

平成22年5月17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

(本省受付分)

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ましたので、お知らせいたします。

(平成22年5月7日から平成22年5月13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(本省受付分)(10/05/17)

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告(本省受付分)

平成22年5月7日～5月13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)	2	48	4	1	690	0	745
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	1	17	0	0	6	0	24
健康局	0	68	0	0	136	0	204
医薬食品局	0	73	0	0	4	0	77
食品安全部	0	1	0	0	0	0	1
労働基準局	1	277	0	1	109	0	388
職業安定局	0	18	0	0	160	0	178
職業能力開発局	0	10	64	0	26	3	103
雇用均等・児童家庭局	0	171	0	0	162	252	585
社会・援護局	1	73	1	0	33	1	109
障害保健福祉部	0	3	1	0	3	0	7
老健局	0	22	1	1	6	15	45
保険局	0	55	0	0	3	0	58
年金局	0	25	15	0	42	0	82
政策統括官	0	10	0	0	22	0	32
日本年金機構	54	576	25	0	44	0	699
合計	59	1,447	111	3	1,446	271	3,337

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	627
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	597
法令遵守違反に関するもの	8
その他	2,105

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(本省受付分)

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)

平成22年5月7日～5月13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	48件	4件	1件	690件	0件	745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	745件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	母が難病にかかり、人工呼吸器をつけながらリハビリをしている。今入院している病院からは5月末までに転院しなければならない。リハビリに専念して長期療養できる病院を紹介してほしい。(電話)		厚労省では個別の病院の紹介を行っていない旨説明し、お住まいの都道府県の医療安全支援センターを紹介し、理解を得ました。
2	薄毛に効く薬のランク分けをどこかで発表したと聞いたが教えてもらえないか。(電話)		厚労省ではなく、(社)日本皮膚科学会であることを説明しました。
3	新井薬師のご本尊様が5月30日まで、12年に一度のご開帳をされているので、ぜひお参りくださいと長妻大臣に伝えてほしい。(電話)		貴重なご意見として拝聴し、政務三役で情報を共有しました。
4	長妻厚生労働大臣と直接会話をしたいので大臣にかわってほしい。(同様の電話が多数ありました。)		ご意見等の内容に応じて、所管部局が組織として責任をもってご意見等を承る旨をご説明し、了承を得ました。
5	【ご要望:鳩山首相の無恥は非常に怖い;国家の存亡にかかわる】 鳩山首相の無恥は非常に怖い;国家の存亡にかかわる。 歴史的危機が分からないノ一天気首相:経済、財政も分からない。金持ちボンボン。危機は安全保障だけではない。 ・財政問題2010年度末で950兆円。毎年50兆円近く膨らんでいく。 ・この規模と日本国内主体の債務に対して、世界的支援は絶望的。 ・世界の生産・労働人口の爆発的増大により、復興の困難さは戦後の比ではない。 ・国民資産をもっと大切に、その運用で高齢化社会に対応すべき。国民資産を無くしたら少子高齢化社会は乗り切れない。 ・財政・経済ノ一天気:近くに教育者はいないのだろうか? (「厚生労働省国民の皆様の声」への意見メール)		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	【ご意見:新語の解説】 新語の解説:「ハトヤマする」……ある宗教家が、人々には道徳的に正しいことを言えば皆賛成してくれるとの誤解に基づき政治家に転身し、根回しもしなくても、道徳的に正しいことを言えば、皆ついてくると思い込み、国民の利害の渦に巻き込まれて埋没した行為または、その状態を言う。 (「厚生労働省国民の皆様の声」への意見メール)		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	その他、高速道路やダム建設に関するご意見等の厚労省施策以外のご意見メールが多数ありました。		

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	医政局
照会先	歯科保健課総務係(内線2583) 政策医療課 国立ハンセン病療養所管理室 (内線2621) 看護課総務係(内線2596) 医事課総務係(内線2566)

平成22年5月7日～5月13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	17件	0件	0件	6件	0件	24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	24件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	歯科医院で受けた医療行為について疑問がある。歯科の治療に関する相談に乗ってくれるところを教えてください。		都道府県の医療安全支援センターにご相談頂くようご案内しました。
2	国立ハンセン病療養所について、各施設の実情を踏まえ、医師・看護師等職員の確保及び施設整備等必要な予算の確保等をお願いしたい。 (各国立ハンセン病療養所入所者自治会による要請)		各施設の実情を踏まえながら各自治会の要望内容を精査し、今後、適切に対応していく旨をご説明しました。
3	准看護師として三年以上働いてると国家試験が受けられるのは本当か。		保健師助産師看護師法第21条第3号に基づき、免許を得た後3年以上従事している准看護師の方については、看護師学校、または養成所において2年以上修業しないと受験資格は得られない旨をご説明しました。
4	過去に罰金刑に処せられたが、免許を取得することができるか。 (医師第4条第3号等の内容に関する問い合わせ)		国家試験合格後、免許申請時において免許を与えるか与えないかの判断となるので、現段階では取得の可否はお答えできない旨をご説明しました。
5	医療機関にカルテの開示を請求したいが、行政機関ではどこに相談すればいいのか教えてください。		都道府県に設置された医療安全支援センター等にご相談頂くようご案内しました。

「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(本省受付分)

