

平成22年2月8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29日から平成22年2月4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(10/02/08)

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29日～2月4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)	5	32	0	0	422	0	459
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	9	1	0	6	0	16
健康局	1	246	1	0	90	3	341
医薬食品局	0	57	1	0	8	3	69
食品安全部	0	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	329	0	0	74	0	403
職業安定局	0	25	1	0	131	0	157
職業能力開発局	1	3	0	0	24	0	28
雇用均等・児童家庭局	0	110	3	0	277	0	390
社会・援護局	2	86	1	0	33	0	122
障害保健福祉部	0	9	0	0	7	0	16
老健局	0	40	0	0	25	11	76
保険局	0	92	0	0	0	0	92
年金局	1	30	8	0	37	36	112
政策統括官	0	19	1	0	1	0	21
日本年金機構	6	297	3	0	48	1	355
合計	16	1,385	20	0	1,183	54	2,658

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	578
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	531
法令遵守違反に関するもの	6
その他	1,545

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29日～2月4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
	5件	32件	0件	0件	422件	0件	459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)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	457件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	国会中継を聞いていてちょっと気になったので電話した。長妻大臣が答弁で「ホームレスの方たち」という言葉を使っていた。「ホームレスの人たち」でいいのではないか。これでは、税金の支払い等、義務を果たしている国民と同等の扱いのようだ。言葉遣いには気をつけてほしい。 (電話)	⑤	貴重なご意見として拝聴いたしました。併せて政務三役とも情報を共有しました。
2	健康局の生活習慣病対策室の担当者が離席中とのことなので、行政相談室に電話を回してもらった。NHKの朝のニュースで都内の飲食店での禁煙は進んでいないと報道していた。禁煙席はあるが効果はない。健康増進法が施行されてから6年が経過しているのに今まで何をしていたのだ。担当者を仕分けして過去に遡って給与を返納させてほしい。 (電話)	⑤	貴重なご意見として拝聴いたしました。併せて健康局へご意見があった旨を連絡しました。
3	【件名:6月に祝日をご要望】 ご存じの通り1年のうち、6月には祝日がありません。6月は天候も不安定で体調も崩しやすい時期です。是非とも、6月に祝日を設けて頂きたく、切に要望します。 (「厚生労働省国民の皆様の声へ」意見メール)	⑤	貴重なご意見として拝聴いたしました。
4	【件名:「いのちを守る」医学部定員増】 鳩山総理は施政方針演説で「いのちを守る」ことを最重要命題として、「人の命を守る政治、この理念を実行に移すとき」と訴えました。医師不足が深刻な中、民主党はマニフェストで「大学医学部定員を1.5倍にする」と掲げていますが、いつまでに実現させるのでしょうか。医師が臨床現場で活躍するには10年程度必要とされています。既存医学部の増員だけでなく、早急に「看護学科等を持ち、かつ、病院を有する大学の医学部設置等」を実現させ、奨学金等を充実させて医師不足を解消してほしい。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、文科省へ転送)	⑤	政府へのご意見の中に医師不足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医政局にメールを転送し、省内においても情報を共有しました。
5	【件名:試算】 過疎地域の郵便局をコンビニと提携させてはどうでしょうか。街中の郵便局と違って作業工数が少ないので、郵便局員が店員を兼ねてはいいでしょうか。郵便局までなんとか動ける老人の自立性を維持した福祉対策になるのではないのでしょうか。実現は難しいかもしれませんが。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、日本郵政、内閣府、総務省、経産省へ転送)	⑤	政府へのご意見の中に高齢者福祉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。

※「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	<p>【件名：絶望に陥っている人々を政治の力で救ってください】</p> <p>なぜ今の日本国には活力がないのでしょうか？なぜ日本人の自殺者が後絶たないのでしょうか？今の民主党政権には、小沢氏や首相の金と政治の問題で不満が一杯ですが、だからと言って、かつての自民政権の方が良かったと言う日本人はわずかだと思います。万が一民主党政権が崩壊してしまった場合は私は恐れます。いくら現政権に問題があろうとも「国民の生活が第一」を掲げている鳩山政権を強く支持しています。私は現在仕事がなく、1年以上も失業が続いています。ニートという状態です。私には、未来も希望もなく、死のことも考えるようになってしまいました。私のような状態に陥っている日本人がどれだけいるのでしょうか？民主党さんをお願いしたい！私たちのような絶望に追い込まれた人々を救ってください！民主党政権が私の最後の希望だと言っても、言い過ぎではないと思います。私たちの追い込まれたような、人たちのためにも、党内をまとめて長期政権になってください！ (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>	⑤	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政務三役及び省内においても情報を共有しました。
7	<p>【件名：円安誘導政策の導入】</p> <p>景気の改善、雇用の増大、デフレの解消、税収の増大等、現下の日本が直面している大きな問題を解決できる確実な処方箋がある。それは円安の誘導だ。円安という特効薬がありながら政府はなぜそれに向かって努力しないのか。どこの国でも自国の経済を守るためにやっていることである。なぜ政府が円安誘導政策をとらないのか理解に苦しむ。国民の生活が第一と本当に思うなら、政府は即刻円安誘導策をとるべきである。 (官邸に寄せられた国政への意見メール：厚労省、財務省、金融庁へ転送)</p>	⑤	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。厚労省としては、貴重なご意見として省内で情報を共有しました。
8	<p>こども手当は年齢的に不公平感があり、今までのバラマキ政策と同じで効果は期待できない。それより人間だれでも年をとるため、65歳以上はタクシー料金を半額にするのはどうでしょうか。電車、駅、バスで老人を見かけると大変そうです。過疎地域から病院へ行く際や、少しの距離でも利用できるようになれば良いのでは。長いスパンで検討して欲しい。 (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>	⑤	政府へのご意見の中に高齢者福祉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。
9	<p>児童虐待の学校の役割についてですが、校長や教頭先生は、虐待や登校拒否、いじめ等を学校の問題として受け止めて欲しい。壇上に立っての挨拶や、行事、地域との関わりより、学校に通う生徒を一番の仕事として考えてもらいたいです。家庭環境や親の問題もありますが、義務教育世代の子どもを守って欲しいです。 (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>	⑤	電子政府へのご意見の中に児童虐待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。厚労省としては、貴重なご意見として省内で情報を共有しました。
10	<p>保育の仕事をしているのでこども手当には特に興味を持っているが、マニフェストには裏付けのない選挙用の机上の空論が多い。施政方針演説についても、理想を叫ぶのは悪くないが、今必要とされている政策への具体的方針が全くといっていいほど伝わってこない。もっと現実を見て、民主党に票を投じた有権者を裏切らないよう頑張ってもらいたい。 (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>	⑤	政府へのご意見の中に子ども手当に関する内容が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政務三役及び省内においても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29日～2月4日受付分

