

平成22年3月2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2月19日から平成22年2月25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(10/03/02)

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2月19日～2月25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)	1	30	3	1	469	0	504
大臣官房	0	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	0	0	0	0	0	0
医政局	0	6	0	0	26	0	32
健康局	1	180	4	1	240	0	426
医薬食品局	0	52	0	0	11	0	63
食品安全部	0	1	0	0	0	0	1
労働基準局	0	642	0	0	91	0	733
職業安定局	0	24	2	0	155	0	181
職業能力開発局	0	8	0	0	25	0	33
雇用均等・児童家庭局	1	107	5	0	227	1	341
社会・援護局	0	88	8	0	29	0	125
障害保健福祉部	0	5	1	0	0	0	6
老健局	0	24	1	1	18	8	52
保険局	0	73	0	0	3	0	76
年金局	0	27	2	0	51	0	80
政策統括官	0	12	0	0	1	0	13
日本年金機構	5	450	2	0	48	0	505
合計	8	1,729	28	3	1,394	9	3,171

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	700
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	651
法令遵守違反に関するもの	16
その他	1,804

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2月19日～2月25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	3 件	1 件	469 件	0 件	504 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	504 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	新聞の社説や一面で全面禁煙の問題を取り上げている。法律には罰則を設けて実行あるものにしてほしい。年間10万人の人がタバコの害で死んでいる現実を重く見るべきだ。昔からのファンである長妻大臣を応援しています。(電話)	⑤	貴重なご意見として拝聴し、政務三役及び省内においても情報を共有しました。
2	【件名: 国の財源確保】 国の予算が90兆円を超え、しかし税収は35兆円しかありません。このままだと去年より今年の方が景気が落ち込むのではと思います。やはり、新しい税収の確保が必須です。昔から疑問に思うのですが、なぜ宗教団体から税金を取らないのでしょうか？神社や既存のお寺等はいいいとしても、新興宗教といわれているところからは多額の税金をとってもいいのではないかと思います。また、たばこの税金をあげるのはいかまわいですが、医療費を圧迫しているのはたばこもひとつの要因ですが、カップラーメンやスナック類の添加物です。たばこだけを悪者扱いのようにするのはおかしいと思います。高速道路の無料化も税収がない現在の状態では疑問です。ところで、なぜ、お金がないのに衆議院も参議院も給料は減らないのでしょうか？民間から見ると非常に不思議です。政治家を信頼しない人が増えるのではと思います。まずは身近なところから改革していただきたい。この国の未来のためにも、もうぎりぎりのところだと思っています。 (官邸に寄せられた国政への意見メール: 厚労省、国交省、文科省、財務省へ転送)	⑤	政府へのご意見の中に医療費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政務三役及び省内においても情報を共有しました。
3	HPがゴチャゴチャしていて見にくい。統計資料を探そうとしても時間がかかってしまう。せめて厚生関係、労働関係の区分が分かるようにトップページを変更してほしい。先日代表電話のオペレータに「再雇用チャレンジ支援」について問い合わせたところ、違う部署に電話を繋がれた。その後数回電話を回された挙げ句、最後の部署でも明確な回答が得られなかった。とりえず、電話オペレータの教育をお願いしたい。(電話)	② ⑤	貴重なご意見として拝聴し、HPIについては、現在、改善に向けて準備中である旨をご説明しました。電話の対応につきましては、省内においても情報を共有しました。
4	【件名: 奨学金制度について高校三年生の私からの意見】 大学生になりたいのですが奨学金の認定通知がまだ届きません。今、世の中は大変な不景気で申し込みが殺到しているからです。本当は2月上旬に通知が来る予定でした。合格しているのに、家が貧乏で入学すらできそうにありません。アルバイトをしながら頑張っていますが、アルバイトごときではどうにもなりません。私の通っている学校の子達はみんな貧乏なので、合格しても大学にいける人は少ないです。今、日本に必要なのは子供手当ではなく奨学金制度の充実です。国はもっと真剣に取り組んで欲しいです。 (官邸に寄せられた国政への意見メール: 厚労省、内閣府、財務省、文科省へ転送)	⑤	政府へのご意見の中に子ども手当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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	<p>【件名: 我が国の成長戦略】</p> <p>12月に輝きのある日本への副題で成長戦略を発表されましたが…(具体性にまったく欠けていましたが)。日本は未曾有の真つ暗闇のなかですが、中小企業は懸命に生きております。もちろん自助努力が第一でお国頼りではダメだ!と日々自分自身を叱咤激励しております!しかし大企業は徐々に回復基調にあるようですが中小企業はまったく目途が立ちません。子供手当でも悪い施策ではないでしょう。しかし、我が国が大きく成長して始めて中小企業も潤い従業員を雇用することもできます。大盤振る舞いと言われようが即効性のある対策をお願いすると同時に、中長期的な我が国の成長戦略の具体化をお願いいたします。中小企業は真つ暗闇の中懸命に日々生きていることをご理解下さい。光を下さい。(官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、財務省、経産省へ転送)</p>	⑤	政府へのご意見の中に子ども手当及び雇用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政務三役及び省内においても情報を共有しました。
6	<p>【件名: 最高税率上げ検討について】</p> <p>あいかわらず税収にのみ注目されているようですが、景気を良くする事に集中してはどうでしょうか。税収を上げてそれを景気対策に使う、ではなく、景気を良くすることで税収を上げてください。その為なら国債を発行してもいいです。日本の国債の利子は世界一低い。まだまだ景気対策のために使えるお金があるはず。日本人の財産である国債を借金として扱う馬鹿なマスコミも、景気回復に繋がらない子供手当でにこだわる民主党も、日本人にとって悲鳴をあげたくなるほど迷惑な存在に思えます。それと小沢さんと鳩山さんは辞任するべきです。二人がいたのでは国会でも重要な話から脱線することになるでしょう。国民の生活の為、辞任するべきです。マニフェストも、国民の生活の為なら見直すべきです。元が酷かった事を多くの国民が覚えているのに、その実施なんかにかいれて、何を考えているのでしょうか。(官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、財務省へ転送)</p>	⑤	政府へのご意見の中に子ども手当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: 民主党も弱者いじめの政治ですか】</p> <p>財政赤字、不況、高い失業率。日本には不安があふれている。しかし、公務員は身分が保障されたうえ、高い給与と待遇が保障されている。零細企業、自営業、非正規雇用の人々は、フルタイムで働いても公務員の給与の半分にも満たない。倒産したJALでさえ、高い給与は維持されている。なぜなら、すべて税金で補てんし、借金だけは弱者に幅広く分け与えているからだ。これでは、自民党以上に弱者いじめの政党ではないか。公務員の給与削減に何よりも早く着手して頂きたい。(官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、人事院、財務省へ転送)</p>	⑤	政府へのご意見の中に雇用政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政務三役及び省内においても情報を共有しました。
8	<p>【件名: 聖域なき構造改革】</p> <p>『痛みに耐えろ、自己責任だ』国民は何故あの時熱狂したのだろうか。その結末は地方の衰退と格差社会の始まりから雇用等、様々な分野を蝕んでしまった。このまま行くと、この国は大変な事態になっていた。地方に住んでこれほど将来に不安と希望が持てない社会がくるなんて思わなかった。むしろ21世紀は素晴らしく発展した社会になると子供ながらにみんな思ったものだ。現政権にはそのような夢を与えるような斬新な政策を大いに期待している。(官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、総務省、経産省へ転送)</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政務三役及び省内においても情報を共有しました。
9	<p>【件名: 自給自足】</p> <p>食料危機に備え、廃棄食料を減らし、地産地消を推進して、給食の100パーセント国産を目指すなど、日本の食料自給率を上げる政策を考えて下さい。そしてなるべく形は悪くても農薬の少ない物を広める事によって、人間(国民)の身体と精神の健康と日本の国土の健康を守って下さい。持続可能な命と持続可能な日本の国土を目指し、日本の政策やその精神性が世界のモデルになる事で世界に貢献できます様に。(官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、農水省へ転送)</p>	⑤	政府へのご意見の中に健康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。
10	<p>【件名: 日本のスポーツについて】</p> <p>日本のスポーツは、仕分けされ予算を減らされた上に、虐げられてるのが現実です。スポーツ高揚は国民の健康維持、医療費削減に効果があるはず。自民党政権ではできなかったスポーツ省の設立と正しい支援体制を作ってください。(官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、文科省、財務省へ転送)</p>	⑤	政府へのご意見の中に健康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。