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5月7日～5月13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	68件	0件	0件	136件	0件	204件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	18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	186件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	5月末に使用期限が切れる0.5ミリのシリンジ製剤が大量にあります が、国として返品などの対策はないのでしょうか？		<p>新型インフルエンザワクチンに関しては、必要量のみが医療機関に納入される仕組みとなっていること等から、当初より原則として返品を認めておりません。また、医療機関においては、卸売販売業者のように流通を前提とした品質管理を行っていないこともあり、ワクチンの性質上、原則として返品を認めることはできません。加えて、ワクチンを買戻すための財源が予算措置されていないため、現時点では対応が困難です。</p> <p>一方で、医療機関在庫の返品について、多数のご要望を頂いていることから、今後、解決に向けて何らかの方策がないか慎重に検討していく旨ご説明いたしました。</p>
2	なぜ、たばこの値上げをするのか。これでは、たばこをやめ、麻薬に手を出す人もでてくるのではないかな。		<p>貴重なご意見として拝聴いたしました。</p>
3	屋内だけでなく、屋外も禁煙にしてほしい。		<p>貴重なご意見として拝聴いたしました。</p>
4	全面禁煙はやりすぎではないですか。		<p>貴重なご意見として拝聴いたしました。</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、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、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	受動喫煙対策を行っていないところの行政指導をしてほしい。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
6	肝炎治療に対する医療費助成制度の対象者や制度の内容等について教えてください。		本事業の目的や助成対象等、制度の概要についてご説明いたしました。
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。

「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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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5月7日～5月13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	4件	0件	77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	77件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	洗剤に危険な化学物質は使われていないのか。 (化学物質についての照会10件程度有り)		洗剤に使用される化学物質については、「有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律」で規制されており危険な化学物質は使われてないことや混ぜると危険な化学物質が生じるものについての注意喚起を行っていること、また、業界も自主基準等を定めており安全性の向上に努めていることなどをご説明しました。
2	家族がC型肝炎を患っており「特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固第IX因子製剤によるC型肝炎感染被害者を救済するための給付金の支給に関する特別措置法」による救済を受けるため当時の治療に関する資料を集めたいと思っている。しかし、当時治療した病院は今はないようだが、どうしたらいいか。 (病院の存否等についての照会10件程度あり)		ご照会いただきました病院について確認したところ、フィブリノゲン製剤等が納入されていた病院であること、また、現在は名前を変更して存続している旨、ご説明いたしました。 医療機関についての情報は厚生労働省HPで確認ができます。
3	以前に流産により手術をしたことがある。C型肝炎になっているかどうか不安である。その病院がフィブリノゲン製剤が納品されていた病院かどうか教えてほしい。 (C型肝炎にかかっているかどうか不安という照会10件程度あり)		ご照会いただきました病院について確認したところ、フィブリノゲン製剤等が納入されていた病院でした。しかしながら、C型肝炎ウイルスに感染しているかどうかはお電話の内容ではわからないため、ウイルス検査の受診をお勧めするなど今後の対応についてご説明をさせていただきました。
4	C型肝炎に関する補償について教えて欲しい。 (補償について照会多数あり)		「特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固第IX因子製剤によるC型肝炎感染被害者を救済するための給付金の支給に関する特別措置法」の概要をご説明いたしました。 給付金を受けるためには製剤投与の事実認定が必要ですが、これは訴訟を通じ裁判所がおこなうものであること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、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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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5月7日～5月13日受付分

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

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	昨日(5/10)のテレビ朝日の番組「TVタックル」に、厚生労働省職員の「木村もりよ」が出演していた。番組の中で、子ども手当に反対し、「自分で子どもを育てられないなら、産まなければよい」と発言していた。少子化対策を推進している厚生労働省職員がこのような発言をするのはおかしいのではないか。このような職員は処分して欲しい。		番組内での発言は、厚生労働省の見解ではなく、あくまでも個人的な意見を述べたものと思われませんが、ご意見として承り、省内で報告しますと回答しました。
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(本省受付分)

平成22年5月7日～5月13日受付分

部局(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 林田 淳一(内線5582)

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	277件	0件	1件	109件	0件	388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	381件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	休業補償給付について、給付額が少ないので再調査をしてほしい。 対応した職員から給付額が低いことについて説明がされないし、態度も悪い。		休業補償給付の支給決定に不服がある場合は、審査請求を行うこともできる旨を説明し、ご理解を求めました。 また、労働局を通じて、請求人に対し、懇切・丁寧な説明をするよう指示しました。
2	休業補償給付の請求したが、支給決定がまだされておらず、生活も苦しい。早く決定してもらいたい。		事案によっては支給決定までに時間を要してしまうこともあることを説明し、ご理解をいただきました。 また、労働局を通じて、請求人に対して現在の進行状況を懇切・丁寧に説明するよう指示しました。
3	以前治ゆと診断された傷病について症状が悪化したため、自分が在住していない県にて病院で診察、手術を受けた。 そこしか受けるべき病院がなかったのだが、通院費は支給されないと労働基準監督署でいわれたがどうなっているのか。		労災保険において支給可能な通院費については、原則として隣接する市町村内の病院であること等、制度について説明し、ご理解をいただきました。
4	現在、労災年金を受給しているが、労災年金担保融資制度が無くなると聞いたが、本当か。		行政刷新会議において、「廃止」の評決が出たところであるが、現在は制度の見直し等について検討中である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
5	<p>労働時間等見直しガイドラインの改正について、努力義務では有給休暇の取得が進まない。 大企業には取得目標の労働基準監督署への届出を義務付けるべきではないか。 また、有給休暇の取得促進を行った大企業に助成金を支給するべきではないか。</p>		<p>労働時間等見直しガイドラインの改正について、改正の趣旨及び周知を積極的に行い、改正の効果が波及するよう努力していることを説明し、ご理解いただきました。</p>
6	<p>勤めていた会社が、今まで行っていた事業を競争入札で落札できなかったことから、4月から仕事がなくなった。 3月の時点で入札の話は聞いたことがなく、当然業務が続くものとして働いてきましたが突然職を失っているような状態となった。 なぜ、会社の都合によって我々現場の従業員がとぼっちりを受けて職を失わなければならないのか。 社会的弱者であるパート従業員は理不尽な使い捨てされても生活の保障すら受けられないのか。</p>		<p>使用者の責に帰すべき事由により休業する際は、休業手当を支払わなければならないことについて説明する予定でしたが、匿名の電話で一方的に話し電話を切られたので、返答は不可能でした。</p>
7	<p>最近、医療現場や介護現場で過剰な残業が横行しております。違反事業者へは課税するなど、法律を改定すべきだと思います。</p>		<p>労働関係法令の遵守を事業場に対して適切に指導していることについて説明し、ご理解を求めました。</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(本省受付分)