部局(課室)名	大臣官房地方課
照会先	大臣官房地方課 課長補佐 河西 直人(内線:7254) 企画係長 林 勲(内線:7255)

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	・労働局雇用均等室、企画室及び本省雇用均等・児童家庭局の職員が会議等を理由に担当が途中で代わるなど相談者に対する配慮が不十分。		・該当する労働局に対し、雇用均等室及び企画室の職員に対して相談者に対する対応に係る改善指導を指示しました。また、本省雇用均等・児童家庭局の職員に対しても、相談者の意図を的確に把握し、安易なたらい回しをすることのないよう伝えました。
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) 医事課試験免許室 免許登録係(内線2577) 医事課 指導係(内線2568) 看護課 総務係(内線2596) 総務課 企画法令係(内線2518) 歯科保健課 総務係(内線2583)

平成22年1月29日～2月4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	9件	1件	0件	6件	0件	16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)	0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	公表された平成21年度救命救急センター評価結果を見ると、全施設が充実段階がAと評価されているが、評価のあり方についての検証はなされているのか。		救命救急センターの充実段階評価の主旨を説明しました。また、評価のあり方については、昨年度の検討会での議論・検討結果を反映し、来年度から新規評価基準で実施する旨をご説明しました。
2	昭和の頃に取得した看護婦免許証について、登録年月日が裏面に赤字で記載されている。病院にその都度説明しなければならないので、記載方法を改めたほうがいいのではないのか。		平成3年4月1日より、登録年月日も表面に記載するよう改めたことをご説明しました。
3	大学を卒業した者が、養成校に1年通えば視能訓練士国家試験の受験資格を得られるのか確認したい。		視能訓練士法第14条第2号により、大学で厚生労働大臣が指定する科目を修めた者は、養成所において1年以上視能訓練士として必要な知識及び技能を習得すれば、国家試験受験資格が得られることをご説明しました。
4	昨年度の国家試験において、保健師は合格したが、看護師は不合格だった。保健師及び看護師の免許取得にあたり、今年度の国家試験でも保健師国家試験試験を再度受験する必要があるのか。		保健師国家試験については、1度合格すれば再度受験する必要はなく、看護師国家試験に合格すれば両方の免許申請が可能である旨をご説明しました。
5	同一の医療法人が開設する医療機関であっても、その敷地内に公道を挟んでいることで、それぞれの施設に宿直医師を要するのか。		医療機関の管理状況にもよりますが、各施設において緊急治療や患者の急変等に支障を来さない体制を整える必要がある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	歯に関する本を読んでいると、厚生労働省が調査元となっているデータを引用しているものが多いが、データが欲しい。		政府統計の総合窓口 (e-stat) をご案内しました。

「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29日～2月4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
	1件	246件	1件	0件	90件	3件	341件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	94件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	40件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	207件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	妊婦に新型インフルエンザワクチンの接種はできるのか。		現在までのところ、妊娠中にインフルエンザワクチンの接種を受けたことにより流産や先天異常の発生頻度が高くなったという報告はありません。妊娠されている方々は、保存剤の添加されていないワクチン接種を希望することもできます。接種に際してご心配な点があれば、主治医にご相談頂きたい旨回答しました。
2	優先接種対象者以外(一般の方)への新型インフルエンザワクチンの接種はもう始まっているのか。		概ね2月上旬から各都道府県で接種を開始しております。各自治体にお問い合わせください(注:対応時点の状況。その後、2月5日に全都道府県で開始)。なお、一般の方への接種開始時期については、各都道府県が、接種状況等を踏まえて判断することとしておりますので、全国一律にはならないことにご理解頂きたい旨回答しました。
3	新型インフルエンザワクチンの接種後の死亡人数を教えてください。		新型インフルエンザワクチンの副反応報告については、「新型インフルエンザワクチンの接種後副反応報告及び推定接種者数について」により、随時最新情報を報道発表しております。1月28日までに、117件の死亡例が報告されている旨回答しました(因果関係が不明な事例を含みます)。(注:その後、2月5日に最新情報を公表)
4	医療機関で新型インフルエンザワクチンの在庫が生じているが、返品ができないため医療機関側の持ち出しとなる。医療機関側の損失を防ぐため、現在一律の接種費用を医療機関ごとに変更できるようにしてほしい。		新型インフルエンザワクチンの接種費用は事業として混乱を防ぐために全国一律としております。なお、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する旨回答しました。
5	新型インフルエンザに効果的な漢方薬があるから、西洋医学の薬だけでなく漢方薬も推奨すべき。		新型インフルエンザの主な治療法は抗インフルエンザウイルス薬(タミフル・リレンザなど)の投与です。これらの薬は、医療機関等において医師が必要と認める場合に処方されます。なお、症状を緩和させる目的で、解熱薬や去痰薬、鎮咳薬などが処方される旨回答しました。