※「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	医政局
照会先	指導課 医療放射線管理専門官(内線2556) 歯科保健課 総務係(内線2583) 医事課 総務係(内線2566) 看護課 総務係(内線2596)

平成22年2月19日～2月25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	6件	0件	0件	26件	0件	32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	32件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	病院で肩こり、腰痛などの検査の目的でエックス線検査を受けたが、その際、撮影後に同じ室内で長時間待機させられた。その後、体調があまりよく無いが、室内にいる間に放射線を浴びたためではないかと不安であるが、どうなのか。		エックス線診療室で、検査の目的で放射線が照射されるのは一瞬であり、その後室内で待機していても余計な放射線被ばくを生じることはないこと 医療の検査目的で使われる放射線の量と、影響(がんのリスク)などの考え方についてご説明し、ご理解頂きました。
2	TBSで中国製の義歯について、ベリリウムが含まれており、危険であるとの報道があった。厚生労働省として規制はしないのか。		口から摂取される場合にはほとんど問題ないが、ガスや粉じん状態で吸入されると健康被害を生ずる場合があり、合金を扱う歯科技工士などの歯科技工に従事する方に注意が必要とされている旨をご説明しました。 また、現在実施している国外における歯科技工物の流通に関する実態調査や歯科技工物の成分分析に関する厚生労働科学研究で、調査・研究を引き続き進めていく旨をご説明しました。
3	医療に関する相談をしたいが、行政機関で対応してくれるところを教えて欲しい。		都道府県に設置されている医療安全支援センターにてご相談を受け付けている旨をご説明しました。
4	「保健婦」「助産婦」「看護婦」から「保健師」「助産師」「看護師」に名称が改正されたのはいつなのか。		「保健婦助産婦看護婦法の一部を改正する法律」が平成14年3月1日に施行されたことにより、名称が改められた旨をご説明しました。
5	最近とりまとめられた今後の看護教員のあり方に関する検討会報告書のホームページ掲載場所を教えて欲しい。		厚生労働省ホームページの掲載場所(以下のリンク)をご説明しました。 (URL) http://www.mhlw.go.jp/shingi/2010/02/s0217-7.html

「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			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

「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2月19日～2月25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	180件	4件	1件	240件	0件	426件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	302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	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	インフルエンザに感染したが、ワクチンを接種したほうがよいか。		インフルエンザに対する免疫は、ワクチン接種以外に、実際にインフルエンザにかかることによっても獲得されます。したがって、新型インフルエンザに既にかかった方については、免疫がすでに獲得されているため、ワクチンの接種を受ける必要はないと考えられる旨回答いたしました。
2	新型インフルエンザワクチンと季節インフルエンザワクチンは、今後一本化されるのか。		来シーズンのインフルエンザワクチンの株の選定や一本化については、世界での流行状況等を踏まえ、今後検討していく旨回答いたしました。
3	国内産の新型インフルエンザワクチンは、今後も継続して出荷されるのか。		国内産の新型インフルエンザワクチンは22年3月で出荷を終了します。なお、今後の新型インフルエンザの発生状況や国内産新型インフルエンザワクチンの需要の変化等を踏まえて、出荷予定の変更の可能性がある旨回答いたしました。
4	新型インフルエンザワクチンを接種しようかどうか迷っている。		今回の新型インフルエンザワクチンの接種を受けるか否かについては、個人の意思が尊重されるものです。ワクチンの効果とリスクについてよくご検討ください。なお、ワクチンの効果や安全性については、厚生労働省 新型インフルエンザワクチンQ&Aなどをご参照いただく旨回答いたしました。
5	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には、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、主治医にご相談いただく旨回答いたしました。

