

平成22年3月15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3月5日から平成22年3月11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(10/03/15)

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3月5日～3月11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)	3	28	1	0	559	0	591
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	1	10	0	0	12	0	23
健康局	0	180	5	0	78	50	313
医薬食品局	1	55	0	0	10	0	66
食品安全部	0	3	0	0	0	0	3
労働基準局	0	302	0	0	67	0	369
職業安定局	0	37	0	0	116	0	153
職業能力開発局	1	12	0	0	25	4	42
雇用均等・児童家庭局	0	210	0	0	550	0	760
社会・援護局	0	97	0	0	50	0	147
障害保健福祉部	0	7	0	0	18	0	25
老健局	0	28	0	0	28	14	70
保険局	0	97	0	0	5	0	102
年金局	0	35	9	0	35	0	79
政策統括官	0	9	0	0	0	0	9
日本年金機構	2	412	13	0	49	0	476
合計	8	1,523	28	0	1,602	68	3,229

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	1,021
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	619
法令遵守違反に関するもの	10
その他	1,579

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

平成22年3月5日～3月11日受付分

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

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	3件	28件	1件	0件	559件	0件	591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	591件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	【ご意見:きちんとしてください】 何度も時間をずらし電話しました。毎回「混みあっています」。会社に許可を頂き、就業時間中に電話をし、その旨伝えたらなんとかないでもらえた。結構待たされ、質問をしたらとても嫌そうな返事の仕方です、ますますこちらは気分が悪くなった。どうしてそちらは上から目線なのでしょう。立場を頭の中にきちんに入れるよう指導する必要があると思います。 (厚生労働省国民の声メール)		メールの内容では、部局が特定できず、また、本省、地方庁のどちらの対応なのかについても不明でしたので、貴重なご意見として拝聴し、省内においても情報を共有しました。 お名前も不明でしたので、お問い合わせが出来ませんでした。
2	【件名:もうひとつの子供手当】 子供たちが色々な日本文化を実際に見聞したり、体験できる機会をもっともっと用意していくことも大切な「子供への手当」だと思います。私は社会人になってから趣味で美術館や博物館に行くことが増えたのですが、そこで初めて知る伝統的な文化がたくさんありました。それらのものに接する機会が小さい頃からもっとあればなぁと残念に思ったものです。用途のコントロールできない現金給付による手当だけではなく、日本の文化を次世代に繋ぐための手当をもっと考えるべきではないでしょうか。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚生労働省、内閣府、文科省へ転送)		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。
3	【件名:GW分散やめて】 GWの分散案がでているようですが、やめてほしいです。国民全員が土日祭日に休める企業に勤めているわけではありません。サービス業は休日忙しいのです。連休になったから、みんなが旅行に行くのでしょうか。まず雇用の安定など、そういうことの解決に尽力してください。国民は将来を不安に思っているのです。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚生労働省、内閣府、国交省へ転送)		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。
4	【件名:雇用問題について】 社会人になって4、5年が経ちました。ずっと非正規雇用です。血反吐を吐く思いで仕事をしてても存在を認められることはありません。また、命をつなげることができるだけの給与しかもらっていません。ニュースをみていると同世代の人が犯罪を犯してまでお金を手に入れようとする事件が起きています。初めのうちは、何を馬鹿なことをしているのかと思っていましたが、最近はそのうちの方が効率がいいのではと思うこともあります。まじめに生きている人が馬鹿をみていることがあると思います。議員や公務員の方も一度非正規雇用の人たちと同じ思いを感じてほしいです。非正規雇用と同じ仕事・同じ給与で生活してみてください。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚生労働省、内閣府、総務省へ転送)		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。
5	【件名:扶養控除】 平成22年度の予算も先の政権と同じく数にものを言わせて通過したようだが、私たちのような小さな農業経営では、6人の扶養家族がいると、子供手当とか、高校無料化等と言いつつ扶養控除を止めてしまうと大変な増税になる。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚生労働省、財務省、文科省、農水省へ転送)		政府へのご意見の中に子供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、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>【高速道路の件で国から渡した2.5兆円】</p> <p>マニフェストを実行することが国民の期待ではない。マニフェストの中の全てに賛成して、民主党に投票した人は何人いるのか。</p> <p>高速道路無料化も、民間となったところに、政府が介入して、また税金を使うという、税金の無駄遣いをなくすという方針に矛盾したことを平気でやろうとしている。そのなかで残るはずの2.5兆円をまたコンクリートに使うのか？ 厳しい経済環境による失業者の大増加や所得の大減少・生活保護者の大増加等にいま社会保障の金が一番必要であるのに。</p> <p>(官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、財務省、国交省へ転送)</p>		<p>政府へのご意見の中に社会保障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。</p>
7	<p>【新卒者の就職率改善に向けて】</p> <p>景気の低迷の最中で、高卒・大卒を問わず就職率の低迷には、心が痛む。高校・大学を問わず、就職活動期を迎えると、面接の受け方等の指導をしているが、悲しい現象だと思っている。私達の頃には、高等小学校を卒業した者でも、面接態度指導等は、事改めてする事はなかった。挨拶の仕方や、丁寧語や敬語は卒業の段階で既に身につけていたものだから、仕事を教えたらずに即戦力となったのだ。今の学校教育の在り方を基本的に改めるべきだと思います。</p> <p>(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)</p>		<p>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>
8	<p>【携帯電話の基地局アンテナ設置について】</p> <p>最近のことですが、携帯のアンテナ局が雨後の筍のようにニョキニョキ立られています。子ども達の通う小学校のすぐそばにも立ちました。携帯電話の高周波の電磁波が、どのような形で国民に健康被害をもたらすかは、まだ誰にも判ってはいない状態でありながら……。今も、国民が苦しめられている様々な健康被害の二の舞にならないことを祈るばかりです。電磁波の問題は、本当はもっと語られるべきです。そうしなければ、不安は解消できないと考えます。健康被害を起こすかもしれないものを、ある日突然のように、勝手にニョキニョキと立てさせないでほしいのです。どうか、どうかよろしくお願いいたします。</p> <p>(官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、総務省へ転送)</p>		<p>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>【雇用制度に関する要望について】</p> <p>公務員試験の年齢制限の撤廃を雇用対策の中に入れて頂きたく、要望を送ります。西暦2000年頃の就職氷河期時代に教育課程から卒業した年代のうち、多くの方が、正規とされる職業に就いていません。ロストジェネレーションと呼ばれるその年代の人々は、非正規と呼ばれる待遇にいます。これは雇用期間が設定されるため安定した人生設計が立てられず、長期の安定した収入が必要となる銀行等の融資も受けられず、また組織の状態によって派遣切りの対象となります。正規とされる職につくために採用試験を受けたくても、ほとんどすべての公務員試験には年齢制限があり、また、既卒者対象の募集があっても条件には「正規職員として5年以上の経験」等が必要となり、採用試験自体を受けられないという実態があります。このような格差を生む一因となっている事態を解消する手段として、採用試験の年齢制限の撤廃を、実現して欲しいと思います。</p> <p>(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、文部省、総務省へ転送)</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>
10	<p>【子供手当支給と高校無償化に伴う特定扶養親族控除の廃止について】</p> <p>特定扶養親族控除の廃止について、非常に不公平感を持っています。我が家には高校1年生の息子がおり、誕生月は3月です。特定扶養親族控除は、高校や大学生を持つ親に対する特別控除だと思いますが、年齢の適用が1月～12月を基準にしていることから、我が家のように早生まれ(1月～3月)の高校1年生を持つ家庭では今年度は控除を受けられずに来年で廃止ということになり、非常に不公平だと思います。同世代の子供を持つ親からも、特定扶養親族の控除は結構高額なので年末調整の時に税金が戻り、非常にお得感があると聞いていたので、今回の廃止については非常に不満に思っています。今年度の高校1年生で1月～3月生まれの子供に対する対応策を希望します。</p> <p>(官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、財務省、文科省へ転送)</p>		<p>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>