「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、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	新型インフルエンザワクチン接種の予約をするため医療機関に問い合わせたところ、自院の患者でなければ接種していないといわれた。すべての受託医療機関で、通院患者以外に接種できるようにすべき。		受託医療機関は、自院の接種体制に応じて、接種対象者の範囲をかかりつけの患者のみに選択することもできます。かかりつけ以外の方への接種を受け付けている医療機関もありますので、詳細はそれぞれの自治体でご確認頂きたい旨回答しました。
7	現在でも、新型インフルエンザワクチンの予約や電話が多くあり、接種希望のすべてに対応できないため、医師も看護師も疲弊している。接種体制を維持できるよう対応策を考えて欲しい。		医療機関におかれては、医療体制および接種体制の維持にご尽力いただき誠にありがとうございます。円滑な接種のため、予約時に人数を調整するなどの工夫をお願いしたい旨回答しました。
8	県から生活習慣病対策室長に対し、受動喫煙防止対策の推進についての要望書が手交された。		受動喫煙防止対策について検討させていただき旨回答しました。
9	生活保護を受けているのでたばこ税を上げられると困る等たばこ税増税に反対のご意見。		今後のたばこ対策の検討の際に参考にする旨説明しました。
10	自治体より宅内の鉛製給水管の布設替えを進める知らせがきたため、アパートの住人から不安の声が上がった。直ちに布設替えができないため、具体的な危険性について問い合わせたところ誠実に対応してもらえなかった。住民を安心させるためにどうしたらよいのか教えて頂きたい。		自治体に連絡し水質検査の求めがあった場合には対応して頂くよう依頼を行いました。また、適切な対策については、既に通知済みですが、水道事業者担当者会議(3月に開催)におきまして、鉛製給水管の布設替えにあたっては、お客様の求めに応じて水質検査を実施するなどの配慮を行うよう再度周知を行います。
11	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。(自治体からも同様の照会あり)		随時審査を行っているところ。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説明しました。
12	原爆症認定申請の却下通知が届いたが納得いかない。		理由は通知書に記載の通りであり、専門家による審議の結果である旨説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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29日～2月4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	57件	1件	0件	8件	3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	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	68件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>糖尿病薬の治験中に合併症(糖尿病性網膜症)が発生したにもかかわらず、老眼とされ治験が継続された。その後ひどくなり、他院を受診した。</p> <p>当初医師からは、治験依頼者からの交通費等の補償がでると話があったが、医療機関からは何の連絡もない。医療機関は医師会に評価を依頼したところ、「因果関係なし」とされたようだが、納得できないので説明を求めたい。</p>		<p>治験の補償の可否については、治験依頼者、実施医療機関の当事者で話をさせていただく必要があること、また、因果関係の有無について納得されていないとのことでしたので説明等を行うよう治験依頼者に連絡する旨をご説明いたしました。</p> <p>その後、治験依頼者に因果関係の証明、補償等の対応について実施医療機関と適切に実施するよう依頼しました。</p>
2	<p>(独)医薬品医療機器総合機構の副作用被害救済制度に、医療費・医療手当を申請したところ、不支給となったため、国に対して不服申立をしたところ、昨年12月に棄却された。国は(独)医薬品医療機器総合機構の報告書や医師診断書に書いていることを鵜呑みにしているのではないかと疑問を感じています。</p>		<p>(独)医薬品医療機器総合機構の報告書や診断書中の医師の見解等も含め、請求者から提出いただいたすべての書類を拝見した上で、副作用が生じたか否か等の総合的な判断をしている旨説明をいたしました。</p>
3	<p>(独)医薬品医療機器総合機構から拠出金納付の督促状が送付されてきたが、医薬品製造販売業の廃止届けを出してあり納付の義務は無いと思われる。いつのデータを調べて送ってきたか定かでないが納付義務が発生する時点で許可がないのに前年同様のデータで機械的に全国に発送しているのではないかと疑問を感じています。私の友人も疑わずに振り込んでしまいました。こんないいかげんな仕事の天下り団体は仕分けして補助金減額すべきである。</p>		<p>(独)医薬品医療機器総合機構に確認したところ、機構は都道府県から報告されたデータに基づき業務を行っているため、ご照会の方を管轄する県に確認したところ、提供したデータに誤りがあったと報告を受けたので、その旨お伝えいたしました。</p> <p>機構の今後の対応としては、同様に振り込まれた方がいないかを確認するため、再度、都道府県に対し調査を行う予定です。</p>

4	<p>昨今問題となっている薬物乱用対策を強化してほしい。特に薬物密売人等は、厳しく罰せられるべきではないか。 (市議会議員からの要望)</p>	<p>啓発活動等を通じて、薬物に手を出さない・許さない社会を作りあげるとともに、取締りの徹底を行うことが重要であること、今後とも、薬物密売人等を厳罰に処するためにも徹底した取締りを実施していくことを説明いたしました。</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	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29日～2月4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	329件	0件	0件	74件	0件	403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)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	392件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労働保険審査会の公開審理について、再審査請求人の申出があれば非公開となるのであれば、傍聴しようとしても傍聴できない場合があることになる。原則非公開としておいて、再審査請求人の申出があった場合に公開とすべきではないか。		公開を原則としているのは裁判所と同様の考え方であり、再審査請求人の申出があった場合は非公開となることもあるのは、再審査請求人のプライバシーの問題があるためであることをご説明しました。
2	全ての企業に対し、全ての従業員(非正規・正規・パート・アルバイトの区別を問わず)に対して、就業規則全文を配布することを法律で義務づけるべきである。		労働基準法106条において、使用者に就業規則の周知義務が課せられており、就業規則全文を全労働者に配布することも周知の方法の一つとして考えられていること、事業主が就業規則を見せてくれない等の場合は、管轄の労働基準監督署へご相談頂きたいことをご回答しました。
3	自分の勤務する会社で、いわゆるサービス残業が行われているので取り締まってほしいことを労働基準監督署へ伝えた。それから2日経つが、まだ監督署が取り締まりに来ない。どうなっているのか。		労働基準監督署としても、可能な限りいただいた情報を活用した監督指導の実施を心がけていますが、その他にも多数の情報提供を受けていること等の事情もあり、事案の緊急性に応じて順次対応しているところですが、全ての事案に即日対応することは難しい場合があることをご説明しました。 なお、匿名のご相談であったため、事案の処理状況については管轄の監督署へ直接お問い合わせいただきたいと思いますことをご説明し、ご了解いただきました。
4	労働基準法の法定労働時間が「週40時間」と定められているため、会社から「週40時間を超えているので、仕事時間を減らせ」と指示を受けてしまう。自分は時給制で働いているため、労働時間が少なければそれだけ収入も減少する。もっと働きたいのに「週40時間」と定める労働基準法は余計な法律である。		ご意見としてお伺いしました。(匿名のメールであったため、ご説明はできませんでした。)