「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	なぜたばこ対策だけでアルコール対策はしないのか。 ・喫煙場所を奪ってほしくない等受動喫煙対策へ反対の意見		今後のたばこ政策の検討の際に参考にさせていただき旨回答いたしました。
7	受動喫煙対策はもっと推進するべきではないか。 ・受動喫煙対策はもっとするべき等受動喫煙対策へ賛成の意見		今後のたばこ政策の検討の際に参考にさせていただき旨回答いたしました。
8	水道法第20条の2第の規定に基づき厚生労働大臣の登録を受けている水質検査機関A社について、不正行為が行われ水道法に抵触していることから、厚生労働省が調査を行い、A社の不正行為を是正すべき旨のFAX文書(匿名)が送付された。		A社に事実確認を行ったところ、文書内容にあるような行為を行っていることは確認できませんでした。(2/24、2/25来庁)
9	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2月19日～2月25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	52件	0件	0件	11件	0件	63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	63件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	歯科用レジンを臼歯に使用することで、特に小児では噛み合わせが悪くなり、発育障害、自閉症、体力低下等の原因は、全てこれによるものである。早急に歯科用レジンの禁止と噛み合わせ治療の保険適用を認めるべきである。(同様他1件)		歯科医学会や精神医学会等から、自閉症等の原因等の報告もなく、歯科用レジンの摩耗は臨床上、許容されており、すぐに禁止することはできない旨をお伝えいたしました。
2	日本国内で何万人の方が輸血療法を受けているのか、その正確な人数を調べる資料はございますか。		輸血療法を受けている方の人数及び疾病別の輸血状況につきましては、国で全国規模の実数を把握していないため、自治体の調査に基づく推定等をお伝えしました。
3	献血については是非協力したいと考えているが、以前献血ルームに行った時、輸血の経験が一度あると問診時に説明したところ、献血はできないと言われた。一度輸血をうけると献血はできないのか。		輸血歴、臓器移植歴のある方は、未知のウイルス等の感染拡大を防ぐ意味から、献血をご遠慮いただいております。これは、輸血により、現在の検査方法では検出できないウイルスや未知のウイルスの感染が起こった可能性を考え、輸血を受ける患者の方の安全を最優先にして制限している旨、ご説明いたしました。

4	<p>入院中に、緊急的に透析が数回施行された後に病状の悪化により、母が死亡した。その際に使用されたカテーテルが原因だと思っている。添付文書に「適切な位置にあることをX線透視下で確認すること」となっているが、一般の病室にて目視下で留置が行われたことが原因であると思われるから、このような状態での留置は行わないように、国から指示をして欲しい。</p>	<p>添付文書上の記載(X線透視下で確認すること)は使用上の注意ではあるが、当該製品は緊急時の透析用に用いる製品であり、必ずしも傍らにX線診断装置等の機器がある状況で留置が行える訳ではないため、一律にX線透視下で行えることは難しい旨ご説明いたしました。なお、今回の事例を受けて、企業には同様の事例の調査や学会報告等の収集は継続して行うよう指導した旨お伝えいたしました。</p>
5	<p>フリーマーケットでピアスを購入。一日ほど着用したが、各種HPなどをみて肝炎感染の危険があるのではと考え外したが、不安である。</p>	<p>肝炎は血液を介した感染などに起因することが多い旨ご説明し、自治体が行っている検査についてご案内いたしました。</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2月19日～2月25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

国民の皆様の声内容(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	<p>2月17日に相談した案件(三重県松阪市の寿司屋の件)のその後の対応についてお聞きしたい。 大臣からの連絡がないが、きちんと報告がなされているのか。</p> <p>[2月17日の相談] 三重県松阪市の寿司屋で鉄火巻きを食べたところ、長さ4cm程度の骨が喉に刺さったため、救急搬送され、骨を取り除く治療を受けました。 その後、当該店舗へ連絡しましたが、謝罪もなく適切に対応して貰えなかった。 この内容については、保健所、警察へ相談し、(保健所からは)事業者への立入調査内容、報告書等の報告を受けたが、処分に該当する案件ではないとの説明を受けました。 健康被害を受けているのに、業者に対する処分が何もなされないのは不服です。 業者に対する処分等を検討をお願いします。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 関係自治体の対応状況について確認したが、保健所等の対応に特段の問題は見受けられなかったこと 現時点において、厚生労働省として、調査依頼以外の対応は出来ないこと 大臣からの連絡については、約束出来ないが、本相談については「国民の皆様の声」として報告していることを説明しました。 <p>販売者や製造者への直接的な指導は厚生労働省では行っていないが、管轄する自治体へ内容を確認した上で、必要に応じて適切な対応を要請すると回答しました。 また、業者の応対に対する申し入れについては、厚生労働省としては対応出来ないと回答しました。</p>
2			
3			
4			

「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、苦情相談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2月19日～2月25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	642件	0件	0件	91件	0件	733件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	21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	710件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	賃金が銀行振込で支払われているが、振込手数料が控除されている。このような振込手数料は事業主と労働者のいずれが負担するのが正しいのか。		賃金の銀行振込手数料について民事上の一般的なルールをご説明した上で、個別の事案については最寄りの労働基準監督署あて御相談いただくようご説明しました。
2	監視・断続的労働(労働基準法41条)の制度がわかりにくい。こんなわかりづらい制度は廃止すべきだ。(メールによるご意見)		監視・断続的労働(労働基準法41条)の制度について、メールの文面のみではご不明な点がよく分からないため、お近くの労働基準監督署でご相談いただくようご案内しました。
3	労働基準法施行規則32条(乗務員等の休憩時間)、労働基準法36条(時間外及び休日の労働)の規定を丸ごと削除すべき。これらの規定のせいで、長距離のトラック運転手に多大な負担がかかっている。		貴重なご意見としてお伺いしました。(匿名メールのため、ご説明はできませんでした。)
4	労働保険料の延滞金にかかる納付書が送付されてきたが、なぜ送られて来たのか。どうしたらいいのか。		法律で定められた期日までに労働保険料を納付いただいていない場合は法令により延滞金が発生すること、お送りした納付書は延滞金を納付いただくべき事業主にお送りしていることをご説明し、ご理解を求めました。
5	受動喫煙対策について、今回前進したかに見えるものの、「分煙」では、適当に仕切りをして済ませてしまいます。タバコを吸うのは個人の自由ですが、他人のタバコの煙と臭いを吸わされるのは納得できません。ぜひ、法律で縛っていただきたいと思います。		現在厚生労働省において開催されている「職場における受動喫煙防止対策に関する検討会」に対する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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	厚生労働省の検討会では、受動喫煙に関して有害性が明白とされていますが、因果関係が証明されておりません。擬似相関が疑われるデータ群しか存在していない現状を踏まえ、議論される事を望みます。 また、飲食店の全面禁煙化を提言の中に盛り込む話をニュースで拝見しましたが、喫煙可能な箇所を求めている人間の駆け込み寺的な形で機能しているお店もあり、一律な制限は不適切です。感情面での配慮として受動喫煙対策は必要と思いますが、それ以上を求めるのは、擬似相関が疑われる事の無いデータが出てから行うべき事であると考えます。		現在厚生労働省において開催されている「職場における受動喫煙防止対策に関する検討会」に対する貴重なご意見として承りました。
7	職場では喫煙室による分煙は行われているものの、喫煙室近くの事務室で働いているため、喫煙者が喫煙後によく戻ってきてしまい、喫煙者の呼気による受動喫煙を受けている。今後受動喫煙防止対策が義務化された場合、そういうことも規制していただきたい。		現在厚生労働省において開催されている「職場における受動喫煙防止対策に関する検討会」に対する貴重なご意見として承りました。
8	仕事中にケガをして労災給付を受けているが、先日、労働基準監督署から症状固定になるので障害補償給付の請求をするように言われたが、どういうことか。		労災保険における症状固定とは、症状が完治したものではなく、治療を行ってもその医療効果が期待できない場合を指し、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ることになる旨をご説明し、ご了解いただきました。 また、所管部署に対して、当該相談者に対し、改めて症状固定及び障害補償給付について懇切・丁寧な説明をするよう指示しました。
9	労災の申請は会社が行うのか。 被災者本人に対して、労働基準監督署の職員から事情聴取は行われるのか。 また、労災を申請した結果、不支給の決定がなされた場合はどうしたらよいのか。		労災保険の請求は、被災者本人が労働基準監督署に提出するのが原則です。 また、認定に当たり、労働基準監督署では必要に応じて被災者を含めた関係者の方々に聴取を行うことがあります。 また、決定に対して不服がある場合は、決定から60日以内に都道府県労働局に対して審査請求を行うことができます。 以上をご説明しました。
10	昨年、労働基準監督署へ労災保険の申請を行ったが、未だに支給・不支給決定の連絡が来ない。		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、ご了解いただきました。 また、所管部署に対し、迅速・適正に処理を行うとともに、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。