「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3月5日～3月11日受付分

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)

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	労働局総合労働相談コーナーに電話相談しようとしたが、対応してもらえなかった。		該当する労働局へ内容を連絡し、事実確認の上、改善するよう指示をしました。
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	看護課総務係 (内線2596) 指導課医療法人係 (内線2552) 医事課指導係 (内線2568) 医事課総務係 (内線2566)

平成22年3月5日～3月11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	10件	0件	0件	12件	0件	23件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	7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	外国の看護師学校を卒業し、外国において看護師免許を得たが、日本でも看護師として働きたい。このため、看護師国家試験受験資格認定審査の申請書類を入手したいが、インターネットの接続環境が身近にないため書類のダウンロードができない。入手方法について教えて欲しい。		封筒の表に「看護師国家試験受験資格認定審査書類希望」と記載して、医政局看護課まで返信用封筒と切手を郵送するようにご説明しました。
2	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。
3	ある特定の医療法人について、存在の有無を確認したい。また、存在した場合の所在地を教えてください。		多くの医療法人は、当該法人が所在する区域の都道府県知事が所管しており、厚生労働省で把握している医療法人は、複数の都道府県をまたがって病院や診療所を経営する医療法人のみである旨をご説明しました。その上で、厚生労働省で把握している医療法人の中にご指摘の医療法人は存在しない旨をご説明しました。もし存在するとすれば、都道府県が所管する医療法人であると思われるため、医療法人が開設する病院や診療所がある都道府県にお問い合わせいただくようご回答しました。
4	整体業等の広告に厚生労働大臣認可と言った記載があるが、何を認可しているのか、教えてください。		協同組合の設立・定款を認可しているものであり、民間資格を直接認可しているものではない旨をご説明しました。
5	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ください。		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。

「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3月5日～3月11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	180件	5件	0件	78件	50件	313件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	161件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	24件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	128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ワクチンの接種料金は、なぜ無料ではないのか。		今回のワクチン接種は、個人の重症化防止を目的として実施するものであり、その費用負担は、予防接種法の定期接種の考え方に準じて、接種を受ける方に実費をご負担いただくこととしており、季節性インフルエンザと同様の仕組みである旨説明いたしました。
2	新型インフルエンザワクチンの予防接種済証は何のためにあるのか。		新型インフルエンザワクチンにより副反応が生じた場合、健康被害救済制度を利用する際に接種を受けたことを証明するためなど、接種したワクチンの情報を確認するために交付するよう定められている旨説明いたしました。
3	喫煙場所を奪ってほしくない、飲食店を禁煙にすると経営に影響がある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ます旨回答いたしました。
4	受動喫煙対策はもっと推進するべきではないか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ます旨回答いたしました。
5	たばこの販売をやめるべきではないか。		今後のたばこ政策の検討の際に参考にさせていただきます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	受動喫煙防止対策についての局長通知に関する解釈についての問い合わせ。(自治体からの照会含む)		各照会内容について説明いたしました。
7	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いたしました。
8	平成22年3月5日結果の公示を行った『「飲食店営業(めん類)の振興指針の改正について」に対する意見募集の結果について』で意見を提出したにも関わらず、本件に関する意見はなかった旨書かれており、不満である。		確認したところ、ご意見が提出されていましたが、意見提出無しと処理していたため謝罪するとともに結果の公示ファイルを差し替えいたしました。

「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。

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3月5日～3月11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	55件	0件	0件	10件	0件	66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	66件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	育毛剤を使用したところ、激しい頭痛などの症状に襲われ、医師に相談のうえ、使用を中止した。使用を中止したところ、頭痛等の症状はなく改善したので、育毛剤が原因と思われる。副作用についてメーカーに連絡したが、補償できないと言われた。未使用の育毛剤の回収を行ってもらえず、対応に納得できない。		補償について、(独)医薬品医療機器総合機構が実施している医薬品副作用被害救済制度をご紹介いたしました。治療をしていないことから、救済の対象になる可能性が低いこと、また今後、医療機関から安全性情報の報告があり次第、内容を精査し、今後の安全対策に活用させていただく旨お伝えしました。
2	点眼剤について、添付文書に、症状の改善がみられても、2週間を超えて使用する場合、医師に相談する旨の記載がされている。企業に確認すると「漫然と使用することを避けてもらうため、入念的に記載している。継続してもらってよいが、医師に相談していただきたい」との回答であった。わかりにくい記載の内容であり、そういう点眼剤であれば、医療機関で医師の診察を受けたかった。購入し開封しないと当該注意喚起を知ることができないのは遺憾である。外箱の目立つところに記載するべきではないか。		ご意見について、製造メーカーにお伝えし、検討を依頼した旨ご説明いたしました。
3	10年ほど前、目の治療(点眼)をしたところ、視力が低下した。目に違和感がある。どんな目薬をしたかは不明だが、自分で調べたところある目薬の副作用と同じであり、それに間違いはない。こういう薬を承認した厚生労働省はけしからん。		10年ほど前のお話しであることから、ご相談者からこれ以上の詳しい内容を頂けなかったため、情報を共有する旨お伝えしました。

