

平成22年3月29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

(地方受付分)

厚生労働省に寄せられる「国民の皆様の声」につきましては、厚生労働行政の政策改善につながるきっかけとなるものであることから、一週間分の集計結果と現時点での対応等を取りまとめています。

今回から地方受付分も新たにとりまとめましたので、今後、毎週地方受付分もお知らせいたします。

(平成22年3月12日から平成22年3月18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(地方受付分)(10/03/29)

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告(地方受付分)

平成22年3月12日～3月18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
大臣官房	3	13	0	0	0	0	16
医政局	0	1	0	0	0	0	1
健康局	0	1	0	0	0	0	1
医薬食品局	0	0	0	0	0	0	0
食品安全部	0	0	0	0	1	0	1
労働基準局	71	113	3	0	0	0	187
職業安定局	223	71	32	0	1	1	328
職業能力開発局	0	0	0	0	0	0	0
雇用均等・児童家庭局	2	10	0	0	0	0	12
社会・援護局	0	0	0	0	0	0	0
障害保健福祉部	0	0	0	0	0	0	0
老健局	0	1	0	0	0	0	1
保険局	0	2	0	0	0	0	2
年金局	0	0	1	0	0	0	1
政策統括官	0	0	0	0	0	0	0
合 計	299	212	36	0	2	1	550

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	100
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	282
法令遵守違反に関するもの	4
その他	167

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。

- 「地方」とは地方支分部局を指し、具体的には以下のとおりです。
- ・地方厚生(支)局(麻薬取締支所・分室及び都府県事務所を含む。)
 - ・都道府県労働局、労働基準監督(支)署、公共職業安定所(出張所・分室を含む)

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

部局(課室)名	大臣官房地方課
照会先	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)

平成22年3月12日～3月18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
	3件	13件	0件	0件	0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)	8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	総合労働相談員等の電話対応が問題(言葉遣いが丁寧ではない。話をよく聞かない)であった。		お詫びするとともに、懇切、丁寧な対応を徹底する旨説明しました。 当該職員に対して、今後改めるよう指導しました。
2	個別労働紛争制度のあっせんを利用して金銭を要求された。あっせん不参加としたが、行政が恐喝の片棒を担いでいるという印象を持った。内容の妥当性を行政が判断した上で受理すべきである。		制度の趣旨・内容をご説明し、ご理解いただきました。
3	個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律に基づくあっせん申請を行ったが、被申請人が不参加の意向を示したため、打ち切りとなり、申請に至る苦労が水の泡になった(参加を強制させる制度にしてほしいというもの。)		個別労働紛争解決制度の趣旨を説明するとともに、貴重なご意見として拝聴し本省に報告しました。
4	労働基準監督署の総合労働相談コーナーに労働相談を行った際、あっせん制度の説明がなかった。		相手の立場になって話を聞くよう担当者に対し必要な指導を行いました。
5	事業場から解雇を通告された。労働局は困っている人を助けられないのか。何のための労働局なのか。 「あっせん」で損害賠償を支払わせることができないのは生ぬるい制度である。		個別労働紛争解決制度の趣旨を説明するとともに、貴重なご意見として拝聴し本省に報告しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、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	求人広告を見て応募した企業を指導してもらうため、総合労働相談コーナーに電話したところ、法律上できないという回答だったが、その対応がいかにもお役所仕事で、言い方も友達としゃべっているような感じだった。法律上できないというのはわかるが、指導できないのであれば、できない理由をわかりやすく教えてもらいたい。電話に出た職員の対応が横柄だったため、電話させてもらった。本人に対してきちんと対応するように言ってもらいたい。		労働局企画室へ事実確認をし、対応した職員に苦情内容を伝え、以後気をつけるよう指導しました。
7	労働契約承継法についての相談窓口、専門担当者が不明確でどこへ問い合わせればよいか分からない。		原則として、労働局企画室である旨ご説明いたしました。
8	ハローワークで仕事を探しているが、請負となっている求人に応募すると実態は派遣ということが多い。ハローワークや労働基準監督署、需給調整事業部に相談してもたらいまわしにされる。自分の仕事じゃないからやらないのではなく、どこかが責任をもってやってほしい。問題のある企業の求人は取り消すか、求職者に問題のある企業であることを事前に教えて欲しい。		職業安定部及び需給調整事業部へ苦情内容を伝え、担当部署において改善策の検討を行っているところです。
9	解雇の相談のため、ハローワークあて架電したところ、労働基準監督署を案内された。労働基準監督署へ架電したところ、相談員が不在という理由で労働局企画室を案内された。たらいまわしにしているのではないか。		お手数をお掛けしたことについて謝罪を行ったうえで、改めて相談内容を伺い、管轄する労働基準監督署における法施行事務と民事上の紛争部分について説明しました。なお、事業場所在地が他県であったため、管轄労働局及び労働基準監督署を案内したところ、納得していただきました。
10	労働基準監督署の窓口は混んでいるのに、この少ない職員数でよく対応している。 他の労働基準監督署もハローワークも、少ない職員数で、精神的にもおかしくなっても不思議ではない状態で、よく対応している。		「状況をご賢察いただいたうえに、好意的に評価していただき感謝申し上げます。利用者の方に極力ご不便をおかけしないよう努力いたします。」とお答えいたしました。