「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2月19日～2月25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	2 件	0 件	155 件	0 件	181 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(職員等の待遇問題を含む)	101 件
	法令遵守違反に関するもの	9 件
	その他	42 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	中小企業緊急雇用安定助成金の支給申請から決定まで時間がかかりすぎる。		原則、初回申請については2か月以内、2回目以降の申請については1か月以内に支給することとしております。引き続き迅速な処理に努めてまいります。
2	ハローワークインターネットサービスを使えば自宅で求人閲覧ができるのに、希望の求人に申し込むため、紹介状をもらうにはハローワークに出向かなければいけない。インターネットで発行することはできないか。		ハローワークでは、求職者の方の適性等について相談し、適切な職業紹介を行うためには、ハローワークに来所して職業相談を行うことが必要であることをご説明いたしました。
3	失業保険の給付に3ヶ月間の給付制限がかかると言われたが、納得できない。		安易な自己の都合による離職を防ぐため、給付制限を設けている旨ご説明いたしました。
4	中小企業基盤人材確保助成金(中小企業の事業主が新たな分野で事業を開始する際等に必要な人材を新たに採用した場合に助成)について、事前に人材が雇用されている場合は支給されない旨説明を受けた。しかし、介護事業の許認可申請書類には採用予定者の氏名も記載するため、氏名の記載をもって事前雇用と判断されるのは、介護の特殊な創業申請制度を斟酌していないと言わざるを得ない。		介護事業の許認可申請書類に氏名の記載があったとしても、それだけで事前雇用とは判断しない旨をあらためて丁寧に説明した上で、介護の特殊な創業申請制度を考慮し、支給の可否を判断させていただく旨回答いたしました。
5	雇用をふやすような政策を早急に行ってほしい。新たな分野での雇用創出を検討してほしい。		緊急雇用対策や成長戦略にて他省庁とも連携して取り組んでい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	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ものがあるので、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。
7	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。
8	ハローワークの求人で、派遣登録の勧誘や応募した求職者の情報を営業活動に利用することのみを目的とした求人が出ていた。指導してほしい。(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。また、労働者派遣事業者から求人を受け付ける際には、労働者派遣契約書等を書面で確認しており、書面により確認できない場合には派遣先に確認するなどにより、適正な求人確保に努めている旨説明いたしました。
9	中小企業緊急雇用安定助成金を不正に受給している会社があるので、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。
10	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。

