同意がない場合には差額ベット代は徴収できないと説明しました。 病院と再度、話し合ってみていただくよう伝えたとこ、了承していただきました。
4	がんに対する投薬の単価が高いため、使用することを躊躇してしまう。どうにかならないか？		薬の名称を聞くも、お客様より明確な答えをいただけませんでした。 薬事承認となっていない薬については、保険適用にならないと説明しました。
5	70～74歳までの一部負担金割合を現行並みの3割とするかどうかは第一段階で課税所得を見ているが、第二段階で収入を見ているのは何故か。		70～74歳までの方の自己負担割合を現役並み所得の3割とするかどうかは、原則、課税所得で判定しているが、これのみでは税法上の控除の理由から収入が低くても課税が高くなり自己負担割合が3割になる方が出てきてしまうため、収入が一定以下の方は1割の自己負担で済むような措置を講じているものと説明しました。

「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、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	所得が少ないのに、資産割があるために国民健康保険税が高額になり、到底払えない状況にある。		あくまで資産割を採用するかどうかは、市町村の判断によるものですので、その点にはご理解いただくようお願いしました。その上で市町村の窓口で納付相談いただくようお願いしました。
7	出産育児一時金の直接支払制度はどのように利用するのか。		医療機関と合意文書を交わして頂くことで利用することができます。まずは、医療機関にご相談くださいますよう説明しました。
8	流産、死産の場合も出産育児一時金の直接支払制度の利用は可能なのか。		妊娠12週以上であれば、生産だけに限らず、流産や死産でも出産育児一時金が支給され、直接支払制度の利用が可能な旨説明しました。

「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、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

部局(課室)名	年金局
照会先	年金局総務課 課長補佐 武内(内線3313) 企画係長 占部(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成22年1月22日～1月28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
	0 件	37 件	0 件	0 件	32 件	12 件	81 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	29 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	36 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	16 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国民年金保険料の過去の未払いを2年から10年に見直しを検討していると聞いた。これについては、必ず実現して頂きたいが、それに加えて年金の受給資格期間をいまの25年から20年に短縮してほしい。	③ ④	今国会に法案を提出予定である納付期間の延長についてご説明したほか、受給資格期間の短縮については、新年金制度の具体化に向けた議論と併せて検討をしてみたいことをお伝えし、貴重なご意見として承りました。
2	現在48歳の自営業者であるが、いま保険料を納めていない。今度の国会に国民年金保険料の納付を遡及して可能とする改正案が提出されると聞いた。その期間を無制限にしてほしい。 ※同様のご意見が計3件	① ③	現行の免除制度等についても詳しくご案内をしたうえで、今回提出予定の法案において保険料を10年間納付可能とすることについては、現行の免除期間に係る保険料追納期限を考慮したものであることをご説明しました。
3	社会保険庁が廃止され、日本年金機構に変わったのにホームページが社会保険庁のままである。何が変わったのか反省してほしい。	① ②	日本年金機構発足とあわせて日本年金機構ホームページを公開するとともに、過去の公表情報を引き続き閲覧するため、旧社会保険庁ホームページを暫定的に掲示していますが、より充実した内容となるよう善処いたします。
4	請求が遅れたため、時効により60歳～65歳の厚生年金が受け取れなかった。国民は保険料を納付するのが義務であり、行政は責任を持って給付を行うのが義務なのではないか。自分のところには、60歳当時、年金のお知らせは来なかった。自分は被害者であり、時効を適用するのはおかしい。	① ④	時効制度の趣旨について詳しくご説明をしたうえで、今後の厚生労働行政を行っていくうえで、貴重なご意見として承りました。なお、現在は受給権が確認できる方に対して60歳前に年金を請求するための裁定請求書をお送りしております。
5	年金は物価に連動して調整されるシステムである。高齢者にとって、年金の減額は、生活にとって非常に困ることである。せめて現状維持としてほしい。	① ④	年金額の物価スライド制度について詳しくご説明しました。
6	在職老齢年金は納得できない。65歳になったら満額貰えると思っていたのに、65歳以降も支給停止の仕組みが新たに設けられた。70歳を超えたら年金は全額払うべきである。また、在職老齢年金の支給停止額の計算の際には、不動産収入や株の収入など、給与以外の収入も含めて停止額を計算するような仕組みを導入すべき。	① ④	現行制度の趣旨について詳しくご説明をしたうえで、新年金制度の検討に向けて、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
7	<p>確定拠出年金の途中引き出しを認めていただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅購入の頭金として使いたい。〈1件〉 ・生活が困窮しているため、途中引き出ししたい。〈2件〉 	①	<p>老後の資金確保をはかるための制度であることを説明し、年金受給開始である60歳までは貯蓄とは異なり引き出しすることはできないこと、また、それを前提として税法上優遇を受けていることをお話し、ご理解をいただきました。</p>
8	<p>日経新聞の記事で、JAL企業年金に続き、近畿日本ツーリストについても受給者減額を検討していることを知った。このままでは他の大手企業もせきを切ったように次々と給付減額をおこなうのではないかと。ひいては国民全体に買い控えが起こり、日本経済全体が悪化してしまうのではないかと。</p>	①	<p>受給者の同意が必要など給付減額の手続き等について説明した上で、いただいたご意見については貴重なご指摘として共有させていただきました。</p>
9	<p>国民年金基金制度のお知らせ(ダイレクトメール)について、国民年金の被保険者個人情報を基金に提供しているのは問題ではないかと。どの法律に基づいて行っているのかの質問</p>	①	<p>国民年金被保険者の個人情報を国が制度のお知らせを送付する際に使用している根拠条文及び各基金には個人情報は提供していないことをメールにて回答しました。</p>
10	<p>審査請求ができる期間を過ぎたがどうにかならないか</p>	①	<p>審査請求については、原則として処分があったことを知った日の翌日から起算して60日以内に請求しなければなりません。が、正当な事由がある場合は、例外もありうることから管轄の厚生局に相談するようご案内しました。</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