部局(課室)名	職業安定局
照会先	公共職業安定所運営企画室 広報担当官 和田史絵(内線5682) 広報係長 比田井徹也(内線5739) (直通03 - 3593 - 6241)

平成22年5月7日～5月13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	18件	0件	0件	160件	0件	178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)	38件
	法令遵守違反に関するもの	6件
	その他	105件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	他の都道府県労働局管内のハローワークでも求人募集はできるのか。		ハローワークは全国斉一の職業紹介機関であり、オンラインによる情報通信が可能となっております。このため、就業場所が他の都道府県である場合等でも、事業所所在地の管轄ハローワークにお越しただければ、就業場所近辺のハローワークで求人募集を行うことができる旨ご説明しました。
2	4月1日より雇用保険の対象労働者の範囲が拡大し、私も新たに雇用保険料を払うことになった。私の働き方では失業等給付がもらえない可能性が高い。保険料を支払う支払わないの自由があって良いのではないかと。		今回の雇用保険法の改正は、労働者の生活及び雇用の安定と就職の促進に資するよう、対象者の範囲を拡大したものです。皆保険の制度であり、保険料の支払いについて任意性がない旨ご説明しました。
3	私が利用しているハローワークでは、職員の方が親身になって相談に乗ってくれ、非常に感謝しております。また、夜遅くまで働かれており、ご苦労様です。雇用対策には解決しなければならない課題がたくさんあります。公務員でなければ出来ないこともあるので、景気の善し悪しにかかわらず、常に業務の改善・是正に取り組むことが大事だと思います。職員のみなさんも体に気をつけて頑張ってください。		国民の皆様からいただいた貴重なご意見として、組織内で情報共有を図りました。
4	雇用失業情勢が厳しい。ハローワークでも、土曜日の半日窓口相談を行ってほしい。		インターネットにて求人検索が可能なことや、主要なハローワークにおいて、平成10年度から土曜開庁を実施していることをご説明するとともに、土曜開庁を実施している最寄りのハローワークをお知らせしました。

「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	失業等保険の給付に3か月間の給付制限がかかる場合があると聞いた。このままでは3か月間無収入になってしまう。この制度を見直すべきだ。		雇用保険制度の趣旨は、労働者の生活及び雇用の安定と就職の促進のために、失業された方や教育訓練を受けられる方等に対して失業等給付を支給するものであり、自己都合による離職は、任意的な離職であることから、給付制限を設けている旨ご説明いたしました。
6	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おり、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、当該事業所に対し指導を行うこととしている旨、ご説明しました。
7	ハローワークで募集している求人に応募しようとしたところ、自分が外国人であることを理由に面接を断られた。事業主が求める能力や経験は十分あるのに、国籍を理由に拒否するのは差別ではないか。会社に対してきちんと指導してほしい。		ハローワークから当該事業所に対し、国籍ではなく能力や適性に基づいて公正に採用の判断を行うよう指導するとともに、ご本人に対して指導した旨ご連絡し、ご理解いただきました。
8	ハローワークの担当が企業に対して積極的に求人のアプローチをするなどして、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、各ハローワークの所長を先頭に企業、事業主団体への求人要請も行っているところです。引き続き求人確保のため努力してまいります。
9	会社から解雇されたが、雇用保険の離職票を書いてもらえない。ハローワークから指導してもらいたい。		離職票は退職日の翌々日から起算して10日以内に作成することとされており、いただいた情報を労働局に伝え、事実関係を確認し適切に対処するよう指示した旨、ご説明しました。
10	ハローワークに求人を出す際、社会保険を適用しなければならないと言われたが、雇用情勢は厳しく、雇用機会を増やすためにも、そうした制限は無くした方が良いのではないかと。		社会保険については法人事業所は強制適用となっており、またハローワークが求人を受理する際には法令に違反したものでないことが条件であることをお伝えし、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、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(本省受付分)

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)