「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	職場での喫煙に悩んでいます。タバコを吸わない方が悪い、過剰なタバコ嫌いとして疎まれます。喫煙も禁煙も個人の自由なので喫煙を否定する気持ちはありませんが、配慮の出来ない喫煙家に我慢しなければならない非喫煙家が心身ともに害され、挙句職場を去らなければならないような状態は間違っていると思います。いっその事、法律でオフィス内(公共の場)での喫煙禁止(禁煙者への受動喫煙完全防止)、喫煙所設置義務等の法律を制定して欲しいです。		<p>相談者に対し、職場における受動喫煙防止対策に関する対策として、労働安全衛生法第71条の2、「事業者が講ずべき快適な職場環境の形成のための措置に関する指針」及び職場における具体的な受動喫煙対策に係る局長通達(ガイドライン)について紹介し、厚生労働省ではこれらに基づいて事業場を指導していることをご説明しました。</p> <p>また、事業者に改善を申し入れても聞いてもらえない場合は、所管の労働基準監督署、労働局の総合労働相談コーナーに相談いただきたいことをお伝えしました。</p> <p>また、参考として、現在厚生労働省において職場における受動喫煙防止対策に関する検討会を開催し、受動喫煙防止対策を見直していることをご説明しました。</p>
6	先日、労働基準監督署から今の症状が固定した場合には、障害補償給付を受けることになると言われた。自分はまだ完治しておらず、治療の必要があると思っているが、ということなのか。		<p>労災保険における症状固定とは、症状が完治したことを指すのではなく、治療を行っても医療効果を期待できなくなった状態を指すことをご説明しました。</p> <p>併せて、症状固定となった場合は、残った障害の程度に応じて障害補償給付の支給を受けられる場合がある旨をご説明し、ご了解いただきました。</p>
7	労働基準監督署に労災保険の申請手続きに行ったところ、事業主の証明がないので証明を受けて下さいと言われた。弁護士に聞いたところ、事業主の証明がなくても申請できると言われた。事業主の証明の要否について詳しく教えてほしい。		<p>労災保険の請求手続きでは、原則として事業主の証明が必要ですが、事業主に記載してもらえない特段の理由や事情があれば、その旨お伝えいただければ証明がなくても受け付けることも可能であることをご説明し、ご了解いただきました。</p>
8	労働基準監督署で労災の申請手続きを行った後、労働基準監督署で聴取を受けたが、聴取が3時間にも及んだ。		<p>労災保険の請求に係る調査においては、請求されたご本人から直接お話を伺う必要があることがあり、事案によってはお聞きする項目が多くなることもあり長時間お話を伺うこともあります。ご協力をお願いしたいことをご説明し、ご了解いただきました。</p>
9	労災保険の決定について、不服がある場合の審査請求に期限があることは職員から説明を受け承知しており、当初は審査請求をする意志はなかった。しかし、期限が過ぎてから気が変わり、審査請求を行いたいが、どうしたら良いか。		<p>審査請求及び再審査請求は、法律により決定から60日を過ぎると申立てができなくなってしまうため、ご相談の件では審査請求はできない旨をご説明し、ご了解いただきました。</p>
10	労働基準監督署で労災保険の請求をしたところだが、早く支給決定してもらいたい。		<p>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、ご了解いただきました。</p> <p>また、所管部署に対し、迅速・適正に処理を行うとともに、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。</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	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29日～2月4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	25件	1件	0件	131件	0件	157件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	33件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	89件
	法令遵守違反に関するもの	6件
	その他	29件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護職や障害者向け等、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	会社をやめたが、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。
3	ハローワークに求人を申し込もうとしたところ、社会保険未加入を理由に求人を断られた。経営体力のない企業に対し厳しすぎるのではないか。		社会保険の加入は法令上義務づけられている事項であり、また、求職者の方にとって社会保険の加入は重要な労働条件であります。加入手続きしていない企業の求人は法令違反にあたるため、受理することはできないことをご説明いたしました。
4	履歴書や職務経歴書を返却してくれない会社、応募者に無断で処分してしまう会社があるので注意してほしい。		ハローワークでは、求人企業に対して、原則として応募書類は返却するよう要請していること、事情により返却できない場合には、あらかじめ求人票にその旨を記載するよう指導していることを説明しました。 また、応募書類の返却が遅れている場合に、求人企業に督促していることなども説明しました。
5	ハローワークの求人票に年齢や性別が不問と書いてあるにもかかわらず、連絡してみると年齢や性別を理由に断る企業があるので、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。

「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	子ども連れでのハローワークの利用が便利になるようにしてほしい。		ハローワークでは、子育て中の方を対象とした専門窓口の設置を進めるとともに、子育て中の方の就職支援を行う相談員の配置や、ベビーベッドや授乳室、お子様のプレイスペースを設置するなど、お子様連れでもご利用しやすいよう整備を進めている旨説明しました。
7	求人票には経験不問とあるのに、実際は経験が必要な場合が多い。経験が必要な場合は、はじめから求人票に記載しておいてほしい。		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	中小企業雇用安定助成金を不正に受給していると思われる企業がある。きちんと調査してほしい。(具体的な企業名の記載なし。)		当該助成金については、不正受給に関し、具体的な事業所名等の情報が寄せられた場合に加えて、労働局が任意に対象を選定し、事業所給付監査官による実地調査を行っているところです。また、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処を行っております。
9	二重派遣をしている会社があるので、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	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。

「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 電太(内線5911) (ダイヤルイン03-3502-6783)