「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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

部局(課室)名	医政局
照会先	医事課 臨床研修係 (内線4123)

平成22年3月12日～3月18日受付分

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

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	医師法第16条の3の臨床研修医の研修専念義務について、例えば、親が経営する病院の役員に子である研修医が就任し、研修が休みの日に医行為以外の業務に関与させることが可能かどうかといったことなど、具体的なガイドラインを示して欲しい。		同様の照会があった場合には、現場の実態を踏まえながら個別事案ごとに判断してまいります。
2			
3			
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

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12日～3月18日受付分

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

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	新聞等でB型肝炎の和解勧告の話等がでているが、私はC型肝炎の患者です。診療(手術)を受けた病院もカルテも無くなってしまい、弁護士にも相談しましたが、どうにもならないようで、B型ばかりではなくC型の患者にも何か国からの助成を受けられるようにしていただきたい。せめて肝硬変や肝臓がんなど重症になった人への救済措置を増やしていただきたく、一国民としてお電話しました。すぐどうなるとは思いませんが、せめて意見を届けていただきたくお電話しました。よろしくお願いいたします。		御意見として拝聴し、担当部局へ報告いたしました。
2			
3			
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

局課(室)名	食品安全部
照会先	企画情報課 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12日～3月18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	0件	0件	0件	1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(職員等の接遇問題を含む)	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	厚生労働省が定めた試験法による輸入食品の検査実施にあたっては、分析に必要な精度を確保することが困難な項目が多い。特に告示で規定された試験法の変更は認められていないことから、今後、発出される試験法については複数の検査機関による検証をし、室間精度を確保していただきたい。また、既存試験法については積極的な改訂を期待する。		現在、告示で規定された試験法では、米(カドミウム)及び豆類(シアン化合物)の試験法を除き、原則として別の方法による試験法は認められておりません。今回いただいたご意見については、厚生労働本省へ伝えま
2			
3			
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