平成22年5月7日～5月13日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	10件	64件	0件	26件	3件	103件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	69件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	29件
	法令遵守違反に関するもの	1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	先般、労働政策審議会において「おおむね妥当」と答申された「独立行政法人雇用・能力開発機構法を廃止する法律案要綱」においては、雇用・能力開発機構の廃止に伴い、事業を承継する新法人で在職する職員を包括承継するのではなく、採用方式とすることとされているが、重大な雇用問題が生じるものであり、本法案の作業の中止を要請する。 (ほか同様の意見63件)		組織の統廃合に伴う職員の移籍については、承継法人に包括承継させる方式や、採用方式など、様々な方式があり得ます。 今般、包括承継ではなく、採用方式をとるのは、雇用・能力開発機構については、各種施設の設置運営の在り方等について問題を指摘されてきたことから、法人を廃止し、抜本的に組織を見直すこととしたため、職員の雇用契約についても、いったん整理する採用方式を採用することとしたものです。 雇用・能力開発機構の廃止に当たっては、職員の雇用問題に最大限配慮することとしています。 具体的には、新法人においては、職業能力開発業務を的確に実施するための人員枠を確保する一方、業務のスリム化による職員の削減については、定年退職者の不補充による自然減等により対応することとしており、昨年12月の閣議決定の趣旨を踏まえ、雇用問題に配慮した対応を考えています。 当省としても、関係独立行政法人において、雇用問題への配慮という趣旨を十分踏まえた対応がなされるよう要請してまいりたいと考えています。
2	雇用・能力開発機構の廃止に伴うポリテクセンターの都道府県への移管に係るスケジュールについて早期に提示いただきたい。 (都道府県からの要望)		ポリテクセンターの都道府県移管に係るスケジュールについては法案の提出後、適切なタイミングで情報提供し、法案成立後正式に提示したいと考えています。
3	報道等において、「独立行政法人雇用・能力開発機構法を廃止する法律案」の今通常国会への提出が見送られたとあったが事実関係如何。 (都道府県からの質問。ほか同様の質問1件)		「独立行政法人雇用・能力開発機構法を廃止する法律案」については、今国会への提出をすべく作業を進めており、今後の国会の審議状況を見ながらその提出時期について判断する方向であり、秋の臨時国会への先送りの方針は決定していません。
4	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)が今年度で終了すると聞いた。いい制度なので、引き続き継続してほしい。		緊急人材育成支援事業については、平成22年度末までの事業ですが、平成23年度からは求職者支援制度として恒久化すべく現在検討中です。
5	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)について、人気があるコースはどんどん増やしてほしい。		当省及び関係機関において連携し、基金訓練実施先の開拓を行っています。今年度においても、22年4月27日現在で、認定した訓練コース数は約3千5百コース、訓練定員数は約7万7千人となっており、着実に実績を伸ばしているところです。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	無料で再就職のための勉強ができて、その期間中の生活費の支給も受けられる制度があると聞いた。その制度について教えてほしい。		緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)と訓練・生活支援給付について説明を行い、併せて、制度を利用いただくに当たり、ハローワークに相談いただくよう御案内しました。
7	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)受講中に雇用保険が終了する見込みであるが、雇用保険の支給終了後に訓練・生活支援給付を受給できるようにしていただきたい。		訓練・生活支援給付は、雇用保険の受給が終了された方を含めて、雇用保険を受けられない方が安心して職業訓練を受講いただけるよう給付するものです。 このため、一定の要件を満たしている場合には、雇用保険の受給が終了された後から、職業訓練を受講いただいている期間、訓練・生活支援給付を受給できます。
8	職業訓練生の中には、訓練・生活支援給付を受けることが目的で就職意識が乏しいと思われる人を見受けられる。税金で払っているのだから、しっかり指導してほしい。		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、これらの選考等の取組を徹底してまいります。 また、訓練・生活支援給付の支給要件として、毎月8割以上の訓練出席率を求めており、訓練に真面目に出席していなければ給付が停止されることとなります。
9	訓練・生活支援給付に「世帯の主たる生計者である方」との支給要件があるが、一緒に暮らしている両親から援助を受けたくはない。この支給要件を廃止してほしい。		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。 このため、御両親とともに暮らされ、「世帯の主たる生計者」に該当しない場合には、本給付の受給はできません。
10	配偶者が公務員であると職業訓練を受講できないと聞いたが本当か。		職業訓練は、現在有する技能、知識、適性等の状況から判断して、職業訓練を受講することが再就職のために必要であること、その職業訓練を受けるために必要な能力を有すること等の要件を満たしている方が受講いただくものであり、その選考に当たり配偶者が公務員であるか否かは関係ありません。

「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(本省受付分)

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

平成22年5月7日～5月13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	171件	0件	0件	162件	252件	585件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	215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	368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。 ・子ども手当自体を行うべきではない。 ・子ども手当よりも保育所を増やすことが必要。 ・所得制限を設けるべきである。		貴重なご意見として承りました。
2	中小企業子育て支援助成金の支給申請を行ったが、財21世紀職業財団地方事務所に対し、他の育児休業に関する助成金がないか聞いたが教えてくれなかった。そもそも、助成金についての周知が不足している。 財団職員の態度が高圧的で不快に感じた。また、資料を送付するよう依頼してもなかなか対応してもらえなかった。		財団の対応によって、不快な思いをされたことについては謝罪し、事実関係を確認の上、以後このようなことのないよう、注意喚起することをお伝えしました。 あわせて、あらゆる機会を通じて助成金の周知を図る旨ご説明いたしました。 財団本部を通じ、当該事務所に対し情報提供を行い、職員の待遇を含め、対応について留意するよう注意喚起を行いました。
3	法改正により、育児のための短時間勤務制度を設けることが義務づけられたと聞いたが、誰のためにもならない法律である。3歳未満の子を持つ従業員全員が制度を利用すると、業務に支障をきたすことは明白で、なおかつ今までの人件費に加え、代わりに雇うアルバイト代等余計な経費がかかり、中小企業は倒産してしまう。昔から子どもは親の苦勞する姿をみて育つもの。短時間勤務制度の義務化や子ども手当支給により、他力本願な大人に育つのではないか。		育児・介護休業法改正の背景及び趣旨をご説明し、ご理解いただくよう努めました。
4	改正された両立支援レベルアップ助成金の支給要領の公表が遅い。		支給要領の公表が遅れたことについてお詫びしました。詳細が決定したので、支給機関である(財)21世紀職業財団にお問い合わせいただくようお願いしました。
5	4月22日付け日経新聞「保育所の利用要件撤廃」についての問い合わせ		現在、新たな次世代育成のための包括的・一元的なシステムの構築について、1月29日に設置された「子ども・子育て新システム検討会議」において議論を行ってい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、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、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	少子化対策を考える際には、保育所の整備だけではなく、働き方の見直しについても合わせて考えてもらいたい。 子育ては社会全体でということを使うが、本当にそうか。親の責任というものもあるのではないか。		については既にそういった方向で施策を考えてきたこと、については、子育てを社会全体で支えるといった場合も、親の責任を否定するものではないこと(むしろ、子育てに責任を持っている親が子育てしやすいように社会で支えるという意味合いであること)について説明しました。
7	日本における「家族・家庭に対する政府の施策(特に少子化対策)」について、どのようなことを実施しているのか。		平成22年1月に閣議決定された「子ども・子育てビジョン」において、子ども手当の創設など経済面の支援と保育サービス等の基盤整備とのバランスのとれた総合的な子育て支援や、仕事と生活の調和のための取り組みを、今後も推進していくことを説明。内閣府と厚労省の関連HPを紹介しました。
8	子どもを乳児院に預けているが、乳児院の職員から「親が悪い」という内容の注意を頻繁に受けるので、やめさせて欲しい。		施設の所管が都道府県になるため、自治体の担当か、児童相談所に相談いただくようお願いしました。