平成22年1月29日～2月4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
	1件	3件	0件	0件	24件	0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	3件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	22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	現在、職業訓練を受講しているが、訓練施設において、半ば強制的に就職を迫られたように感じた。厚生労働省は、職業訓練において何か目標などを課しているのか。		職業訓練施設等における受講生への就職支援について、受講生の再就職活動が効果的かつ適切に行うことができるよう接遇等も含めて指導に努めることを説明しました。また、職業訓練においても、他の施策と同様、効果的に実施されているかを評価するために就職率等の目標設定が必要であることに理解を求めました。
2	スキルアップのために職業訓練を受けたいが、(中高年であるために)年齢制限で対象から外れてしまうと思う。雇用保険も受けられない中、自分で学費を払って学校に行く余裕もなく、いったいどうすればいいのか。		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、原則、年齢制限はない旨を説明しました。また、併せて、昨年7月末より雇用保険を受給できない方等を対象に、訓練期間中に生活費の給付を行っている旨を説明し、是非ハローワークで相談いただくよう御案内しました。
3	訓練・生活支援給付の支給要件に「年収見込みが200万円以下、かつ世帯年収見込みが300万円以下であること」とあるが、年収だけでなくローン等があることを考慮できないか。		本支給要件について、母子家庭や就学者のいる世帯である等の場合には特別控除が適用され、債務を考慮した上で要件に該当するか判断される旨を説明しました。
4	訓練・生活支援給付の「世帯全体で保有する金融資産が800万円以下の方」との支給要件について、実際には金融資産が800万円以上ある場合でも、生活が苦しい場合があるので、本要件を緩和してほしい。		給与所得者の平均給与が約430万円(平成18年民間給与実態統計調査)であることから、その2倍近くの金融資産を有している人についてまで支援を行うこととした場合、支援対象者が生活困窮者に限定されないこととなり、国民の理解が得られないものと思料される旨を説明しました。
5	中高年の求職者については、希望者全員の職業訓練の受講を認めてほしい。		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、これを踏まえ、一律に中高年の求職者の方を対象に訓練を受講いただくことは適切ではない旨を説明して理解を求めました。また、併せて、真に訓練受講が必要さが認められる方に対しては、できるだけ受講機会を得られるよう、事業主や求職者のニーズ等を踏まえつつ、職業訓練コースの更なる開拓に努めていく旨を説明しました。

「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	障害者の職業訓練コースが設けられているようだが、障害者といっても、身体障害者や精神障害者など、その態様は多様なものであるところ、これに応じたコース設定になっているのか。		障害者向けの職業訓練では、身体障害者、精神障害者、知的障害者など、個々の障害の態様や、企業の人材ニーズに応じたコースを設定し、効果的な職業訓練の実施に努めている旨を説明しました。
7	行政刷新会議の事業仕分けで「廃止」との判定を受け、厚生労働省としてYES-プログラム(若年者就職基礎能力支援事業)を今年度限りで廃止することとしたとの事であるが、「若年者就職基礎能力修得証明書」の発行を当面の間継続してほしい。		YES-プログラムについては、既に本年度末で廃止する方針が決定しており、その事業の一部である若年者就職基礎能力修得証明書の発行も廃止する方針であることが決定していること等を説明して理解を求めるとともに、貴重な御意見に感謝申し上げます。
8	3級技能検定試験の平成22年度スケジュール等について教えてほしい。		平成22年度3級技能検定試験のスケジュール等については、前期(4月受付分)が3月上旬に、後期(10月上旬受付分)が9月上旬に、各都道府県広報やインターネットで公表され、同時期に都道府県職業能力開発協会などで募集要領が配布されることを御案内しました。また、都道府県によって実施職種が異なるため、募集要領を御確認いただくようお願いしました。
9	助成金のもらえるジョブ・カード制度の職業訓練とはどのようなものか。		ジョブ・カード制度の職業訓練のうち、企業が主体となっていく雇用型訓練は、訓練生と労働契約を結んだ上で、働きながら座学を受けるといった実践的な職業訓練です。この際、キャリア形成促進助成金により、訓練実施にかかる経費や賃金の一部を助成している旨、説明しました。
10	就労資格を有する日系ブラジル人でも、ジョブ・カードの交付を受けることは可能か。		外国人であってもキャリア・コンサルティングを経て、ジョブ・カードの交付を受け、求職活動に活かしていただくことは可能である旨、説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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29日～2月4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	110件	3件	0件	277件	0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	285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	103件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	・外国人にも子ども手当を支給することは納得できない。 ・所得制限をかけず、裕福な家庭にも支給するのは愚策である。 ・悪質な保育料等の滞納者に対し天引きすべき。 ・子ども手当の予算で保育所を増やすべき。		・貴重なご意見として承りました。
2	保育所の給食の外部搬入を全国展開してほしくない。外部搬入ではアレルギー児、体調不良児への対応ができなくなる。また、調理員と子どもが離れるので、食育に支障を来す。		全ての保育所が外部搬入になるのではなく、一つの選択肢であること、実施にあたっては必要な要件を課すこと、0～2歳は従来どおり自園調理であるため、必ずしも調理員と子どもは離れないことを説明しました。
3	母子生活支援施設職員による入所者への暴力行為等が行われており、職員への処分を要望している。		当該施設を所管している自治体へ連絡しました。
4	身寄りのない子どもを集めて勉強をさせている集団があるらしいが、その集団の中で、事件や事故が起きた場合、責任は誰がとるのか。		所在の自治体で把握していると思われるのでそちらに連絡してほしい旨お伝えしました。
5	里子は里親の扶養控除の対象外だったり、子ども手当が支給されないなら里親の数は減ってしまうのではないか。		・里子は、里親の扶養控除の対象である旨を説明しました。 ・親のいない里子については子ども手当相当額が行き渡るような措置について検討している旨お伝えしました。

「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	ハローワークの求人票には、募集・採用要件に性別が書かれていないが、それは求職者にとっても企業にとっても不都合である。均等法を無くしてほしい。		均等法の趣旨を説明しました。
7	・特定不妊治療費助成制度の所得制限引き上げ又は撤廃により、不妊治療を行っている者に対し、平等に助成してほしい。 ・不妊治療について、保険適用してほしい。		・特定不妊治療助成制度は、不妊治療を受ける方の経済的負担を軽減する目的で行っているため、所得制限を設けている旨をご説明しました。 ・貴重なご意見として承りました。
8	子ども・子育てビジョンに、幼稚園関連施策の目標等が盛り込まれていないことに対する不満の表明。		・室内で情報を共有しました。 ・幼稚園関連施策については所管が文部科学省であることを案内しました。 ・内閣府に以上の経過を情報提供しました。

「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	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)