局課(室)名	労働基準局
照会先	総務課 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12日～3月18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
	71件	113件	3件	0件	0件	0件	187件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	41件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	84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) 以下記載例(複数行政を例示)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	時間外労働に関する限度基準について、業種関係なく一律に45時間等とするのではなく、昨今の社会情勢を反映した形で、例えば業種ごとに限度基準を定めるなど見直しを図ってはどうか。		貴重なご意見として承りました。
2	問題がある事業場に対して、もっと頻度を上げて巡回指導するためには、現在の監督官の数では少なすぎる。必要などころには増員すべきだ。		貴重なご意見として承った上で、限られた人数の中で効果的かつ効率的に監督指導を行うよう努めている旨ご説明し、ご理解を求めました。
3	労働基準法令違反を繰り返す事業主には、営業停止などの処分をするようにすべきではないのか。		行政処分としての営業停止は法令上認められていないことをご説明し、ご理解を求めました。
4	職場での嫌がらせなど民事上の不法行為に対し、監督署で刑事的に処罰できないか。		監督署での刑事的な処罰を求める権限行使は、法律で限定されていませんが、そのような事案に対し、個別紛争解決制度の助言指導やあっせん手続により解決に向けて力になれることをご説明し、ご理解を求めました。
5	離職票を会社が作成してくれないので、ハローワークに相談したが、監督署からも指導してもらえないか。		所管外のため監督署において直接の指導は困難であることをご説明し、再度ハローワークに対し困っている事項や解決のための方法について相談の上、具体的な対応を求めていただくようご説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、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	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。		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。
7	昨今メンタルヘルス問題が多く取り上げられており、自分の友人もメンタルヘルス不調者であるためそのケアのための方法について詳しく知りたいのだが、難しい問題であるため困っている。		具体的な内容を聞いたところ、メンタルヘルス不調者への支援方法が主な相談事項と判断されましたので、専門の相談機関(メンタルヘルス対策支援センター)をご紹介しました。
8	建設業の従業員が現場で怪我をしたので元請に報告したら、「労災を使うな」と言われた。未だにこのような業者が多い。このような状況がなくなるよう業者に指導徹底していただき、私たちが安心して仕事できるようにしてもらいたい。		労災かくしの排除については重点課題として、説明会や現場指導等機会のあるごとに指導し、情報提供や相談がある場合は厳正に対処しており、労災かくしを行った業者は法違反で処罰されることについてご説明し、監督署としても引き続き監督、指導をしていく旨説明し、ご理解いただきました。
9	自動車運送業では、事業主はいろんな保険に加入しなければならず、何かあった場合にその保険で対応できるため労災保険を使うことはない、労災加入の必要があるのか。労災保険に入っていないところもあるのではないかな。		労災保険は一人でも労働者を雇っている事業主は必ず加入する必要があること、未加入時の費用徴収制度、保険給付内容をご説明しました。また、労災保険に加入していない事業場があるという情報があればお知らせいただくようお願いしました。
10	精神障害の労災請求に関する調査については、請求人がつらい出来事を思い出したり、請求したことにより関係者から事情聴取することに負担を感じるなどして症状が悪化することのないよう、十分な配慮をしてもらいたい。		精神障害の労災請求に係る調査に当たっては、疾病の性格上聴取等の際に配慮が必要なのは十分理解し、本人に負担をかけないように留意していること、今後も引き続き配慮していくことをご説明し、ご理解いただきました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

平成22年3月12日～3月18日受付分

局課(室)名	職業安定局
照会先	公共職業安定所運営企画室 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)