「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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	社会・援護局(社会)
照会先	社会・援護局総務課 課長補佐 大武 喜勝(内線2813) 社会・援護局書記室 管理係長 佐藤 敏彦(内線2803)

平成22年5月7日～5月13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	1 件	0 件	33 件	1 件	108 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(職員等の接遇問題を含む)	11 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	95 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	こども手当の支給に伴い、生活保護世帯には児童養育加算が増額されると聞いた。税金やNHK受信料なども免除されている。これ以上増額される必要があるのか。納税者は配偶者控除が廃止され、増税となるケースもある。母子加算も含め増額は止めるべき。	④	ご意見としてお伺いしました。 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	生活保護受給者について、働かず遊び暮らしている人を見かける。生活保護費は税金であり、このような人のための制度ではないはず。生活保護受給者にはもっと就労を強く指導すべきではないのか。	①	ご意見としてお伺いしました。 なお、生活保護受給者の就労支援については、福祉事務所に配置している就労支援員による支援やハローワークとの連携による就労支援事業を推進するなど、個々の世帯の状況に応じたきめ細かな形での就労支援に取り組んでおります。
3	病気で働けないとして生活保護を受けているが、隠れてアルバイトなどにより収入を得て、申告していない人がある。このような不正受給は、納税者としては許し難い。	④	生活保護制度における不正受給の防止につきましては、生活保護の受給要件について厳格な審査を実施するよう引き続き徹底を図り、生活保護の適正な運用に努めてまいります。
4	平成21年度第2次補正予算において生活福祉資金の相談支援体制の充実が図られたが、実施期間が平成22年度までとなっているため、実施期間の延長をお願いしたい。	③	ご要望については、平成23年度予算要求へ向けて検討して参ります。

※「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。

(主な国民の皆様の声)

5	生活福祉資金の福祉資金(生業費)の貸付を申し込んだが、貸付を受けることが出来なかった、納得がいかない。	① 貸付には一定の要件がございますので、貸付を受けられない理由について、社会福祉協議会によく聞いて頂くようお願いしました。
6	昨年12月から民生委員として指定都市で活動しているが、市は研修も実施してくれないし、地区会長も親身に対応してくれない環境である。 民生委員の選任手続について、大臣の委嘱を自治体にするせば、研修の実施や地区会長への指導などをもっと自治体が責任をもって行ってくれるのではないかと。	① 民生委員制度については、国・都道府県・市町村がそれぞれ役割分担を担っており、現行法でも指定都市である市は、研修の実施義務や会長を含めた民生委員への指揮監督権を有していることをご説明しました。
7	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等に関する苦情相談。	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。
8	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。	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	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。	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。
10	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。

※「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(本省受付分)

部局(課室)名	社会・援護局(援護)
照会先	援護企画課 課長補佐 増井英紀(内線3409)

平成22年5月7日～5月13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	0件	0件	0件	0件	0件	1件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	・戦没者遺児は、年間4万円程度の特別弔慰金しかもらっていないので遺児のために何らかの施策を行ってほしい。 ・遺骨収集など国で行う事業は旅費のみの支給であるが、支度費等についても支給して欲しい。		貴重なご意見として承りました。
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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年5月7日～5月13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	3件	1件	0件	3件	0件	7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	6件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	自立支援医療受給者なのですが、精神障害者保健福祉手帳は交付されないのでしょうか。		精神障害者保健福祉手帳につきましては、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づき、医師の診断書等の書類を添えて市町村に申請書を提出し、その後、都道府県において判定を行い、結果については市町村を經由して連絡がくることとなっています。 詳しくは、お住まいの市町村、保健所、精神保健福祉センターにお問い合わせください。
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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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5月7日～5月13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	22件	1件	1件	6件	15件	45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(職員等の接遇問題を含む)	1件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	42件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	転居前に転居先の住宅改修を行う場合、介護保険の対象とならない旨市役所から説明を受けたが、どのような取扱になっているのか、改めて説明してほしい旨御依頼がありました。		介護保険の住宅改修は、住民票の住所地で行う改修を対象とするため、転居前に行う改修については、転居前の住所地に所在する市役所では対象とならない旨説明いたしました。 なお、住宅改修の申請は原則、事前申請を行うべきところ、やむを得ない事情があると市町村が判断した場合には、事後申請を行うことができる旨説明いたしました。
2	事業者の方より、特別養護老人ホームの入所者の方へ提供する食事について、飲み込みが困難な方のため、栄養補助食品としてゼリーを提供したいが、その分の費用を入所者の方から徴収できるかとのご質問をいただきました。		入所者の選択する特別な食事には当たらず、費用徴収はできないため、基本食事サービスの一環として対応してもらいたい旨回答しました。
3	事業者の方より、特別養護老人ホームとショートステイが併設されている場合で、本体施設で日常生活継続支援加算を算定し、ショートステイでサービス提供体制強化加算を同時に算定することは可能かとのご質問をいただきました。		御照会の点につき可能である旨回答致しました。
4	介護職員の方から、他の事業所の職員に処遇改善交付金が支給されているようだが、自分にはまだ支給されていないのはなぜかとのご質問をいただきました。		処遇改善交付金については、事業所は作成した処遇改善計画を従業員に周知した上で都道府県に申請していただくことになっており、事業所に申請の有無をご確認いただきたい旨説明しました。
5	都道府県のご担当者の方から、ユニット型特別養護老人ホームの廊下幅の測り方についてご質問をいただきました。		内法での測定となりますが、手すりから測定しなくても良い旨回答しました。