平成22年1月29日～2月4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
	2 件	86 件	1 件	0 件	33 件	0 件	122 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	12 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	27 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	83 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、障害者、母子等の薬代がかからない方は「薬代がタダなんだから変えて欲しくない」という方が数多くいます。医療費削減のために協力してほしい旨伝えてもご理解いただけません。ジェネリック医薬品の使用を推進するのであれば、そのような薬代が無料の方は患者さんの意思に関係なくジェネリック医薬品に変更できるようにすべきではないでしょうか。	② ④	ご意見としてお伺いしました。 なお、生活保護を受給している方に対しても後発医薬品に関する説明を行って頂くなど、福祉事務所においてもその周知を図って頂く旨通知しているところでございます。
2	生活保護受給者については、保護費がたくさん支給されているのだから、医療扶助についてその一部を自己負担させるべきではないか。	① ④	生活保護を受給されている方には生活扶助費等が支給されていますが、これは日常の生活費に充てるための金銭であり、医療扶助の一部負担に充てる経費ではないことをご説明したうえで、ご指摘については、医療扶助の在り方に関する一つのご意見としてお伺いさせて頂くとお伝えしました。
3	生活保護を受給しながら自動車のような贅沢品を保有できるというのはおかしいのではないか。自動車の保有要件が甘いのではないか。	① ④	生活保護制度では基本的に自動車の保有を認めておりませんが、障害者の方が通院・通学等のために利用する場合や公共交通機関の利用が著しく困難な地域において通院する等、一部の限られたケースにおいては、個々の事情により自動車の保有を認めることがある旨をご説明しました。
4	生活保護の支給は日本国民に限定して下さい。外国籍の方々には、それぞれ母国に帰国していただいて、母国の社会保障に守られるべきです。	④	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。 ただし、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とご説明しました。

(主な国民の皆様の声)

5	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。	① 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。
6	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。加えて、受講料などの受講生にかかる負担を軽減してほしい。	① 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。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。
7	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。
8	ひきこもりの施策について、相談機関における訪問支援や縦割りではない、就労につなげるような横のつながりも重要と考えるが、現在どのような施策があるのか。	① 厚生労働省では、平成21年度からひきこもり施策として、各都道府県・指定都市への「ひきこもり地域支援センター」の整備を推進しています。このセンターは、ひきこもりに特化した相談窓口で、地域の中でまずどこに相談したらよいかを明確にすることにより、相談に結びつきやすくするとともに、就労支援機関ともネットワークを築き、横の連携も持たせています。また、電話、来所、訪問等による相談も行っております。整備状況につきましては、厚労省HPにも掲載しておりますことをご説明しました。
9	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。	① 制度を説明し、国民の皆様の声として ④ 組織で共有致しますと回答しました。
10	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、当該組合の職員の対応が悪いとの苦情相談。	④ 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。 ⑤ 検討後、当該組合に対して、職員の対応については、契約者にわかりやすく、また真摯にご説明するように伝え、ご相談内容を報告しました。

※「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

平成22年1月29日～2月4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	地方自治体	合計
	0件	9件	0件	0件	7件	0件	16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	9件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者自立支援法はどうなるのか(特に医療)。		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	自立支援法を廃止してほしい。こども手当をやる余裕があるなら、子供がいない障害者の家庭にも優しくしてほしい。		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	障害者自立支援法は障害者を苦しめる法律なので、直ちに廃止してほしい。		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。
4	周りの人達から見れば健常者に見えるような身体障害者(内部障害)のために、妊婦さんのマタニティマークのようなものを作りたい。		障害者のマーク・標識については、関係機関や団体において障害種別や目的に応じて作成しており、内部障害についてはNPO法人ハート・プラスの会が「ハート・プラスマーク」を定めている旨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しました。
5	ガイドヘルパーの資質向上を図ってほしい。		ヘルパーの資質向上は実施主体である市町村が取り組んでおり、全国会議等を通じ、障害者のニーズに応じた適切なサービスの提供をお願いし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	抗うつ薬(の副作用)に悩まされている人たちが多くいる。医療について気軽に相談できる窓口を作って欲しい。		精神科医療における多剤投与の問題、医療相談についてのご意見としてお受けしました。
7	障害程度区分認定について、自分の子どもが知り合いの子どもより低く納得がいけない。以下のことについて教えてほしい。 認定調査員によって判断が異なることがあるのか。 判定結果に不服を申し立てることはできるのか。		認定調査は全国一律のマニュアルに基づき実施しており認定調査員によって行っていることと、 都道府県に対して不服申立てをすることができることを説明しました。
8	精神障害保健福祉手帳の3級を取得したが納得いかないため、級の変更をお願いしたい。		都道府県知事に対して不服申立が出来るので、都道府県にお問い合わせいただくよう説明しました。
9	「発達障害者手帳」の発行は出来ないのか。また、精神障害者保健福祉手帳は、なぜ初診日から6ヶ月後の診断書が必要なのか。		発達障害者の方については、精神障害者保健福祉手帳、知的障害を伴う場合は療育手帳を受けることができる旨説明しました。 診断書については、精神障害により日常生活又は社会生活への制約を受けている期間が一定期間以上であることを確認するためであることを説明しました。
10	広汎性発達障害者に対するサービスは何かあるのか。		障害者自立支援法のサービスを受けることができます。また、精神障害者保健福祉手帳(精神保健福祉法)、知的障害を伴う場合は療育手帳(知的障害者福祉法)を受ける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	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29日～2月4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	40件	0件	0件	25件	11件	76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	60件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	施設に入所されている方の家族の方より、胃ろうが必要になった場合に施設で対応できない場合があるので、介護職員でも胃ろうなどの処置ができるようにしてほしい旨のご意見をいただきました。		介護職員の胃ろう等の医療行為の在り方に関し、「特別養護老人ホームにおける看護職員と介護職員の連携によるケアの在り方に関する検討会」を開催し、現在モデル事業を行っている旨を説明しました。
2	介護保険料を普通徴収により納めている方から、介護保険料を1年間分まとめて払えるようにしてもらえないか、というご要望がありました。		普通徴収の場合は、市町村により1年間のまとめ払いを行っていることがあるので、ご確認いただきたい旨説明しました。
3	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は、退院日又は要介護認定日から起算して3か月を超えない期間においても算定することは可能かとの問い合わせをいただきました。		個別リハビリテーション実施加算については、退院日又は要介護認定があった日から起算して3か月を超える期間に算定されるものである旨説明しました。
4	特別養護老人ホームの職員の方より、基準に規定されている「常勤」の考え方について、一週間の勤務時間を職種ごとに変えることは可能かとのご質問をいただきました。		お尋ねのようなケースは可能と考えられる旨をご説明しました。なお、「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ついて」において、1週間に勤務すべき時間数が32時間を下回る場合は32時間を基本とすることが規定されている旨も合わせて説明しました。
5	事業者が正当な理由なくサービスの提供を拒否することを禁止しているのかとの問い合わせをいただきました。		指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第37号)第9条等において正当な理由無くサービスの提供を拒否してはならないことと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、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	有料老人ホームに入居されている方より、入居している有料老人ホームが倒産した場合は、前もって支払った入居一時金はどのような扱いがされるか教えてほしい旨の御相談をいただきました。		平成18年度より、一時金の保全義務（5000万円か返還債務のいずれか低い金額を、銀行等が連帯して保証する旨の契約を締結すること）を定めており、現に入居している施設が仮に倒産した場合には、当該契約を締結した銀行等から一時金が返還されることになる旨説明しました。
7	有料老人ホームの設置者の方より、特定施設入居者生活介護における管理者の兼務がどのような場合に認められるのか教えてほしい旨のご質問をいただきました。		指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準第176条に兼務できる場合について規定されており、具体的には、当該特定施設の他の職務に従事する場合及び同一敷地内にある他の施設等の職務に従事する場合において可能である旨説明しました。
8	所得ゼロの人について、年金から介護保険料を天引きしてよいのか、との質問をいただきました。		介護保険法令に基づき、特別徴収（年金からの天引き）により保険料を納めていただくのは、年金を年額18万円以上受給されている方としている旨説明しました。
9	都道府県から、短期集中リハビリテーション実施加算を算定していた介護老人保健施設から退所し、通所リハビリテーション事業所を利用する場合、通所リハビリテーション事業所においても短期集中リハビリテーション実施加算を算定することは可能かとの問い合わせをいただきました。		退所日から起算して3か月以内の期間において短期集中リハビリテーション実施加算を算定することが可能である旨説明しました。
10	「介護タクシー」についての概要について、お問い合わせをいただきました。		「介護タクシー」は、身体介護や生活援助とともに訪問介護に含まれている通院等乗降介助とされているもの、介護保険では利用者の方が車に乗車又は降車する際にヘルパーによる介助をうけるものという制度の概要を説明しました。