4	薬事法で定められている「副作用等の報告」と課長通知にある「一般使用者からの報告」との関係についてどのような解釈をすればよいか。	薬事法と通知の関係などをご説明しました。 通知では、副作用の経過や診療状況といった報告自体の質をよくしていただきたいこともあり、医療機関を通じて報告をしていただきたい旨ご説明いたしました。
5	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、現場の実状を調査し歯科用レジンの使用を禁止し、噛み合わせ治療の保険適用をすべき。	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。

「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3月5日～3月11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	0件	0件	0件	0件	3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	1件
	その他	2件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	昨日、「TVタックル」という番組に、「木村もりよ」という検疫官が出演していた。番組内で、民主党寄りの発言をしていたが、政治的中立を定める国家公務員法に反していないのか。また、今後、厚生労働省として木村について懲戒処分を行うのか。		番組内でどのような発言をしたかは確認できていません。また、どのような意図で発言したかについてもこちらでは判断できません。事実確認が不十分なため、個別の話はできませんが、一般的に、国家公務員として、法令等に反する発言・行為等を行っていたのであれば、何らかの処分を検討する対象となりえます。今回、電話のあった内容を上司に報告させていただきまずと回答いたしました。
2	昨日(3/8)のテレビ「TVタックル」に、「厚生労働省検疫官」の肩書きで「木村もりよ」が出演していた。国家公務員としての肩書きを使用した上で、娯楽番組に出演することを厚生労働省として許可しているのか。(テレビ朝日の視聴率UPのために協力していいのか)見解を示して欲しい。あのような現役公務員が娯楽番組に出て、意見を述べていることに対して、ほとんどの国民は不快に感じている。		木村氏が今回テレビ番組(娯楽番組等)に出演することについては、テレビ局と木村氏個人が交渉の上、個人的に出演したものと思われます。 一般論として、国家公務員としての肩書きでテレビ等に出演する以上は、番組の趣旨、目的を個別に検討し、出演するかどうかを判断する必要があると思います。また、発言においても慎重でなければならないと思います。当然のことながら、厚生労働省としては、テレビ局の視聴率について協力する意図は一切ございませんと回答いたしました。
3	日本はアメリカ等と比較しても添加物の種類が多すぎる。厚生労働省は国民の健康についてもっと真剣に考えるべき。		米国に比べ、日本の添加物数が多いことを説明しました。日本においては食品添加物の認可に際して、動物実験等の結果を基に安全な使用量を定めていることについても説明しました。
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。

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3月5日～3月11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	302件	0件	0件	67件	0件	369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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	362件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	正社員はパートと比べて失業のおそれが少ないため仕事に対するモラルが低く、緊張感を持って働いている人はあまりいないのではないか。政府は、安易に一律の社会保障政策を行うのではなく、こうした仕事の実態を見て政策を実施すべき。		貴重なご意見として承りました。また、念のため、個別事案についてご相談がある場合の相談先として、総合労働相談コーナーを紹介しました。
2	夫が勤務する会社の労働条件に問題があると思っている。労働者本人からだけでなく、家族からの相談や情報についても受け付けて、訴えた人間を特定できないような形で会社に調査に入っていただきたい。		労働条件に関するご相談や情報提供は、労働者ご本人からだけでなくご家族からも当然受け付けていること、訴えられた方を特定できないような形での調査も行っていることをご説明しました。 また、詳細なご相談については管轄の労働基準監督署にご相談いただくよう、管轄の労働基準監督署をご案内しました。
3	パン屋では、「修行だから」「見習いだから」という理屈で、早朝から深夜に及ぶ長時間労働が横行している。労働基準行政として、パン業界にもっと積極的に指導を行うべきだ。		パン業界に限らず、労働基準法等の法令違反がある場合は違反を是正するよう指導を行っていることをご説明しました。 また、勤務先に労働基準法上の問題点等がある場合は、勤務先を管轄している労働基準監督署にご相談いただくよう、管轄の労働基準監督署をご案内しました。
4	年次有給休暇取得率が低い企業に対する罰則を設けるべきだ。有給休暇を取らせればその分人員を雇用するので、失業率も改善するはずである。		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
5	<p>未払賃金立替払制度の適用条件の緩和をお願いしたい。現在の未払賃金立替払制度では、労災保険の適用事業で1年以上事業活動を行っていたこと等の条件があるが、これを以下のように変更する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業活動の期間を6か月以上とする。 ・ 事実上の倒産の認定について、労働者の賃金未払いが3か月以上続いた場合は、事実上の倒産として迅速に認定する。 		<p>貴重なご意見として承りました。</p>
6	<p>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。</p>		<p>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。</p>
7	<p>受動喫煙防止に関しまして、職場の完全禁煙・分煙化に対する罰則を設けてほしい。現状は事業主まかせで、分煙化もしていない事務所もある。完全禁煙とまではいなくても、非喫煙者のためには完全分煙の義務化が必要なのではないか。</p>		<p>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。</p>
8	<p>職場内での受動喫煙対策をお願いします。工場の作業場などでは仕事に喫煙できないこともあり休憩時間の後はかすんで見える程ひどい所があります。一刻も早く職場での禁煙を法制化していただきたくお願い致します。</p>		<p>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。</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3月5日～3月11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	116件	0件	153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)	102件
	法令遵守違反に関するもの	5件
	その他	23件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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、希望の求人に応募するため、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	雇用保険の失業認定日を忘れていたので、その間の基本手当が支給がされなかった。どうにかならないのか。		求職者給付の基本手当は、受給者が失業認定日に安定所に来所し、失業の認定を受けた上で支給されるものであり、採用試験などやむを得ない事情がある場合を除いて、変更はできないことを受給者説明会等で周知しております。その旨をご理解していただくようご説明いたしました。
4	精神障害者は身体障害者に比べて雇用されにくいので、雇用が促進されるようにしてほしい。		精神障害者雇用に関する好事例の収集・提供等を通じて事業主の精神障害者に対する理解が進められるよう努めていくとともに、精神障害者ステップアップ雇用奨励金等の施策の実施により精神障害者の方の雇用を一層促進するよう努めていく旨ご説明いたしました。
5	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。