「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	収入が少ないので保険料を安くできないかというご質問をいただきました。		介護保険料については、低所得者の方にも過度な負担とならないよう所得に応じた段階制の設定をしていること、平成21年度のプラス3.0%の介護報酬改定に伴う保険料の上昇について、介護従事者処遇改善臨時特例交付金により抑制する措置を講じた旨説明しました。
7	事業者の方より、特別養護老人ホームの日常生活継続支援加算について、介護福祉士の数の換算方法について、対象となるのは介護職員に限られるのかとのご質問をいただきました。		対象となるのは介護職員に限られる旨回答しました。
8	第2号被保険者の方より、なぜ介護保険料を負担しなければならないのかという質問をいただきました。		介護保険制度は、高齢化に伴って生じる介護リスクを社会全体で支え合う制度として創設されたものであり、40～64歳の方を被保険者としている理由については、要介護状態にある老親の介護負担が軽減されることに加え、御本人も脳血管性疾患などの介護リスクが高くなるためであることを説明しました。
9	一般の方より、介護老人保健施設における機能訓練は週何回行ってもよいのかとの照会をいただきました。		少なくとも週2回程度行っていただきたい旨ご説明しました。
10	一般の方より、介護老人保健施設の機能訓練において、結果をリハビリテーション実施計画へ記入するのは誰が行うのかとの御照会をいただきました。		医師又は医師の指示を受けた理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が行う旨ご説明しました。

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 成松課長補佐(内線3216)

平成22年5月7日～5月13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	55件	0件	0件	3件	0件	58件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	6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	50件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	私が通院している医療機関では無料で発行していますが、知人が勤めるクリニックでは費用を徴収していると聞きました。各医療機関で自由に決められるのでしょうか。		平成22年4月1日より、電子情報処理組織の使用による請求又は光ディスク等を用いた請求により療養の給付費等の請求を行うことが義務付けられた保険医療機関及び保険薬局において、無償発行を義務付けられたものとお伝えし、電子請求が義務化になっていない医療機関においては費用の徴収は差し支えないことを説明しました。
2	病院からの要請で、差額ベット代が生じる病室に移動させられた。本人の希望でない場合でも、差額ベット代を支払う必要があるのか。		差額ベット代を請求できるのは、患者が希望したのみ場合であるので、患者の同意がない場合には差額ベット代は徴収できないことを説明しました。
3	出産育児一時金の直接支払制度の実施を猶予している医療機関に通院しているが、現金の準備が難しい。		直接支払制度の実施を猶予している医療機関において、出産費用をあらかじめ用意できない等により支払いが困難な妊婦さんに対しては、個別に直接支払制度に対応するか、保険者による出産費用の貸付や、都道府県社会福祉協議会による生活福祉貸付を受けられるよう、制度の説明や申請の支援等の便宜を図るかのいずれかの対応をとって頂くこととしています。
4	4月で70歳になるが負担割合は1割にならないのか？また、同じ月の生まれであっても、1日と月途中の生まれとで保険証の取り扱いが違うことに納得がいかない。誕生日を迎えた時から1割となるような取り扱いにすべきである。		70～74歳の一部負担金の割合について説明し、1割負担の対象となる方であれば、5月1日から1割負担となることを説明しました。また、一部負担金は同月内で同じ負担割合を適用するため、月途中で70歳となっても、負担割合は翌月からしか変わらない旨を説明しました。
5	窓口負担割合を平成20年の収入で判定することに納得がいかない。現在は収入が少ないにもかかわらず、20年中の収入で判定するため、窓口負担割合が3割となった。広域連合に減免等の申請を行ったが、認められなかった。救済措置はないのか。		一部負担金の判定に前年の所得を用いて判定していることについては、制度上確定している所得は前年分であることから、これに基づき判定していることを説明しました。また、今年度の所得が減った方などには、広域連合が認めた場合、一部負担金の減額等の措置もあることを説明し、認められなかった場合の個別対応することまでは考えていない旨伝えました。
6	自身は後期高齢者医療制度の被保険者で3割負担をしていたが、妻が国民健康保険から後期高齢者医療制度の被保険者になって、妻の負担割合も1割から3割になったがどうか？		国民健康保険は、国民健康保険の被保険者の収入の合計で一部負担割合を判定するため、1割負担となっていました。後期高齢者医療制度の被保険者となり、ご主人と同じ3割負担となった旨を説明しました。

「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、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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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5月7日～5月13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	25 件	15 件	0 件	42 件	0 件	82 件