「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	保険局総務課
照会先	総務課 成松課長補佐(内線3216)

平成22年1月29日～2月4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	92件	0件	0件	0件	0件	92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	87件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	追突による交通事故で脳脊髄液減少症を発症したため、ブラッドパッチ(自家血行膜外注入)による治療を数回受け、現在は比較的症状が安定してきているが、ブラッドパッチには保険適用がなく、全額自己負担になるため、経済的に非常に厳しい状況である。全国にも自分同様に困っている人が非常に多いため、一刻も早く保険適用を認めてほしい。		保険適用になるまでの経緯を説明した上で、研究段階の治療法の早急な保険適用は難しい旨を伝えました。
2	診療報酬にかかる不正請求を行っている病院がある。どこに言えば指導等を行うのか？		地方厚生局都道府県事務所で、保険医療機関に対する指導等を実施していることを説明し、その連絡先を案内しました。
3	後期高齢者医療制度に代わる新たな制度は、いつから始まるのか。		平成25年4月から新制度を施行するよう、「高齢者医療制度改革会議」において検討を進めている旨説明しました。
4	高額介護合算療養費の限度額の設定根拠を教えて欲しい。		各限度額の設定根拠を説明しました。
5	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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	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るよう説明しました。

「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29日～2月4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
	1件	30件	8件	0件	37件	36件	112件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	53件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	47件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	12件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	年金制度の改革の議論に着手する旨の報道に接した。制度の一元化や最低保障年金の創設といった抜本的改革も必要であるが、検討には期間を要すると思う。一方で、いくつかの課題については、本格的な改革を待たずに解決することが可能なのではないかと思う。そのひとつとして、パートタイム労働者を含むすべての勤労者を厚生年金に加入させることで、厚生年金の恩恵をうける対象者を広げるとともに、担い手を大きく広げることがあげられる。当面する課題に早急に取り組まれることを要望する。		新たな年金制度の創設に向けた議論及び現行制度の改善に向けた検討に関する貴重なご意見として承りました。創設する新制度との整合性を図りながら、現行制度の改善にも取り組んでまいります。
2	特別支給の老齢厚生年金の失業給付の基本手当との併給調整はおかしい。調整を開始した根拠を教えてください。併給できるように変更するべき。		年金と失業給付の併給が高齢者の就業意欲を阻害している等の理由で、平成6年制度改正により調整することとなったことを詳しく説明し、現行制度の内容について、御理解をいただきました。
3	現在の年金制度では、年金の支給開始年齢は多くは65歳となっているが、多くの中小企業に勤務していた者は、60歳からもさらに仕事を探して働かないと生活ができない状態である。私が就職した頃には、定年が55歳で、即年金が支給されていた。いまは不安だらけの状態である。		65才現役社会の到来に合わせ、また、年金財政の観点からも、支給開始年齢の引上げが必要であることについて、その趣旨をご説明し、ご理解いただくように努めました。なお、現行の制度では、減額にはなりますが、60歳から受給できる年金の繰り上げ制度がございます。
4	まじめに働き年金を納めた人が(国民年金の場合)月額50,000円程度で、義務も果たさず年金も納付しない人が130,000円の生活保護を受け、家賃の負担までしてもらい、のうのうと暮らしている。このような無駄をなくしてもらいたい。		新年金制度創設に向けた議論への貴重なご意見として承りました。
5	確定拠出年金の途中引き出しを認めていただきたい。 ・せめて退職した時点で、運用を続ける・解約(引き出し)を選択できるような仕組みを設けていただきたい。 1件 ・引き出し出来るように強く要望するとともに、早急に改善していただきたい。 1件		老後の生活安定に資するために設けられた年金制度であるため、年金の受給開始年齢までは途中引き出しは出来ない旨ご説明し、脱退一時金の支給緩和なども検討している旨をお伝え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、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	国民年金の第3号被保険者から第1号被保険者になる場合の手続きについて、手続きが必要な旨を日本年金機構から連絡してほしい。		国民年金第3号被保険者から第1号被保険者になる手続きにつきましては、勸奨状を発行しているところですが、日本年金機構に必要な対応を行うよう指導いたしました。
7	ねんきん定期便が誤配されていた。個人情報であることから、誤配が発生しない書留などの配達方法にすべきではないか。		「ねんきん定期便」は、すべての被保険者の方に毎年お送りするため、膨大な郵送料がかかります。限られた予算の中で国民の皆さまに最大限サービスを提供できるよう検討した結果、普通郵便でお送りしていますが、貴重なご意見として承り、日本年金機構とともに情報を共有いたします。
8	強迫性障害の場合、障害年金を支給する場合と支給しない場合があるが、支給の可否を決める境界線に納得がいかない。症状が軽いのに障害年金、生活保護で遊んで暮らしている人がたくさんいることを知っていただき、支給の可否に納得が行くような法律にしてほしい。		障害によって稼働能力が下がったことに対して支給されるものが障害年金です。その基準として神経性の疾患の場合は、精神病と同様の症状が見うけられる場合のみ障害年金を受けることができますとしています。貴重なご意見として承り、局内で共有いたします。
9	私は障害基礎年金の1級の受給者であるが、この年金額だけでは生活できないので、支給額を倍にして欲しい。		ご意見の通りに年金額を引き上げることは、老齢基礎年金との均衡や、現役世代の負担能力との関係で直ちには困難ですが、制度改正に向けた貴重なご意見として承りました。
10	社会保険庁時代に発行された年金証書について、日本年金機構として再発行してほしい。【メール】		本年1月1日に社会保険庁が廃止され、日本年金機構が設立しましたが、日本年金機構においても、社会保険庁時代の年金証書は有効であり、再発行の必要がありませんので、その旨の説明を日本年金機構においてしております。