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
	223 件	71 件	32 件	0 件	1 件	1 件	328 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	49 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	185 件
	法令遵守違反に関するもの	4 件
	その他	90 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。引き続き求人確保のため努力してまいります。
2	面接に行ったが、全て年齢で断られてしまったので、求人票に募集する人材の年齢を記載するべきだ。		雇用対策法により、労働者一人一人に均等な機会が与えられるよう、労働者の募集・採用における年齢制限を原則禁止しており、違法な恐れのある求人には指導を行っている旨ご説明いたしました。
3	ハローワークに設置されている求人検索機で他都道府県の求人を見ることができない。全都道府県の求人検索ができるよう改善してほしい。		求人検索機はその地域の実情、ニーズに沿って提供する情報の範囲を設定していること、他都道府県の情報提供をご希望の場合は職業相談窓口で提供相談ができることをお伝えし、相談窓口の利用をお願いしました。また、ハローワークインターネットサービスでは全国の求人情報が検索できることをお伝えしました。
4	ハローワークの駐車スペースを広くしてほしい。		誘導員の配置など混雑解消に向けて努力していることを伝えるとともに、予算の制約がある中で駐車場の拡充等に努めていく旨伝え、ご理解いただくようご説明いたしました。
5	雇用保険の資格取得届等の帳票が白黒のため見にくく、記入すべき欄がわかりにくい。		システム最適化計画に基づく見直しにより、平成22年2月に新帳票となったが、最適化計画の理念である経費削減の中で、白黒の印刷となったこと等をご説明し、了解していただきました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、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検索端末の待ち時間が長いので、求人検索装置の台数を増やしてほしい。		ハローワークの規模や利用者数等を勘察し、適切な台数となるように設置している旨ご説明いたしました。
7	駐輪場に自転車を止めたが、鉄骨が腐っていた。		早急に修繕を行う予定である旨ご説明いたしました。
8	ハローワークに電話をしたが、担当部門に回された後で職員が電話になかなか出なかった。		窓口の電話対応の状況を確認するとともに、電話に速やかに出るよう改めて指導を行いました。
9	ハローワークの窓口の職員の対応が悪い。		事実関係を確認するとともに、職員の接遇研修を実施するなど、接遇向上に取り組んでいく旨ご説明いたしました。
10	職業相談、職業紹介を受けようとハローワークに来たが、待ち時間が長い。		待ち時間の短縮を図るため、相談窓口数の増設や専門窓口を作るなどの対応をしています。 待ち時間については改善してきているものの、依然として長いとの意見が寄せられておりますので、今後とも待ち時間を短くするため、利用者サービスの向上の取組みを進め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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

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 雇用均等政策課長補佐 河野恭子(内7832) 電話 03-3595-3271 FAX 03-3502-6762

平成22年3月12日～3月18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	10件	0件	0件	0件	0件	12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)	4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	改正育児・介護休業法の規定例について、法律の内容や関係する制度(例えば助成金や給付金)もすべて盛り込んだ、わかりやすいものを作成してほしい。		規定例については条項ごとに法律の解説を記載しているが、さらに詳しい説明は改正法パンフに記載。また助成金や給付金についても別の資料となる旨説明しましたが、なお、すべてを網羅した資料があった方がよいということでした。そのため御意見については受け取り、上部機関に伝えておく旨説明しました。
2	一般事業主行動計画に掲げる目標に関して照会したいが、次世代育成支援対策を推進していく立場である雇用均等室の職員が各企業の目標を把握していないのはいかなものか。		行動計画本体の届出義務がないため、把握できないものである旨説明した上で、提出している企業についてのみ急遽集約し、照会に対しては回答しました。
3	改正育児・介護休業法において、一律に育児短時間勤務制度の所定労働時間を規定するのはおかしい。		改正育介法における育児短時間勤務の趣旨等について説明し、理解が得られました。
4	本省作成の一般事業主行動計画策定パンフレットは、横文字(テレワーク、バリアフリー、インターンシップ、トライアル雇用、ハローワーク等)が多すぎるが、こうした風潮が若者の言葉や服装の乱れを助長している。		制度を説明し、貴重なご意見として承りました。
5	「常時雇用する労働者」の定義が、次世代法、改正育児・介護休業法、安定部所管の助成金において、それぞれ異なるのは混乱を招くので、統一して欲しい。		制度を説明し、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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、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	安定所職員から、東京都内の事業場に勤務する妻の勤務条件の相談窓口として、神奈川労働局雇用均等室を紹介されたが、これで7か所目である。たらい回しではないか。		結果としてたらい回しになってしまったことを謝罪しつつ、管轄は東京労働局(内容によっては企画室)となるため、連絡先をお知らせし、理解を得ました。
7	改正育児・介護休業法の規定はとても難しい。特にパパママ育休プラスはわかりにくい。本当は自分の会社に合うようにしたいが、難しいので結局ホームページの規定例をそのまま使うことにしてしまう。これでは担当者も真に理解できないし、労働者も取りにくい。結局使いにくい制度になっていないか。もっと簡単な休業制度にならないか。		規定に盛り込まねばならない点は理解いただき、貴重なご意見として承りました。
8	均等法について、施行からずいぶんたつが、守らない企業がある。罰則を設けることや営業停止処分にする等の規制強化を検討してほしい。		均等法の趣旨を説明したうえで、貴重なご意見として承りました。
9	児童クラブの指導時間について、親の就業状況に合わせて、より柔軟に対応可能とするべきだ。 厚生労働省雇用均等・児童家庭局の施策のため、当室へ電話した。		本省雇用均等・児童家庭局所管と思われるが、地方において当室は所管していないこと、地方における所管部署は不明であるが、県児童福祉担当課と思われることを説明の上、直接、県担当課又は本省雇用均等・児童家庭局へお申し出いただくよう助言し、了解を得ました。
10	改正育介法の短時間勤務について。社会福祉法人は管理栄養士1名の常勤配置の義務があるが、もし、この栄養士が短時間勤務を希望した場合、新たに別途栄養士を常勤で雇う必要がでてくる。同じ厚労省なので、この場合の1名栄養士が短時間勤務を取得した場合は、設置上は「常勤とみなす」という措置がとれないのかどうか。		社会福祉法人の運営上の設置運営のための基準と、労働者のための育児・介護休業法の法制度は趣旨が異なる旨を丁寧に説明し、御理解をいただきました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