「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	求人票の記載事項は求職者にとって重要な情報なので、ハローワークで受け付ける際にしっかりと確認してほしい。		ハローワークでは、求人情報が正確なものとなるよう事業主への確認に努めています。求人票の内容と実際の採用条件と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ます。
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	ハローワークで職業紹介を受けるときなどの待ち時間が長い。		ハローワークでは待ち時間を短くするため、利用者サービスの向上の取り組みを進めています。また、いただいたご意見を労働局に伝え、適切に対処してまいります。
9	ハローワークに就職活動の相談にいったが、職員の対応が悪く、親身になって対応してくれなかった。		いただいた情報を労働局に伝え、労働局において事実確認を行っているところであり、その結果を踏まえ、適切に対処してまいります。
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

平成22年3月5日～3月11日受付分

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)

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	12件	0件	0件	25件	4件	42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)	34件
	法令遵守違反に関するもの	4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	新聞記事において、独立行政法人雇用・能力開発機構の廃止に関する法律案の全容がわかったとし、また、施設の都道府県への移管条件等も示されていたが本当か。公表資料等はあるのか。 (都道府県からの御質問。ほか同様の御質問3件)		独立行政法人雇用・能力開発機構の廃止に関する法案は、今国会に提出することを予定しているが、その内容については、現在関係機関と調整中であり、施設の移管条件等についてもまだ決定しているものではない旨を説明しました。
2	独立行政法人雇用・能力開発機構の職業能力開発総合大学校は、多くの優秀な将来を担う工業人を生み出している。それも今の大学の校舎や設備、遠方から入学した学生のための学生寮などがあるからではないか。確かに不要な部分はあるかもしれないが、できるだけ有効活用を図りたい。		職業能力開発総合大学校については、行政刷新会議の「事業仕分け」での指摘等を踏まえ、今後のあり方等について、現在検討を行っているところです。
3	ITの職業訓練を受講した。訓練自体は悪いものではなかったが、資格試験に合格するためのコースとなっており、必ずしも就職に直接的に結びつく内容ではなかったのではないかとと思うので、改善の検討をお願いします。		職業訓練の実施に当たっては、求職者や事業主のニーズ、受講生の訓練修了後における就職状況等を踏まえ、その内容について改善を図っているところです。 今般のような御意見等を踏まえ、引き続き、訓練コースの改善を図ってまいりたいと思います。
4	緊急人材育成支援事業の職業訓練に応募したが、選考の結果、不合格となった。高齢者を一律に除外しているのではないか。		職業訓練における受講者の選考については、学力試験、面接試験、適性検査等の結果を総合的に判断して行っているため、年齢が選考に影響するようなことはありません。
5	毎日、新聞や雑誌に求人が出ているのに、選り好みした結果で就職していない者に対し、年金より高い金額の訓練・生活支援給付を支給するのは納得できない。 苦勞してがんばっている人が報われる社会にしてほしい。		訓練・生活支援給付は、厳しい雇用失業情勢が続く、雇用保険を受給できない方々の失業期間の長期化が懸念される中、このような方々が、再就職のために必要な職業訓練を受講している間、支給される制度です。 このため、本給付制度は引き続き継続することが必要不可欠と考えておりますので、御理解のほどよろしくお願いいたします。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	現在、実家に住みながら就職活動をしているため、訓練・生活支援給付における「世帯の主たる生計者」の要件に該当せず、この給付を受けることができない。 実家に住んでいる場合であっても事情に応じて手を差し伸べてもらいたい。		訓練・生活支援給付は、雇用保険を受けられない方などであって、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制度です。 しかし、御質問された方が該当するかわかりませんが、例えば、世帯のすべての構成者の年収が200万円以下である場合には、所得の大小にかかわらず、世帯の1名に限り主たる生計者として取り扱うことができるようにするなど、いろいろな御事情に逐次配慮するよう改善を図っているところです。
7	訓練・生活支援給付について、畑を所有しているために、「現在住んでいるところ以外に土地・建物を所有していないこと」とする要件を満たさないが、所有している畑から得られる利益は少ないため、給付の対象とすべきである。		訓練・生活支援給付は、生活に困っている方々が安心して職業訓練を受講できるようにするため、訓練期間中における生活費の支給を行う制度です。 このため、現在住んでいるところ以外に土地・建物を所有している場合には、生活費に変えられる資産を保有しているものと考えられるため、同給付の対象となりません。
8	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)の実施機関として、NPO法人は不適切ではないか。		基金訓練については、人材育成に関わる幅広い社会資源を活用して実施することとしているため、人材育成の実施能力のあるNPO法人についても、訓練実施機関として不適切とは考えていない旨を説明しました。
9	緊急人材育成支援事業による職業訓練の受講に当たり、選考を廃止すべきである。		基金訓練の受講に当たっては、訓練受講が再就職に結びつくようあらかじめ受講に必要な能力・意欲を有すること等を判断し、効果的な職業訓練の実施を図っています。
10	新聞の政府広報に、無料で職業訓練が受講でき、生活費が受けられる制度について掲載されていたが、これらの制度に利用条件はあるのか。		訓練受講の要件、生活費(訓練・生活支援給付)の支給要件を説明した上で、まずは最寄りのハローワークにて相談いただくよう御案内しました。
11	厚生労働省HPにおいて、「ビジネス・キャリア検定制度は、平成21年度をもって委託事業を廃止いたします」とあるが、これは試験制度がなくなるということか。		ビジネス・キャリア検定制度は、行政刷新会議の事業仕分けにおいて「廃止」と判定されたことを受け、国の委託事業としては平成21年度限りで廃止することとしている旨説明しました。 併せて、中央職業能力開発協会が、平成22年度以降、自主事業として実施していく予定である旨、御案内しました。