「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2月19日～2月25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	8件	0件	0件	25件	0件	33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)	25件
	法令遵守違反に関するもの	6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	訓練・生活支援給付における「世帯の主たる生計者であること」との要件は、現在の収入から判断するのか。 もしそうであるならば、失業者は世帯の主たる生計者と認められないが、失業中は収入がなく、配偶者の収入により生計が維持されるのは当たり前のことなので、他の要件を満たせば支給対象にすべきではないか。		訓練・生活支援給付における「世帯の主たる生計者であること」との支給要件は、原則として、申請時点の前年の状況から判断することとしており、現在収入から判断するものではない旨を説明しました。
2	「訓練・生活支援給付」における「世帯全体の年収が300万円以下」との支給要件について、本制度が雇用保険の被保険者に対する支援策にもかかわらず、世帯の年収に関する要件を設けるのは、制度利用者を必要以上に狭めることになるのではないかと改善を求める。		訓練・生活支援給付は、雇用保険を受けられない非正規労働者の方などであって、御家族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給付制度です。 御指摘の要件の撤廃等を行った場合、訓練・生活支援給付の対象者が、必ずしも、生活に困窮している方に限定されないこととなりますので、本要件は引き続き継続することが必要と考えてます。
3	退職後間もなくハローワークで雇用保険の手続を行った後、訓練・生活支援給付のことで知り、この給付の手続を行おうとしたところ、雇用保険の受給資格があるためにできない旨の説明を受けた。この給付の対象者はどのような方なのか。制度に問題があるように思われるので改善をお願いする。		訓練・生活支援給付は、厳しい雇用失業情勢が続く中、雇用保険を受けられない非正規労働者等の失業期間の長期化が懸念されており、このような方々が安心して職業訓練を受講できるようにするため設けられた制度である旨を説明しました。 また、本制度の趣旨から雇用保険の受給資格がある方は対象にしていない旨を併せて説明しました。
4	訓練・生活支援給付が受けられる方について、「職業訓練を受講する場合に…」としているので、選考に不合格になった方についても、受講の希望さえあれば給付の対象にしてよいのではないかと。		訓練・生活支援給付については、職業訓練を実際に受講している期間中の生活保障として給付されるものであるため、選考に不合格になった方は対象にならない旨を説明しました。
5	緊急人材育成支援事業による職業訓練について、もっと生活保護を受けている方々などにアピールしてほしい。		緊急人材育成支援事業による職業訓練や訓練・生活支援給付の周知については、ハローワーク等の窓口での御案内のほか、ポスターの掲示、求職者の方に対するリーフレット等の配布、ホームページの改善、新聞広告等により、国民の皆様幅広く認知されるよう努めており、引き続き、これらの取組を充実してまいります。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応
		分類: 概要
6	緊急人材育成支援事業の周知用リーフレットを、ハローワークに求職申込みをしているか否かに関わらず、全世帯へ配付すべきである。	新聞の全国紙への制度周知広告の掲載や、福祉事務所等にリーフレットを置いていただくよう依頼するなどの取り組みを行い、ハローワークに求職申込みをしている方以外も含めた制度周知を行っている旨を説明しました。
7	就職面接会に参加するなどし、積極的に就職活動を行っているが、なかなか就職できない。 1つ質問であるが、生活保護を受給する者が新たに就職する上で必要な技能を身に付けるための職業訓練はあるのか。雇用保険受給者向けの職業訓練は多いようであるが。	職業訓練の受講については、再就職のためにその職業訓練の受講が必須であること等の要件を満たす必要があるが、生活保護の受給の有無は関係ない旨を説明しました。 また、雇用保険を受給できない方に対しては、緊急人材育成支援事業による職業訓練をご用意しており、一定の要件を満たした場合は、訓練受講期間中に生活費の支給が受けられる旨を説明し、相談窓口があるハローワークを御案内しました。
8	生活保護受給者は就職の内定を受理されなければ仕事に必要な職業訓練を受講することができない、と聞いたが、中高年の場合にはそれなりの資格、経験、IT技術などがないと就職が難しい。生活保護受給者でも受けられる職業訓練の実施の目処はあるのか。	職業訓練の受講については、再就職のためにその職業訓練の受講であること等の要件を満たす必要があるが、生活保護の受給の有無は関係ない旨を説明しました。 また、併せて、質問をいただいた方に適した職業訓練のスケジュール等については、相談窓口があるハローワークを御案内しました。
9	介護福祉分野への就職については、経験や資格がないと難しい。フリーターなどが介護福祉分野に係る資格を取る職業訓練を充実させてほしい。	御指摘の点については、当省としても極めて重要と認識しており、平成21年度より2年間の長期訓練である介護福祉士養成コースを実施していることを始め、今後成長が見込まれる介護・福祉、医療等の分野における職業訓練の充実や拡充を図っているところです。 このような分野の職業訓練について、求職者や事業主のニーズを踏まえつつ、引き続き充実に努めてまいります。
10	地域職業訓練センターを廃止すると聞いたが、雇用失業情勢が厳しい中、なぜそのような乱暴な措置をするのか。	地域職業訓練センターについては、設置主体である雇用・能力開発機構の業務の効率化を一層進める観点から、平成22年度末をもって廃止し、建物の譲渡を希望する地方自治体等に対しては、当該建物を譲渡することとしております。 この措置により、地域における職業訓練の実施に支障が生ずることのないよう、地方自治体等への譲渡が円滑に進むよう努力するとともに、各地域における公共職業訓練等の充実や、事業主の実施する職業能力開発の支援に取り組む旨を説明しました。

「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

平成22年2月19日～2月25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
	1件	107件	5件	0件	227件	1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	226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	112件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	・外国人に子ども手当を支給すべきではない。 ・子ども手当の財源を現物給付に充てるべき。 ・外国に住んでいても子ども手当を受けたい。		貴重なご意見として承りました。
2	保育所給食の外部搬入に反対です。施設内調理を基本にすることを曲げないでください。		貴重なご意見として承りました。今後、構造改革特別区域推進本部により政府の対応方針が決定され、これを踏まえ、所要の法令改正を行うこととしています。
3	中小企業子育て支援助成金の支給申請後、受理までに時間を要した事案がある。		助成金の申請があった場合、提出された支給申請書等に不備がないか点検し、適正なものであればこれを受理していることについてご説明しました。時間を要したことについては、今後改善を図ることとし、ご意見として承りました。
4	・児童養護施設に4、5年前まで入所していたが、言葉の暴力を受けていた。 ・そのことについて、自治体に相談したが取り合ってくれないため、こちらに電話をした。		・詳しい話を伺い、自治体に報告させていただき旨を伝えました。
5	里子が実親の健康保険に入っている場合、手続きが滞りがちで、保険証が未交付の期間が生じてしまう。里親の保険に加入できるようにならないか。		文書にて回答。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	<p>自治体の婦人相談所の対応に対する苦情 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対する苦情</p> <p>苦情相談者は既に、対応相談機関、自治体、内閣府(DV法所管)にも同様の苦情の電話をかけている。</p>		<p>相談者の相談内容を傾聴し、状況をお聞きした上で、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在の配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護のための法律の基本的な内容について ・国と都道府県との関係について、国から指導はできないことを説明しました。 <p>当事者となられた方からいただいた、重要なご意見として、自治体に対しても情報提供し、合わせて関係省庁とも共有する旨お伝えしました。</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	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2月19日～2月25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	88件	8件	0件	29件	0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	9件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	15件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	101件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	年金受給額と生活保護支給額の格差に矛盾を感じる。真面目にこつこつ働いて年金保険料を支払った者よりも働かない生活保護受給者の方が受給額が多いのは納得がいかない。今の若い人が年金保険料を支払わない理由が分かる気がします。		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。
2	生活保護受給者は無制限に医療を受けているが、これを制限できないかと思う。実際、医療機関で働いていて、保護を受けてない人は、薬の値段を気にして最低限の処方希望する人もいるが、生活保護の人はそんな様子はない。どうして生活保護の人が十分すぎる医療をうけるのだろうと思う。1割でも自己負担があるのなら、もっと必要な量など、その人なりに考えると思う。医療費の制限にもつながると思う。		ご意見としてお伺いしました。生活保護受給者に医療にかかるコスト意識をもっていただくことは重要であると考えており、現在でも福祉事務所において、生活保護受給者の傷病の状態や世帯の状況等、個別の状況に応じて、適正受診の助言・指導等を行っております。
3	生活保護の適用は日本国民に限定して、外国人に対する生活保護の適用をやめていただきたい。		ご意見としてお伺いしました。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。
4	住宅手当に関するお問い合わせ (1)新聞で住宅手当の要件緩和に関する記事を見かけたのだが、要件緩和の詳細について教えてもらいたい。 (2)派遣会社に登録しており、派遣先で就労していた場合、派遣先との契約解除をもって「離職」と取り扱われるのか。		(1)住宅手当の趣旨、支給要件、支給額、お住まいの自治体における担当窓口等についてご説明しました。 (2)派遣先を辞めたことをもって「離職」として取り扱っております。