「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	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)

平成22年1月29日～2月4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	19件	1件	0件	1件	0件	21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	21件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	1. 巨額の内部留保を蓄積している企業に対し、その取り崩し等による賃金改善や雇用拡大、下請け単価引き上げ等を求める行動を積極的にとっていただくこと。貴職として、前記立場での要請を日本経団連等に行っていただくこと。 2. 「国民の可処分所得を増やし、消費の拡大につなげる」とした民主・社民・国民新党の政権合意をふまえ、「時給1000円以上」を実現する最低賃金引き上げ法案を提出していただくこと。 3. 深刻な雇用実態を早期に改善するための雇用対策を早期に実施していただくこと。	④	関係部局で、貴重なご意見として情報を共有いたしました。
2	介護や看護の人材派遣はいくら資格を取得しても性別で差別される(男性は採用されにくい)傾向があり、とある都道府県ではその差別がひどい。介護や看護の分野で男を使わないから景気は悪くなる一方である。国が率先して指導し、その差別をなくしてほしい。	④	貴重なご意見として真摯に受け止め、関係部局で情報を共有いたしました。
3	1. 月給15万前後、ボーナス不定、年間休日80日前後では満足に家庭を持つことも、生活を楽しむこともできず、人口減少、内需低下及び不健康化を招く。 2. 公務員や大企業と非正規の待遇の違いが大きい。企業格差を是正し、正規雇用を増やしてほしい。環境関連等、今後発展が望める業種の雇用も増やしてほしい。 3. 地方の現実をしり、生きがいのある国をつくってほしい。	④	貴重なご意見として真摯に受け止め、関係部局で情報を共有いたしました。
4	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。 ※同様の問い合わせが計15件。	①	会社分割の際に労働契約を承継する手続や法律の適用範囲について、丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
5	労働組合法の解釈についての問い合わせ。 ※同様の問い合わせが計3件。	①	労働協約や裁判例の解釈について、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、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

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)

平成22年1月29日～2月4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
	6 件	297 件	3 件	0 件	48 件	1 件	355 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	76 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	279 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	厚生年金保険に死亡時の一時金制度がないのはおかしい。遺族年金の対象者がいない場合、全く掛け捨てになってしまう。死亡一時金の制度を創設するべきである。	① ④	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	70歳到達後の年金繰下げ請求の場合には遡及せず、請求月の翌月分からしか支給されないのはおかしい。また、70歳到達前に文書にてお知らせすべきではないか。	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ました。なお、現行の年金制度では、70歳以降に年金繰下げ請求をされた場合は、請求日の属する月の翌月からの支給となる旨説明しました。
3	年金請求時に昭和47年の記録が重複しており、国民年金の保険料の払い戻しの案内が届いたが、当時の金額に利子をつけて支払うべきだ。	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ました。なお、現行制度では、利子をつける規定がない旨説明しました。
4	年金請求に必要な年金加入期間確認通知書については、日本年金機構と各共済組合が連携し、対処すれば添付が必要でなくなる。早急な改善を要望する。	① ④	貴重なご意見として承りました。なお、現在は、日本年金機構の保有する国民年金、厚生年金の加入記録と各共済組合が保有する加入記録の統合ができていないことを詳しく説明しました。
5	現在67歳で、公的年金加入期間合計が183ヶ月しかなく、年金や一時金の支払いを受けられない。受給要件の短縮・撤廃措置や一時金の創設を要望する。	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	源泉徴収票が送られてきたが、記載内容がわかりにくいので、もっとわかりやすい記載や説明をして欲しい。	① ② ④	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。
7	年金事務所の職員対応が悪く、説明が不十分で、不愉快な思いをした。(同様なご意見が多数ありました。)	② ④	事実確認を行った上で、必要な指導等を行ってまいります。 お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
8	コールセンターのオペレーターの説明が不十分で、再度年金事務所に電話することになった。何のためのコールセンターかわからない。	② ④	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。また、お客様が満足されるような回答ができるようにモニタリングを行い、安心して相談を受けられるよう努めてまいります。
9	ねんきん定期便等の年金記録に関する各種通知や案内について、国民年金の制度説明や年金額の算出根拠、計算方法を説明文に追加してほしい。	① ② ④	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いることを説明しました。
10	ねんきん定期便について、年金を受ける権利がある者でない方で、記載や案内の内容を変えた方がよい。	① ④	貴重なご意見として承りました。なお、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。
11	年金再計算(再裁定)による支払いが遅い。年金支給を受けられる方が高齢なため、できるだけ早く支払って欲しい。	② ④	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、事務処理体制の強化に取り組み、早く支払いできるように努力してまいります。
12	年金記録漏れに係る第三者委員会への申請について、年金事務所の段階で認められるケースについては、すぐに訂正できるようにして欲しい。	② ④	現在、一定の要件を満たせば、年金事務所において、記録の回復ができるようになったことをご説明しました。

※「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。