「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	雇用均等・児童家庭局
照会先	雇用均等・児童家庭局総務課長補佐 重元博道(内7817) 電話:03-3595-2491 FAX:03-3595-2668

平成22年3月5日～3月11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	210件	0件	0件	550件	0件	760件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	655件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	100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。 ・そもそも子ども手当には反対である。 ・子ども手当の財源を現物給付に充てるべき。		貴重なご意見として承りました。
2	社会保障審議会少子化対策特別部会における新たな保育の仕組みについての質問 ・市町村の実施責務は現行法における実施責務と同じものか。 ・公的保育契約とはどういう意味か。 ・都道府県と保育所の「公法上の契約」とはどういうものか。		今後回答予定。
3	労働局に会社とのトラブルについて相談したが、解決まで時間がかかり、職員の対応に不信感を抱いている。		相談者に対し、労働局に事実関係を確認することを説明するとともに、労働局に対し、事実関係を確認した上で相談者に誤解を与えることのないよう適切に対応するよう指示をしました。
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。		詳しい話しを伺って、自治体に報告させていただき旨を伝えました。
5	・自治体の婦人相談所の対応に対する苦情 「被害者本人の訴えに基づいて一方的に対応した。配偶者間のことであり、暴力には原因があるのに過剰な対応をし、話を大きくした。そのため、抑鬱状態となり精神科に通院している。」 ・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 「突然、当事者となった者の気持ちが分からない者が作った間違った法律である。」 苦情相談者は既に、対応相談機関、県庁、内閣府(DV法所管)にも同様の苦情の電話をかけている。		相談者の相談内容を傾聴し、状況をお聞きした上で、 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説明。 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。 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、県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。

「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	母体保護法では、中絶に配偶者の同意を求めているが、女性もしくは第三者が同意書を勝手に書いて中絶した場合、母体保護法上に罰則規定がないのはおかしいのではないか。		ご意見として承りました。
7	妊婦健診の公費負担の項目が市町村によって違うのはおかしいので、同じにすべき。		妊婦健診の実施主体は自治体であることから、どの検査項目を公費負担の対象とするかは、自治体の判断により行われている旨を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。

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3月5日～3月11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	97 件	0 件	0 件	50 件	0 件	147 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)	28 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	98 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活保護制度における子ども手当の取扱いについて、子ども手当は収入認定され、その分保護費が差し引かれると聞いたのですが、高所得者にも手当が支給されるのだから、平等な取扱いをお願いします。	②	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、現行の児童養育加算を拡充することとしております。
2	生活保護受給世帯数が過去最高を記録するなか、生活保護受給者の生活は恵まれているとしか言いようがないように感じます。ここで、最低限度の生活とは何なのかを、今一度見直していただき、生活保護費の見直しをお願いします。真面目に働き、税金を納めている者がばかを見ないような社会の実現をお願いします。	④	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	医療費削減のためジェネリック医薬品使用促進に励んでおりますが、生活保護など医療費が免除されている患者さんの場合、患者自身にメリットがないためジェネリック医薬品への変更ができない状況です。生活保護受給者の方のジェネリック医薬品使用を義務化してもらえば、国民の税金負担が減ると思います。	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。
4	新聞で住宅手当に関する記事を見かけたのだが、どこが窓口なのか、どのような制度なのか教えてもらいたい。	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。

(主な国民の皆様の声)

5	<p>生活保護受給者について、働けるのに働かないで遊んで暮らしている人を見つけるたびに憤りを感じる。生活保護費の原資は税金であり、公金の使い道は明確であるべきなので、生活保護受給者は家計簿・領収書の提出を義務化し、用途を明確にすべきではないのか。</p> <p>また、生活保護の受給要件ももっと厳しくすべきではないか、真面目に納税している者にとって不公平感が強い。</p>	④ 貴重なご意見としてお伺いしました。
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>	① ③ 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	<p>EPAに基づき入国した外国人介護福祉士候補者が協定で定められた期間内に介護福祉士国家試験に合格しなければ帰国しなければならない現行制度について、ハードルが高く、当初の目的が達成できないのではないかと、との御意見。</p> <p>(※EPAとは経済連携協定のことです。)</p>	② 係内で意見内容を共有しました。
8	<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>	① 士士法に基づく各資格取得ルートについて詳細を説明し、ご了解いただきました。
9	<p>消費生活協同組合において実施している共済事業の契約者より、当該組合と契約者との間での共済金支払いに対する苦情相談。</p>	④ ⑤ 室内でご相談内容について情報共有し、対応について検討しました。検討後、当該組合に対して、契約者に対して真摯なご説明をするように伝え、ご相談内容を報告しました。
10	<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>	① 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。