平成22年1月22日～1月28日受付分

部局(課室)名	政策統括官(労働担当)
照会先	労働政策担当参事官室 室長補佐 石垣健彦(7725) 総務係長 定政紀彦(7717)

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
	0件	19件	0件	0件	0件	1件	20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	20件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	中央労働委員会地方調整委員の推薦に係る手続きについて問い合わせ。		手続きについて丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
2	地方自治法第99条の規定に基づき、JR不採用問題の早期解決を求める意見書(市町村からの要望)。		意見書の内容を組織で共有しました。
3	会社分割に伴う労働契約の承継等に関する法律の解釈についての問い合わせがありました。 同様の問い合わせが計18件。		法律の解釈について、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、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。

(参考)

国民の皆様の声・集計報告票

平成22年1月22日～1月28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 お客様相談グループ長	高水 徹 菊地 重人 (代表電話)03-5344-1100 (内線 3173)

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
	10 件	348 件	11 件	0 件	54 件	2 件	425 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	72 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	353 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	年金事務所等の職員に関すること。(対応が良くない、説明が不十分など)		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。
2	年金受給者への通知書等の記載内容がわかりにくい。		通知書等の記載内容をわかりやすい言葉に置き換えするなど、お客様に対し、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おります。
3	ねんきん特別便・ねんきん定期便に関すること。(回答内容の不満や記載内容がわかりにくいなど)		ねんきん特別便・ねんきん定期便の記載内容をわかりやすい言葉に置き換えするなど、お客様に対し、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おります。
4	源泉徴収票の発送に関すること。(記載内容がわかりにくいなど)		記載内容について個別にご説明するとともに、次回の発送において、手引き等の記載をよりわかりやすい内容にするように取り組みます。
5	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、話し中で繋がらない)		折り返し年金事務所から連絡するよう対応いたします。 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。

6	コールセンターに関すること。(オペレーターの説明が不十分であったことなど)	外部委託事業者に対し、事実確認した上で、必要な指導等を行っております。
7	再裁定の手続きをしたが、数ヶ月待っても年金が振り込まれない。(処理が遅い)	複雑な事務処理に精通した職員の集中配置、処理システムの機能強化等により、再裁定処理体制の強化に取り組めます。
8	年金事務所の処理が遅い。(厚年適用届書、国年免除届書、保険料還付請求書などの処理が遅い)	事実確認を行った上で、事務処理時間の短縮に努めます。
9	日本年金機構発足に関すること。(組織がどのように変わったのかなど)	「お客様へのお約束10か条」の実践に取り組めます。
10	ホームページに関すること。(ホームページに準備中の部分がある)	ホームページの充実に努め、早急な改善を行います。
11	障害年金の審査結果等に不満。(不支給決定、決定された等級が低いなど)	事実確認した上で、審査結果等について説明するとともに、不服がある場合の手続き等の案内を行っております。
12	社会保険庁の記録の管理体制が不十分。	業務マニュアルによる事務処理を徹底するとともに、専管部門を設置し、記録問題の解決に努めます。
13	第三者委員会の審査に不満。	第三者委員会の制度や手続きについて、ご理解いただくよう説明に努めます。

「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。