「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。

(主な国民の皆様の声)

6	<p>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。加えて、働きながら受験資格を取得できるように受講料等の受講生にかかる負担軽減策を充実させて欲しい。</p>	<p>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。</p>
7	<p>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。</p>	<p>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。</p>
8	<p>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。</p>	<p>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。</p>
9	<p>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。</p>	<p>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。</p>
10	<p>民生委員としての品格がないにも関わらず、「民生委員」という名譽のために民生委員になっている人がいる。民生委員活動にも支障が生じている。</p>	<p>該当する県庁のご担当者に連絡をし、組織で共有しました。</p>
11	<p>民生委員として不適格と思われる者がおり、九州から東京に上京して相談したい。</p>	<p>民生委員法上、個々の民生委員への指導監督権限は国にはありませんので、まずはお住まいの自治体にご相談くださいとお伝えし、組織で共有しました。</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

平成22年2月19日～2月25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	5件	1件	0件	0件	0件	6件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	1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	4件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	障害福祉サービスの支給決定内容(障害程度区分、支給量)等に不満がある。		ご本人の居住地である自治体に、「支給決定内容に不満がある場合には、都道府県に対して不服審査請求ができること」をご本人に説明してもらうよう依頼しました。
2	国立視力障害センター利用者の方から改善の指導をしてほしいという内容です。 1.利用者に対する情報伝達の改善 2.安全対策について火災報知機の鳴動が誤報であった際の連絡等		センターに対し事実確認を行うとともに、「センターの対応案の内容及び速やかな対応についてセンターに指示した」旨をご本人に回答しました。
3	現行制度では、障害福祉サービス事業所と自治体の立場が強く、障害者の人権が保障されていない。新制度を制定するに当たっては、障害者が事業所や自治体と対等な立場で対話できるような規定を作っていただきたい。		現行制度においても、事業所側に理由無くサービス提供を拒否することを禁じたり、不正行為を行った事業所の指定取消を都道府県が行うことが可能な仕組みとなっている旨と、障害者自立支援法に代わる新たな制度について、現在「障がい者制度改革推進会議」で議論されている旨を説明しました。
4	病院にいる時に、病院内で看護師から暴力・暴言の被害に遭った。このような事を国は認めているのか。		病院の対応に問題があれば、都道府県が指導を行います。国が暴力を認めていることはありません。
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	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2月19日～2月25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	1件	18件	8件	52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)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	47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、有料老人ホームでは、医療ニーズが高い方を受け入れることができないため、対応を検討いただきたいとのご意見をいただきました。		有料老人ホームについては、医療ニーズが高い方に適切なサービスを提供できるよう、有料老人ホームでの医療との連携体制について介護報酬で評価する等、対応に努めている旨説明しました。
2	市町村より、介護保険料の単独減免において順守すべき三原則(「全額免除」、「一律免除」、「一般会計からの補填」は行わないこと)の根拠についてご質問をいただきました。		平成12年11月30日に発出した介護保険最新情報の中で、「平成12年11月24日付事務連絡(保険料の単独減免を行ったことにより生じた保険料の収納不足額に対する財政安定化基金の運営について)の考え方について」として、三原則を遵守しない保険料の減免が適当でない理由をお示ししている旨回答しました。
3	有料老人ホームの入居者から、食費の値上げが行われたが、ホーム側との契約書の中には消費者物価指数を基に、料金改定する場合があるとの記載があり、現在デフレで消費者物価指数も下がっているのに、値上げした根拠に納得がいかず、また都道府県への報告も遅れて報告しているとのご質問をいただきました。		都道府県に確認したところ、食費の値上げに関しては事前に運営懇談会に図って決めたことであること、加えて届出が遅れたことに関しては運営会社を呼び出して指導を行っている旨回答があり、御相談の方に連絡して御理解いただきました。
4	要支援1の利用限度額はいくらであるか、また、市の担当者にその半分までしか訪問介護サービスを利用できず、残りはデイサービスを利用するように言われたが、国からそういった法令が示されているのでしょうか、というご質問をいただきました。		要支援1の方の支給限度額は49700円である旨、国からサービスの内容を制限するような法令等はお示していない旨説明しました。
5	都道府県より、介護保険料に係る滞納処分について、介護保険法第183条第1項に基づく審査請求の対象になるかというご質問をいただきました。		介護保険法第183条第1項において、「保険料その他この法律の規定による徴収金に関する処分不服がある者は、介護保険審査会に審査請求をすることができる」とされており、介護保険料に係る滞納処分も対象となる旨説明しました。

「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	一般の方より、百歳以上の高齢者は全国で何人いるのかとご質問をいただきました。		厚生労働省のホームページに關係資料が掲載されている旨を説明した上で、平成21年9月1日時点で百歳以上の男性が5,447人、女性が34,952人いらっしゃることを説明しました。
7	65歳以上の方の介護保険料を無料にすべきではないかというご意見をいただきました。		介護保険は、国民の共同連帯の理念に基づき、助け合いの精神により、皆が少しずつ拠出しあうことにより、介護というリスクを乗り切ろうとするものであり、被保険者の方すべてに御負担いただく介護保険料により、必要な介護サービスの給付を補っている旨説明しました。
8	訪問介護の特定事業所加算について、事業所に加算が付くのは、制度の趣旨を考えると理解できるが、利用者負担にまで影響するので、低所得者としては、何とかその部分を負担が生じないようにしていただきたい、事業者に加算が付いてもサービスの中身は変わらない、というご意見をいただきました。		特定事業所加算については、審議会の場で議論されたものであり、事業所の質を評価するために創設されたものであることを伝え、事業所の質の評価を図るための方法については、今後とも議論してまいりますと伝えました。
9	事業者の方より、通所リハビリテーション事業所が介護老人保健施設である場合は、リハビリテーションを実施する時間帯には理学療法士、作業療法士、言語聴覚士を配置しなければならないのかとのお問い合わせをいただきました。		通所リハビリテーション事業所が介護老人保健施設である場合は、リハビリテーションを実施する時間帯において理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士を1人以上配置しなければならない旨説明しました。
10	自治体の方より、訪問看護ステーションの出張所では運営時間や運営日は本体の事業所と同じである必要があるかとお問い合わせをいただきました。		営業時間や運営日は運営規程に定めることが必要であるが、必ずしも本体の事業所と同じ時間、曜日ではなくてもいい旨説明しました。