※「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	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3月5日～3月11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	7件	0件	0件	18件	0件	25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	18件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	障がい者福祉制度の中身を改革する委員会を作って下さい。障がい者に関連する会議の時に障がい者を入れて議論して下さい。時間をかけていいので、全ての制度をゼロベースで見直して下さい。障がい者自立支援法廃止については、移行期間を設けてください。		障がい者自立支援法に代わる新たな制度については、障害当事者等を委員とする「障がい者制度改革推進会議」において議論されています。また、推進会議において、新たな制度についてより詳細な検討を行うための部会の設置が設置されることになっています。
2	自分は過去にてんかんを患っていた事情により、先の事を考え自動車の免許取得を諦めました。私たちの様に様々な事情により自動車の免許取得を出来ない方々が安心して公共交通機関を利用できる枠組み作りをを検討していただきたい。		現在、国土交通省において「交通基本法」の制定に向けた検討会が行われており、障害者や高齢者の交通機関の利用に関する問題も検討されています。また、「障がい者制度改革推進会議」においても、今後、障害者の交通機関の利用に関する問題が議論されることになっています。
3	障害保健福祉関係主管課長会議の日程がホームページに公開されていないが、傍聴したいので公開してほしい。		今後は、障害者福祉等のホームページにおいて、情報提供を行う旨を回答しました。
4	国のスポーツ振興、オリンピック・パラリンピックの所管についての御意見。		バンクーバーパラリンピックに出場する日本選手団の概要、現在の国の支援状況を説明、国としても引き続き支援しに努めていくこと、また、国民の皆様への応援もお願いしたい旨をメールにて回答。
5	通院等介助を提供する従事者はヘルパー資格を有することが求められるのに、地域生活支援事業の移動支援事業を提供する従事者はヘルパー資格を有してなくても認められるのはなぜか。ヘルパーの数の確保のため、無資格者でもヘルパーとして勤務できるようにしてはどうか。		通院等介助は障害者自立支援給付費負担金(個別給付)により実施される事業であり、全国一律の基準の下、ヘルパーやサービスの質が確保されることが求められるため、サービスを提供する従事者にはヘルパー資格が必要とされている一方で、補助金により実施される移動支援事業については、地域の実情に合わせた柔軟な対応が可能となるよう、従事者の資格といった運営の基準については、各市町村の裁量により定めることとしていますと回答しました。

「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	訪問看護をもっと宣伝して欲しい。生活指導や薬の調整も行って貰えて非常に良い。		精神科医療に対するご意見としてお受けしました。ご意見を参考にまいります。
7	息子が大学を卒業し大手の会社に就職したが、心の病気を発症し辞職した。この病気に対する世間の目は、まだまだ偏見があり良い薬でコントロールできるとはいえ、ひっそりと親子で闘病している。今の現状では、心の病気で苦しんでいるものの事など、行政も世間もまったく、自分とは無関係な世界と生きています。精神の病気がどんなに苦しいか。治療薬の開発、社会の受け皿を進めて欲しい。		精神科医療に対するご意見としてお受けしました。ご意見を参考にまいります。
8	自立支援医療制度の対象になると思われる時期に精神通院医療を受けていたが、制度のことを知らず、認定を受けていなかったのので、医療費の減免が受けられなかった。さかのぼって適用されないものか。		自立支援医療制度はあらかじめ申請を行い、認定を受けた上で医療費の助成を受けるため、さかのぼっての適用は法律上困難です。厚生労働省としては、自治体や関係団体を通じて制度の周知徹底を呼びかけていきます。
9	子ども手当が創設される代わりに、精神障害者の医療費助成はなくなったりはしないのか。		自立支援医療については自立支援法に基づき、平成22年度以降も現状のまま維持されます。
10	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、優遇措置の充実をお願いしたいとの内容。		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たいと考えております。

「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	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3月5日～3月11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	28件	0件	0件	28件	14件	70件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	4件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	62件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	居宅介護支援事業所の標準担当件数(35件)については、なぜ導入されているのか、撤廃してもいいのではないかとのご質問、ご意見をいただきました。		平成18年度の制度改正において、居宅介護支援事業所の標準担当件数については、1人1人に適切なケアマネジメントを行う観点から、50件から35件に引き下げたこと、逡減制を設けたこと、また、平成21年度報酬改定において、逡減制の仕組みを緩和したことを説明しました。
2	利用者のご家族の方から、ケアマネジャーがケアプランを作成する際に、ケアマネジャーが単独でサービス内容等を決めるのはよくないのではないかとのご意見をいただきました。		ケアプランを作成する際には、ケアマネジャーが原案を作成した後、利用者、家族、サービス事業者とともにサービス担当者会議を開催し、意見を交わし、その後、利用者、家族に説明し、同意を得て、交付するという手順を踏みますので、ケアマネジャーが単独でサービスの内容を決められない旨説明しました。
3	家族の認定結果について納得がいけないとのご意見をいただきました。(利用者の家族の方)		要介護認定は、その方にかかる介護の手間によって認定されるものであり、認定結果に疑義がある場合には保険者であるお住まいの市町村に照会いただきたい旨説明しました。
4	診療所は他の医療機関からの紹介を受けて訪問看護を行うことができるのかというご質問いただきました。(事業者の方)		他の医療機関の主治医から診療所の医師に対して、診療情報が提供された場合、診療所の医師からの指示により訪問看護を行うことができる旨説明しました。