国民の皆様の声の内訳(大分類)	件数
政策・制度立案への提言	58 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	9 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	・年金担保融資の廃止は決まったのか。決まったとしたらいつ廃止されるのか。年齢制限があり、低利で高齢者、障害者及び母子家庭に貸してくれる金融機関はない。年金担保貸付制度の存続をお願いしたい。 (同旨他20件)	① ③ ④	・行政刷新会議において、年金担保貸付制度は廃止と いう結論が出されたことは厚生労働省として重く受け止めております。 ・事業仕分けの結論は「廃止」とされましたが、直ちに廃止とはなりません。 行政刷新会議においても言及されましたが、廃止するにあたっては代替となる制度を整備する必要があることから、サンプル調査を実施後、今後の制度の方向性や在り方について、制度の存廃を含めて検討し、必要な対応策を講じることとしています。
2	民主党はマニフェストで「年金、医療、介護の不安をなくす」と国民に約束しています。しかし、成果もその実現に向けた努力も伝わってきません。年金一元化と月額7万円の最低保障年金は、何時までにどのように実現するのでしょうか。	① ③	① 民主党のマニフェストにおいては、年金制度を例外なく一元化し、「所得比例年金」と「最低保障年金」を創設することを骨格とする法律を、平成25年に成立させることをお示しています。現在、内閣総理大臣を議長とする「新年金制度に関する検討会」において、5月中を目途に新制度の基本原則を取りまとめることとしており、今後、国民的な議論を重ねながら、具体的な制度設計を進めてまいります。
3	今の制度では未納期間は、2年以内までは納付可能のようですが、それを10年に制度改正する予定とのこと。その場合の、注意事項を教えてください。	①	① 保険料をより納めやすくすることにより、将来の無年金・低年金の発生を防止する等の観点から、国民年金保険料をさかのぼって納められる期間を、現行の2年から10年に延長することを盛り込んだ法案を今国会に提出しております。 この法案においては、 ・納付する場合の保険料の額は、当時の保険料に一定の加算をした金額となること。 ・既に老齢年金を受給されている方は対象とならないこと。 ・施行日は平成23年10月1日までの政令で定める日とされていることから公布されてすぐにこの制度を利用することができるわけではないこと。 とされています。 なお、法案(国民年金及び企業年金等による高齢期における所得の確保を支援するための国民年金法等の一部を改正する法律案)の詳細については、厚生労働省ホームページに掲載していることをご説明しました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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
4	就職し、厚生年金に加入したが、振り替えの必要の無い多額の国民年金保険料が銀行口座から引き去られ、生活に影響が出ている。 国民年金の口座振替の通知書に、就職などにより、厚生年金に加入した人に対して、「口座振替の停止手続きを行わないと、国民年金の保険料も口座から振り替えられること」と「振替停止手続きの方法」を伝える文言を追加してほしい。	③	国民年金保険料の口座引き落としは月末となっており、口座引き落としの対象者は、月初めから8営業日目に確定されることになっております。 このため、月初めから7営業日目(対象者が確定される日の前日)までに事業主が厚生年金に加入の手続きをして日本年金機構において加入の処理がされていれば、国民年金保険料は月末に口座引き落としされることはありません。 また、7営業日目までに厚生年金に加入の手続きの処理がされず、国民年金保険料が月末に口座引き落としされた場合は、後日、日本年金機構から還付請求書が送付され、申請により還付することとしております。 ご要望については、日本年金機構と共に情報を共有し、口座振替通知書に厚生年金に加入した場合の表記を加えるなど、わかりやすいものとするよう検討することとしております。
5	年金で老後を生活出来る社会保障を確立してほしい。生活保護の世帯より基礎年金が低いのはおかしいし、働くのがばかばかしいと言った風潮にならないような年金改革をお願いしたい。	① ④	① 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。
6	日本年金機構から保険料の督促業務を委託されている会社から電話があったが、詐欺の心配も考えられるので、督促業務を委託している内容について公表し、詳細を被保険者に通知してほしい。 せめて、このように不審と思われる会社から電話があった場合のケースに24時間対応する電話窓口を設置してほしい。	①	① 日本年金機構においては、国民年金の保険料の収納業務を民間に委託していること及び委託先業者について、日本年金機構のホームページにおいて周知しております。また、被保険者に対しては、国民年金保険料納付書を送付する際に、封筒の裏面(地域を担当している委託先業者を表示)及び同封のチラシでご案内させていただいております。 なお、委託先の業者から電話があった場合の照会については、年金事務所が窓口となっております。 ご要望は、日本年金機構と共に情報を共有いたします。
7	半年以上前に障害(厚生)年金を申請したが、まだ決定されていない。 人員を増やすなどして、早く支給してほしい。	②	② 日本年金機構において、障害厚生年金の審査に時間を要する場合には、審査遅延のお知らせを送付していますが、全体的に審査に時間を要している状況のため、障害厚生年金の審査時間の短縮に向けて、4月1日より体制を強化(職員の増員等)いたしました。 今後とも決定までの審査所要日数の短縮に努めてまいります。
8	現在、透析を行っているが、透析は治ることがないのに、「障害状態確認届」を提出させないでほしい。 「障害状態確認届」を医者に作成してもらうのに5,000円かかり、大きな負担となっている。このような必要のない届は、日本年金機構の事務、郵送料、患者の診断料、郵送料を無駄に支出させるだけなので、不要にしてほしい。	①	① 障害状態確認届は、切断による体の機能の欠損等により明らかに状態に変化がない場合につきましては、提出を不要としています。 それ以外の場合につきましては、症状がさらに悪化したり又は良くなったりとお体の状態が変化することもございますので、定期的に障害状態確認届にてお体の状態を確認させていただく必要があるため、提出することとなっていることをご理解願います。

※「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
9	障害年金が認められたが、過去5年分遡って支給してもらうためには、20歳のときの診断書が必要だと言われた。しかし、今から30年以上前の診断書をとることは不可能であるため、直近の診断書だけでも遡って年金を受け取れるようにしてほしい。	① ④	①障害年金の請求の際に障害の状態を判断する時点は、原則、初診日から1年6か月目(それ以内に症状が固定した場合には固定した日)、又はそれ以降に障害の状態が悪化したときとなります。遡って障害年金をご請求いただいた場合でも実質的なお支払いは過去5年分を遡ってのお支払いとなりますが、受給権は初診日から1年6か月目などに遡るため、その当時の障害の状態が確認できる診断書が必要となりますが、ご要望として承りました。
10	第三者委員会において、自分の年金記録が非あつせんとなった。 再度調査して、記録を回復してほしい。	①	①年金記録の回復に関し、国民の立場に立って公正な判断を示すため、総務省に第三者委員会が設置されています。 第三者委員会において、申立内容を十分に汲み取り、様々な関連資料を検討した結果、非あつせんと判断された場合でも、新しい資料が見つかった場合は、再び第三者委員会に申立ができることになっております。

※「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。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	政策統括官(労働担当)
照会先	室長補佐 黒澤 朗(7725) 総務係長 定政紀彦(7717)