「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。

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2月19日～2月25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	73件	0件	0件	3件	0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	1件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	71件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	国民健康保険料の納付は、年金を受給しない人は納付書による納付が可能であるのに、年金受給額が18万円以上の人は特別徴収か普通徴収(口座引落)しか選択が出来なくなっているが、不平等ではないか。		高齢者である年金受給者の方の保険料(税)納付の利便性向上や、保険者の徴収事務の効率性を高めるためにこのようにされているものであり、御理解をいただきたい旨説明しました。
2	失業時の国民健康保険料の負担が重い。		平成22年4月1日から、倒産・解雇等の一定の事由により離職した方を対象に国民健康保険料を軽減する措置を実施する予定である旨説明しました。
3	後期高齢者医療制度は即刻廃止すべき。		新制度の検討や施行に一定期間を要することから、すぐに廃止することは難しいが、「高齢者医療制度改革会議」を開催し、廃止に向けた検討を具体的に行っているところである旨を説明しました。
4	後期高齢者医療制度の保険料が高い。高齢者や若人の窓口負担割合を一律3～5割にしても良いので、高齢者の保険料を無料にすべき。		仮に、保険料の代わりに、窓口負担により医療費を全額賄うこととした場合、窓口負担が過大になり、所得の低い方などが、必要な医療を受けられなくなるおそれがある旨を説明しました。
5	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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	現在、脳血管疾患によるリハビリを続けているが、算定日数が180日達しようとしている。180日を超えると保険適用ができなくなるということを聞いて不安である。		180日は標準的な算定日数として設定しているが、これを超えた方でも、月に13単位(260分)は保険適用でのリハビリを続けられますと説明しました。お客様の月のリハビリに掛ける時間が説明した単位(時間内)で収まるとのことにより、安心されたようです。
7	「ジェムザール」という薬は乳がんに関して、保険適用されないのでしょうか。		乳がんに関しては保険適用外である旨をお伝えしました。薬事法により効能追加の承認がなされれば、保険適用になりますと説明しました。
8	入院費用について高額療養費の支給申請を行おうとしたところ、月をまたいだ入院であったため、月ごとの自己負担限度額を越えず、高額療養費が支給されなかった。同じ入院でも、時期によって高額療養費の支給の有無が異なるのは不合理ではないか。		現行制度の自己負担額の算定が「医療機関別」「暦月単位」となっているのは、保険者が世帯の自己負担の合計額の把握、確認のために、医療機関から提出されるレセプトを用いること このレセプトが医療機関単位、暦月単位で作成されること によるもので、このこと自体を変更するのは困難と考えています。
9	全国健康保険協会から送付される医療費通知について、税の確定申告に使用できるものでもないし、受診内容についても領収書にて確認できるので、多大な経費を使用してわざわざ送付する必要はないのではないか。		医療費通知を送付する目的は、診療内容を確認いただくことにより被保険者個々人の健康管理に役立てていただくこと、ひいては、それにより医療費適正化を図るためのものであり、そのために必要な事業として協会が送付しているものであることを伝えました。協会にも左記のご意見があったことは連絡済みです。