「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
5	介護予防通所リハビリテーションの運動器機能向上加算を算定するためには理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の配置は必要かというご質問をいただきました。 (都道府県)		理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士を1名以上配置する必要がある旨説明しました。
6	一般の方より、都市型軽費老人ホームの内容についてご質問をいただきました。		都市型軽費老人ホームは、居室面積の基準を緩和するなど、大都市部における低所得者対策として創設される施設である旨説明しました。
7	一般の方より、特別養護老人ホームにおいて、例えば食事の介護等の業務について、業務委託ができるかのご質問をいただきました。		特別養護老人ホームにおける業務の委託については、清掃等入所者の処遇に直接影響を及ぼさない業務のみに限られる旨説明しました。
8	介護職員処遇改善交付金について、事業者は基本給アップで対応しなければならないのですか、というご質問をいただきました。		介護職員処遇改善交付金による賃上げについては、最終的には事業者の方のご判断となりますが、できる限り基本給や手当等により毎月の給与に上乘せする形としていただきたい旨説明しました。
9	ある月の1日が誕生日で65歳となったのに、なぜその前月から保険料を支払わなければならないのかというご質問をいただきました。		年齢計算に関する法律により、誕生日の前日が満了する際に年齢が加算されて66歳となるためである旨説明しました。
10	介護保険料が市町村ごとに異なるのはなぜかというご質問をいただきました。		65歳以上の高齢者(第1号被保険者)の介護保険料は、市町村ごとに介護給付費(介護サービス等に係る費用)の総額の見込み等を基に、3年を通じて財政の均衡を保つことができる額を設定している旨説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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3月5日～3月11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	97件	0件	0件	5件	0件	102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)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	95件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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。
2	高額療養費の多数回該当について、保険者が切り替わったことにより高額療養費の支給回数が一旦リセットされ、自己負担限度額が高くなった。同じ療養を続けているにもかかわらず、自己負担限度額が高くなるのは不当ではないか。		保険者を移動した場合にも高額療養費の支給回数を通算できるようにするためには、移動後の保険者において、移動前の高額療養費の支給状況を全て確認・把握することが必要になります。現状では、保険者の事務処理負担を勘案すると、通算する取扱いは困難であるため御理解いただきたい旨説明しました。
3	30年前から重い心臓病を煩っており、一生治療を継続する必要があるが、多数回該当以外に、自己負担限度額を低減する仕組みがない。特定疾病として治療費が原則1万円に軽減される慢性腎不全や血友病の患者と比較して不公平である。患者自身が障害者であることを要件とする自己負担限度低減の仕組みはできないのか。		特定疾病の要件としては、要する医療費が著しく高額であること、治療が長期(ほぼ一生)にわたること、がありますが、きわめて例外的な措置となっています。現在指定されている3疾病への追加については、患者負担の現状を勘案しつつ慎重に検討し、さらに、医療保険財政が厳しい中で実際に費用をご負担いただく保険者の意見を踏まえる必要があると考えており、現時点で直ちに対象疾病の追加を行うことは難しいと説明しました。
4	被保険者の資格を取得した月に資格を喪失した場合でも保険料は徴収されるのかについて照会がありました。		資格を取得した月と同じ月に資格を喪失した場合、保険料については健康保険法第156条第一項及び第三項、昭和27年7月14日保文発第129107号により徴収されることを伝えました。
5	単一健保の被保険者数は700名以上、総合健保は3,000名以上が設立要件になっていると聞いたが、これを満たせば設立の認可は下りるのかとの照会あり。		設立基準には被保険者数の要件があるが、これを満たせば直ちに設立認可が下りるわけではなく、保険者として安定的に事業を行うだけの財務体質を備えられるか等を総合勘案して認可を行っている旨伝えました。

「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	外国人であれば国民健康保険に月1000円で加入でき、6ヶ月間加入すると、出産費用として39万円支給されると聞いたが、日本人に対する逆差別ではないか。		被保険者であれば、日本人・外国人共に同様の取扱いであることを説明しました。
7	倒産や解雇で失業した人の国民健康保険料が4月から軽減すると聞いたが、対象者を明確にしてほしい。		雇用保険の特定受給資格者、特定理由離職者として失業給付を受ける方について、離職の日の翌日の属する年度の翌年度まで軽減する予定であることを説明しました。
8	うつ病でパキシルを使用しているが、40mgまでしか保険適用として薬をもらえない。海外では60mgまで使用している例があるので、量を増やせないのか？		薬事法で劇薬指定を受けており、副作用との兼ね合いから40mgまでが保険適用としており、増やすことは現時点でできないと説明しました。
9	薬の処方せんを木曜日に受けたが、帰りに立ち寄る時間がないため、日をあらためて土曜日に薬をもらいに行ったら、普段より高かった。同じ薬をもらっているのに平日と土曜日では、どうして値段が異なるのか？		保険薬局の開局時間であっても、土曜日の場合には午後1時から午前8時に調剤をした際には、夜間・休日等加算される旨を伝え、値段に差が出ることを説明しました。
10	確定申告を行った際、健康診断にかかった費用は、確定申告の医療費控除として認められないと税務署から言われた。健康維持のためにかかった医療費は、控除の対象として認められないのはおかしいと思うので、認めるよう努めて欲しい。		ご要望としてお伺いし、内容については組織内で共有させていただく旨を回答しました。また、健康局にも意見をいただいた旨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	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3月5日～3月11日受付分

国民の皆様の声 把握方法別	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0 件	35 件	9 件	0 件	35 件	0 件	79 件