平成22年5月7日～5月13日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	0件	10件	0件	0件	22件	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	21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	11件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	このたびの労働政策研究・研修機構のキャリアマトリックスを廃止とする「事業仕分け」に対して、強く反対の意見を表明する。これらのツールが現場で非常に役立つものであることは保証でき、今後、インフラとして広く提供され、常に改善されていくという環境がなくなるとしたら、学校や相談現場にとっては大変な損失である。 同様に存続を求めると要望が計21件、大学関係者、キャリアコンサルタント、NPO関係者等からありました。		「事業仕分け」における指摘を踏まえたキャリアマトリックスの見直しを検討するに当たって貴重なご意見として参考にするとともに、部局内において情報を共有しました。
2	ある会社を解雇された元労働者が解雇後に加入した労働組合から、当該労働者の解雇無効を求めた団体交渉の申し入れがあった場合は、それに応じなければならないか。		労働組合法の該当条文や裁判例・労働委員会の命令について、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
3	ある大学(個別の大学名の記載あり)において、現在活動している労働組合とは別に新たに労働組合を結成させようとしていることについて、経営者が組合を作らせて、本当の組合と闘わせることは法的に問題はないか。		不当労働行為に関する労働組合法の規定及び不当労働行為の一類型として支配介入が示されている旨、メールにて丁寧に回答しました。
4	労働契約承継法の労働者への通知を行う時点で、労働契約承継法規則1条5号で通知すべきとされている「承継会社等において当該労働者について予定されている従事する業務の内容」が決まっていなかった場合、当該労働者へどのように通知すれば問題ないか。		異議の申出を行うか否かを判断するために必要かつ十分な情報を提供して、異議の申出の権限を効果たらしめるためという通知の趣旨について、丁寧に説明し、異議の申出を行うか否かを判断するために必要かつ十分な情報を提供していただきたい旨、お伝えしました。
5	1つの会社を3社に分割する会社分割を行う場合、労働者はどのような異議の申出ができるか。		労働契約承継法の該当箇所について丁寧に説明し、ご理解を頂きました。

「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、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	労働契約承継法の指針において、会社分割を行った後においても事業場の同一性が認められれば労使協定は引き継ぐとされているが、同一性の考え方とはどのようなものか。		労働契約承継法指針の該当箇所に係る考え方を丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
7	過半数労働組合がない場合の労働契約承継法7条の労働者の理解と協力を得る手続きについて、従業員全員に対する説明会を開く方法で実施してもよいか。		労働契約承継法指針の該当箇所を丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
8	間接部門に従事する労働者は、労働契約承継法上の「承継される事業に主として従事する労働者」にあたるか。		労働契約承継法指針の該当箇所を丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
9	吸収合併の際、退職金は承継されるのか。		吸収合併の際、退職金を含めた労働契約は存続会社に包括的に承継される旨、丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
10	事業譲渡の際の労働契約の承継について、個別労働者の同意をとる以外にどのような手続きをとればよいか。		事業譲渡特有の手続きはありませんが、事業譲渡に関する全体の状況や譲受会社の状況について情報提供を行うことが望ましい旨、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、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、その他、に分類。

国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成22年5月7日～5月13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
	本部分	7件	494件	12件	0件	42件	0件	555件
	地方分	47件	82件	13件	0件	2件	0件	144件
合計	54件	576件	25件	0件	44件	0件	699件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	200件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	499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	国民年金保険料については、平成29年度まで毎年度ごとに保険料額を見直すこととなっているが、変更した詳しい内容をもっとわかりやすく、きちんと周知して欲しい。		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	国民年金保険料を免除された期間があるが、追納(保険料免除期間の後払い)ができるのは10年以内となっている。追納できる10年の期限を撤廃し、年金を請求する前まで追納が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。
3	年金記録の回復を第三者委員会に申し、記録の回復ができたが、現在の老齢年金の受給要件では、年金を掛けた月数が足りず年金の受取りが出来ない。受給要件を制度改正をして、支払った月数分だけでも支払って欲しい。		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	年金と雇用保険の調整については、雇用保険を1ヶ月間全部受取りしなくても年金は月単位で調整される。雇用保険を1ヶ月間全部受取りをしない場合は、年金については日割り計算をして調整を行うようにして欲しい。		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	現在、年金受給者が年金を掛けながら働く場合には、年金額を調整するような制度になっている。高齢者社会が急速に進む中、年金受給者の労働意欲をなくすような年金額を調整する制度を廃止して欲しい。		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、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、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	国民年金保険料の付加保険料を納めると将来受取る年金額が増額できることを聞いた。もっと積極的に加入者に対して、付加年金の納付ができることの広報をするべきだ。		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。
7	各種通知や案内について、内容がわかりづらいものがあるので、もっとわかりやすくしてほしい。		記載内容をわかりやすい言葉に置き換えを行うとともに、お客様向け文書モニター会議等において検討を行い、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。
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。高齢で健康面に不安があり、出来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からは挨拶もなく、言葉使いも悪かった。その上、的確な回答がなかった。		日本年金機構として、事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。
11	年金事務所の電話がかかりにくい。(何度も電話をかけるも、話し中で繋がらない)		年金に関する照会等についてはコールセンターにおいて対応している旨の周知を図り、年金事務所への照会電話の分散化等を図っております。 なお、お客様相談グループにご意見をいただいたお客様については、折り返し年金事務所から連絡するよう対応いたしました。
12	日本年金機構から国民年金保険料の納付督促業務をしているという業者から直接電話があり、詐欺の心配があったので、電話しないように言って電話を切りました。ほんとうに業者に委託しているのなら、その内容等を公開してほしい。		国民年金保険料の収納業務を、民間業者に委託していることを説明した上で、日本年金機構ホームページに5月7日付で、内容等を掲載していることを案内しました。

「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、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、その他、に分類。