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

平成22年3月12日～3月18日受付分

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

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	介護保険料の年金からの天引の理由や制度への不満の電話。相手方は医療費が年金収入の5割を占め、生活に困窮している方で、これまで市と相談し介護保険料を分割払いにしてもらっていたが、4月より年金から天引されるという通知を市から受けたとのこと。そこで、その理由を市に問い合わせされたところ、国の制度によるものとの説明を受けたとのこと、当局に年金から天引きされる理由や制度への不満の電話がありました。		介護保険料の年金からの天引等については厚生労働省本省で担当しているため、担当部署である厚生労働省老健局介護保険計画課へ照会願いたい旨の説明を行いました。
2			
3			
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 成松課長補佐(内線3204)

平成22年3月12日～3月18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	2件	0件	0件	0件	0件	2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	2件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	患者が投薬のみを希望して医師が安全と判断した場合等、一定の条件のもとで医師の診察なしで処方箋が交付される制度を認めてほしい(投薬料のみにしてほしい。)。これが無理でも、いわゆる「お薬外来」の場合は再診料よりも安い金額を設定すべき。慢性疾患等で定期的に受診してその都度再診料がかかるのは医療費の無駄である。		ご提案の内容については、ご意見として賜りますと伝えました。
2	歯科診療の現場は、地域的な問題から訪問診療を行わなければならないなど大変な実態もあるので、歯科の診療報酬の算定要件について、実態に見合った報酬となるよう見直していただきたい。		診療報酬の改定の仕組みについて制度的な説明をしました。
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、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(地方受付分)

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12日～3月18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	0件	1件	0件	0件	0件	1件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	3級の障害でも基礎年金から年金を受け取れる制度を作ってほしい。また、障害年金の手続きも必要書類を含めて簡素化すべき。(手紙)	③ ④	障害のある方の所得保障の在り方については「障がい者制度改革推進会議」における検討課題の一つとされており、一方で障害年金の引き上げをはじめとした所得保障の拡充については財源の確保も含め、様々な課題があります。今後「障がい者制度改革推進会議」における議論も踏まえつつ、障害年金の在り方について新たな年金制度の創設に向けた議論の中で幅広く検討してまいります。
2			
3			
4			
5			

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する(地方支分部局で受け付け、本省に報告したものを含む)、⑤その他、に分類。