「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。

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2月19日～2月25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	27件	2件	0件	51件	0件	80件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	29件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	45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	所属する団体・会社によって異なる年金制度はとてもわかりづらく、負担や給付の面でも不公平感があり時代にそぐわなくなってきたと思う。年金制度を一元化して誰もがほぼ同じ負担で同じ給付額を貰える制度への移行を希望する。		新年金制度においては、職種にかかわらず、全ての方が加入する所得比例年金の創設を掲げており、新制度創設に向けた貴重なご意見として承りました。
2	給料から天引きされている保険料が自分のために積み立てられないのは納得がいかない。専業主婦は、年末近くなると勤務調整をし、規定額を超えないように働いている。なぜそのような人たちに、私たちから徴収された年金が支給されるのか。保険料を免除するのは、出産、育児中の方、本人が病気や怪我で働けず収入のない方、親族の介護などに限るべき。もっと年金制度を根本から見直し、各自が将来の自分のためとして、積極的に納付する積み立て型にすべき。このままでは天引きされている者が最も損をしているようで、馬鹿馬鹿しくなる。公平な負担を求めて、専業主婦優遇はやめてほしい。		公的年金制度は、社会全体での相互扶助の仕組みであり、負担能力に応じた保険料を納めていただくという原則に基づいて、被用者年金制度全体で第3号被保険者の費用を分担しています。ご指摘の点については、新たな年金制度の創設に向けた議論に関する貴重なご意見として承りました。
3	障害年金を受給しているがとても生活出来る金額ではない。生活保護の方が収入が多い。無償生活援助である生活保護より年金受給者の方が受給額と生活レベルが低いというはおかしい。私達は年金を払っていたから、年金を受給する資格がある訳で年金を払っていなかった人達が生活保護で悠々自適に暮らすのはどうかと思う。彼等の支給を止めれば、私達に回す財源が確保出来るのではないかと。障害者の生活を守ってほしい。		公的年金と生活保護は基本的な役割や資力調査の有無などの仕組みが異なることについてご説明するとともに、新年金制度創設に向けた貴重なご意見として承りました。
4	現在62歳。63歳で厚生年金を満額受給できるが、何故働いていて給与を貰うと年金受給額が減額(受給停止)されるのか。最近の消費の衰退は、我々の年代の消費が落ちたことが理由のひとつ。働いていても年金は満額支給にすべきであり、子供手当もいいが、もともと貰える金額を停止するのは、愚の骨頂だ。まして、今後団塊の世代が60歳～65歳の間仕事をしても給料は少ないし、節約傾向になるのは目に見えている。		在職老齢年金制度は、厚生年金が被用者相互の支え合いの制度である中で、高齢者世代のうち、ある程度の賃金を受けておられる方について、賃金と年金額の合計額に応じて、年金の一部又は全部を支給停止する制度であることを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。
5	年金制度改革にあたり、国民年金未払いを防止するために“還暦前給付金”を提案する。生命保険の生前給付金が定期的に返ってくるように、60歳までの5年ごとに掛け金を返金というか還付するのはいかがか。納付期間25年は長すぎて、そこまで払うのをあきらめてしまう方もいるはず。5年ごとに多少お金が返ってくる、且つ老後に年金がもらえる、ということならば年金を払うのが無駄ではないと考える人が多くなるのではないかと。思う。		年金制度改革の実現に向けては、国民の信頼が得られる年金制度の在り方を検討し、国民的な合意を得ていくことが必要と考えておりますので、新たな年金制度の創設に向けた貴重なご意見として承りました。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	健康保険の「保険料率変更のお知らせ」が、日本年金機構と協会けんぽの両方から送付されてきた。内容が同じであり、事業所では1通あれば十分である。印刷費、郵送料など経費の無駄使いではないか。		健康保険の保険料率の改定については、厳しい経済環境のなか加入者の皆様にご負担をお願いするものであり、十分な周知が必要であると考えております。 このため、日本年金機構、協会けんぽからそれぞれ「保険料率改定のお知らせ」をお送りさせていただいたところです。 今回のご指摘については、貴重な意見として承り、今後は、日本年金機構、協会けんぽ、双方から同様のおしらせが送付されることのないよう、見直しを行うことといたします。
7	ねんきんダイヤルに電話すると通話を録音するメッセージが流れるが、通話を録音しないでほしい。		ねんきんダイヤルは、日本年金機構において業務を外部委託しており、業務の運営管理及びサービス品質向上のために通話を録音させていただいております。 ご要望について日本年金機構では、録音データは日本年金機構の職員が責任を持って管理していること、また、個人情報の取扱いについては厳重な取扱いをしていることをお客様に説明しご理解を求めていることをご案内しております。
8	全国51か所の年金相談センターの年金相談は、日本年金機構職員が対応すべきであり、社会保険労務士に委託するなど、税金の無駄づかいをしないでほしい。		日本年金機構においては、業務効率化・コスト削減・国民サービスの向上の観点から外部委託を進めており、その一つとして、年金相談業務を外部委託しております。 ご指摘については、日本年金機構とともに情報を共有いたします。
9	障害年金を受けているが、2年に一度用紙に症状等を記入し提出しなければならない。障害が治ることは無いので、資料の提出無しに年金を受けられるようにしてほしい。		ご要望について承りましたが、障害年金は、傷病によっては障害の状態を確認する必要があるため、何年か毎に診断書を提出していただくようお願いしております。
10	税理士をしているが、源泉徴収票を紛失したお客様のために、ねんきんダイヤルへ電話し再発行の依頼をしたところ、本人以外はできないと言われた。再発行された源泉徴収票は、本人あてに送付されるので、確定申告を請け負っている税理士についても、再発行の申し出を受付する取扱いにしてほしい。		日本年金機構においては、源泉徴収票の再発行の申し出をねんきんダイヤルで受付しておりますが、個人情報保護の観点から、本人とその家族を対象とさせていただいております。 ご要望については、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2月19日～2月25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	1件	0件	13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)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	11件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	現在の正規雇用への就職が難しい状況で、企業まかせ経済界まかせではなく、政府主導による低賃金労働者の所得増となる施策を打つべきではないか。低賃金の原因は、中小企業に勤めていたり、派遣社員・パート・アルバイトなど非正規雇用がその主因ではないか。高額所得者への税率や、内部留保を溜めている大企業への税率を見直し、それらを原資として低賃金労働者の所得増となるべき施策に用いるべきではないか。		貴重なご意見として組織内で情報を共有いたしました。
2	半年前、ハローワークの紹介で、「就職のためのカウンセリング」(長期失業者支援事業)を受けたが、内容があまりにも不十分であったため、ハローワークの担当者に相談した。しかし、ハローワークの担当者も十分に対応してくれないため、やむを得ず本省に電話した。しっかりとカウンセリングを受けて就職したいので、今のサポート体制を変えて欲しい。		所管部局に事実関係の確認及び対応を依頼いたしました。(現在対応中)
3	「雇用管理に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」の解釈についての問い合わせ。 同様の問い合わせが計5件。		事業者が労働者の個人情報を管理するために講ずべき措置について、丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
4	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。		労働組合法における労働者概念や不当労働行為について、丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
5	労働契約承継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。		会社分割の際に労働契約を承継する手続きについて、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、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			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

「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

(参考)

平成22年2月19日～2月25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
	5件	450件	2件	0件	48件	0件	505件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	80件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	425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	契約職員として健康保険と厚生年金保険に加入していたが、現在病気療養中のため休職している。傷病手当金を受給しているが、治療費や社会保険料を支払うとほとんど手元に残らず、生活が大変苦しい。病気休職中は、社会保険料を免除もしくは減額して欲しい。		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	男手だけで子育てを行い、働くことで精一杯であった。その中で、年金の請求を知らずにそのままにしていた。知人に教えられ年金請求をしたが、直近5年より前の未払い部分は、時効で支払できないと言われた。年金の支払いについては、時効を撤廃するように要望します。		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	65歳前までに障害年金を請求することを知らず、65歳前の障害の状態を証明する診断書もとることができなかつたため、請求の時期を失った。障害年金制度については、もっと広報してもらい請求漏れが出ないようにして欲しい。また、65歳以降も障害年金が請求できるように制度を改正して欲しい。		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	旧法国民年金老齢年金の受給者であるが、戦時中満州の造兵廠に2年ほど勤めたが、厚生年金の加入期間が1年以上ないため、年金としてもらえない。制度を見直して年金支給が受けられるようにして欲しい。		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	65歳前から老齢厚生年金を受給していたが、今回65歳になって老齢基礎年金と老齢厚生年金の2階建て年金に変わって、年金額の総額が変わらない旨の通知が送られてきた。しかしながら、年金振込通知が送付されてきたが、老齢基礎年金と老齢厚生年金とで別々に端数処理をする関係で、2カ月に1回の年金支払額が65歳前に比べると1円少なくなるのは納得できない。至急改正して欲しい。		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、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	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。		記載内容について個別にご説明するとともに、来年の発送において、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	年金の受取りに関する各種通知書について、日本年金機構ホームページから確認・印刷ができるようにするべき。これだけのインターネット社会であるのに、郵送だけの対応は論外です。人件費削減、印刷経費削減、郵送費削減等ができる。初期導入費用を考へても実現するべきである。また、受取りについては、郵送かインターネットを選択できるようにして欲しい。		貴重なご意見として承り、ホームページの充実等に取り組みます。
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。(同様なご意見が多数ありました。)		事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
9	年金再計算(再裁定)による支払いが遅い。とにかく時間がかかりすぎである。できるだけ早く支払って欲しい。(同様なご意見が多数ありました。)		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。
10	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、内容がわかりづらいので、もっとわかりやすくして欲しい。		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。
11	国民年金保険料の納付案内(委託先業者)の電話がかかってきたが、対応したオペレーターの接遇が悪く、非常に不愉快であった。		事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。
12	ホームページの掲載内容をもっと充実してほしい。また、検索機能を追加して欲しい。		貴重なご意見として承り、ホームページの充実に努め、早急な改善を行います。

「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。