国民の皆様 の声の 内訳(大分 類)	政策・制度立案への提言	37 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	33 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	74歳の母は父の遺族厚生年金を受給するのに、父の加入期間が足りず、母自身も払っても無駄と思ひ込んでしまい、現在まで無年金。実際には合算対象期間という制度もあったのに。今後の年金改革で、無年金者を減らすためにぜひ母のような、わずかな期間が不足であるために無年金になっている人を救済してほしい。	① ③	国民年金保険料を遡って納められる期間を現行の2年から10年に延長するための法案を今国会に提出したことをご説明したうえで、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してまいりたいことをお伝えしました。なお、合算対象期間についても制度周知に努めて参ります。
2	年金改革は与野党協調・一致して実施してほしい。民主党単独で年金の改革を強行すれば、将来の生活について国民が不安を抱くことになる。政権交代の度に、年金制度が変わると言う変革を老人は望まない。少なくとも100年間保てる制度としてほしい。	① ③	年金制度の創設について、民主党のマニフェストに示された方向に沿って、「所得比例年金」と「最低保障年金」の創設を骨格とする法律を平成25年に成立させることとしております。年金制度が安定的な仕組みであるべきとのご意見はご指摘のとおりであり、今後、国民的な議論を進めながら、制度設計を行ってまいりたいと考えています。
3	年金を納めなくても月7万円を全員に支給するよう値上げし、そのために借金を増やすということについて、大変不服である。私は苦しい生活の中でも、将来を考え、失業中も国民年金を支払ってきた。しかし友人は年金は破綻するからと一度も払わず貯金している。つましくも実直に暮らしている庶民が報いられるような政治を望む。全く払わなかった人の中には、財はあるのに払わず自分の預金を増やした人や、現在の低所得者手当てを食物物にしてると同じような人達なども出ると思う。25年後に不公平のないよう、将来を見据えた政治を行ってほしい。	② ③	最低保障年金を含む新制度に移行した場合においても、現行制度で保険料を納めてきた方と納めてこなかった方の間では、移行期間中の支給額について区別が必要だと考えていますが、いずれにせよ、今後、国民的な議論を進めながら制度設計を進めてまいりたいと考えています。
4	現在の2年から10年に延長することなどを盛り込んだ年金確保支援法案を決定とあったが、ねんきん定期便での確認を受けて、10年以上前に遡って納付したい人もいると思う。例えば、今年度に限り、10年以上前に遡って納付できるようなことにはできないか。	① ④	年金制度は現役の方々毎月納める保険料により、その時々給付を賄うという世代間扶養の仕組みであることから、保険料をいつまでも納付できる仕組みは適当ではなく、現行の保険料免除期間に係る保険料追納期間(10年間)との整合性も踏まえ10年間と設定したことをご説明しました。
5	雇用保険の受け取る期間は年金の支給が停止されるが、この手続きを行うために、ハローワークと年金事務所の両方に足を運ばなければならず大変であった。手続きが1か所済むようにしてほしい。	③	特別支給の老齢厚生年金を受けられる方が、雇用保険法の失業等給付の申込みをされた時などは、雇用保険の給付が支給され、老齢厚生年金の全部又は一部を支給停止することとされています。この年金の支給停止は本人からの届出により行われますが、日本年金機構と労働市場センターとの間で雇用保険の受給にかかる情報交換がされていることから、年金の裁定請求時に雇用保険の被保険者番号を届出された方については、この届出を不要とする方向で検討を進めております。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	会社を退職し、再就職までの間に国民年金保険料を納めていたが、「ねんきん定期便」によりその間1ヵ月分が未納であることがわかった。 国民年金保険料について、未納がわかった時点で納付できるようにしてほしい。	① ④	国民年金保険料は2年以内であれば遡って納めることができます。 また、遡って納めることができなかった分については、60歳から65歳まで(受給資格期間25年に満たなければ70歳まで)国民年金に任意加入することにより納めることができます。 ご要望については、日本年金機構とともに情報を共有し、今後も制度周知に努めて参ります。 なお、国民年金保険料を遡って納められる期間を2年から10年に延長するための法案を3月5日に国会に提出しております。
7	年金決定通知書・支給額変更通知書が届いたが、見ただけでは何の通知かわからない。受給者の立場に立った分かりやすい説明を心がけるべきである。特に支給がどうなるかについて、誰が読んでもわかるような表記を追加してほしい。	③	日本年金機構では、年金決定通知書・支給額変更通知書を含む各種通知の記載内容をわかりやすくするための「お客様向け文書の審査チーム」を立ち上げ、組織として専門用語をわかりやすい言葉に置き換えるなどの取り組みを行っております。 ご要望については、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した。
8	年金の遅延加算金法は、いつから実施されるのか。また、遅延加算金法について、一般に知れわたっていないので、もっと広報してほしい。	① ③	年金記録問題により記録が訂正され、本来の年金が大幅に遅延して支払われた方に対し加算金を支給する遅延加算金法は、昨年の4月に成立し、本年5月からの実施を予定していることを説明しました。 また、ご要望について局内で情報を共有し、遅延加算金法の広報について今後も取り組んで行く旨回答しました。
9	昨年10月から失業手当を受けている。当然に厚生年金も受けられるものと思っていたが、自民党政権時に二者択一になったと聞いた。なぜ雇用保険を払い、厚生年金を払って義務を果たしているのに、権利を受ける事が出来ないのか不思議であり、不満である。	①	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、御理解をいただくよう努めました。
10	日本年金機構職員(旧社会保険庁時代及び市区町村職員を含む)の対応が悪い。	① ④	日本年金機構に、個別のケースについて事実確認をした上で必要な対応を行うよう指導いたしました。

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

国民の皆様の声・集計報告票

平成22年3月5日～3月11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	9件	0件	0件	0件	0件	9件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	9件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働組合法の解釈についての問い合わせ。 同様の問い合わせが計2件。		労働協約や不当労働行為について、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
2	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7件。		会社分割の際に労働契約を承継する手続きや法律の適用範囲について、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
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

平成22年3月5日～3月11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
	2 件	412 件	13 件	0 件	49 件	0 件	476 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	102 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	374 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	0 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国民年金保険料の納付期限が10年に延びるように閣議決定されたが、保険料を納付する意思がある者をすべて救済するために、全期間の時効撤廃を早急に実施して欲しい。	① ④	現在、国民年金保険料を遡って納められる期間を2年から10年に延長するための法案が今国会に提出されたことを説明したうえで、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	今回、国民年金保険料の納付期限が10年に延びるように閣議決定されたが、厚生年金保険料についても、同時に、同様な時効撤廃を要望する。また、年金を受け取るための必要加入年数の短縮を実施してもらいたい。	① ④	現在、国民年金保険料を遡って納められる期間を2年から10年に延長するための法案が今国会に提出されたことを説明したうえで、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	私は、若い頃に未納期間があり、これから国民年金に任意加入しても、70歳までに受給権を得ることができません。国民年金保険料の納付期限が10年に延びよう閣議決定されましたが、高齢で無年金の者の救済も考えていただきたい。	① ④	現在、国民年金保険料を遡って納められる期間を2年から10年に延長するための法案が今国会に提出されたことを説明したうえで、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	私は、保険料の納付要件と障害の程度の問題から、障害年金を受給することができません。現在の障害年金は、支給要件が厳格なので、障害年金を受けるための要件を満たしていない障害者に対しても、代替的な制度を創設して下さい。	① ④	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	記録問題で新たに自分の年金記録が見つかったが、年金を受け取るための月数が足りないのので、年金がもらえない。何とかもらえるように制度を改正して欲しい。	① ④	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。

※「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	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。
7	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。)	② ④	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。
8	源泉徴収票が送られてきたが、納税や確定申告の方法、期限等について、もっとわかりやすい記載や説明をして欲しい。	② ④	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。
9	ねんきんダイヤル(委託先業者)に電話をかけたが、対応したオペレーターの接遇が悪く、その上、的確な回答がなかった。	② ④	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。
10	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。)	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。
11	父親が死亡し、母親が未支給年金の請求をしたが、事務処理に時間がかかり、支払が3~4カ月かかると年金事務所で案内された。もっと早く支払をするべきだ。	② ④	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	日本年金機構のホームページの届書・申請書一覧について、すべての届書・申請書が掲載されていない。届書・申請書用紙を年金事務所から郵送してもらわなければならないので、ホームページからダウンロードできるように、早急にホームページに掲載してほしい。	① ④	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、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。