

平成22年6月7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28日から平成22年6月3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)(10/06/07)

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28日～6月3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)	6	40	2	0	316	0	364
大臣官房	0	0	0	0	8	0	8
統計情報部	0	0	0	0	0	0	0
医政局	0	10	1	0	9	1	21
健康局	0	76	0	0	164	0	240
医薬食品局	0	59	0	0	9	0	68
食品安全部	0	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	295	1	0	83	0	379
職業安定局	0	28	2	0	125	0	155
職業能力開発局	0	4	97	0	12	1	114
雇用均等・児童家庭局	1	224	0	0	154	190	569
社会・援護局	0	54	9	0	38	0	101
障害保健福祉部	0	0	0	0	1	0	1
老健局	0	31	1	1	10	12	55
保険局	0	46	0	0	3	0	49
年金局	1	16	1	0	27	0	45
政策統括官	0	11	0	0	0	0	11
日本年金機構	35	428	17	0	60	0	540
合計	43	1,322	131	1	1,019	204	2,720

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	472
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	589
法令遵守違反に関するもの	18
その他	1,643

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28日～6月3日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	6件	40件	2件	0件	316件	0件	364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	364件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	鳩山総理が辞任されたニュースを見たが、新内閣でも長妻大臣は引き続き厚生労働大臣として頑張ってもらいたい。(同様の電話が他に2件ありました。)		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。
2	身元保証二関スル法律(昭和8年法律第42号)の所管省庁を教えてください。(電話)		法務省である旨説明し、ご理解を得ました。
3	厚生労働省は、HPに「各部局各課の内線電話番号」をなぜ載せないのか。代表電話で案件を言って担当課に回してもらっても、結局、担当課が違い、電話を再度回されることになる。先日は、電話を回されてたあげくに10分も待たされた。市役所等は、係の内線番号も出ている。代表電話の交換手も勉強不足と思われるが、HPに内線番号を載せてくれれば、電話のたらい回しがなくなるので御一考願いたい。(電話)		内容をお伺いしたところ、一部局内で担当課が跨るような案件です。さらに話が発展すると他部局にも関係する案件になります。当省は一部局だけでも10課室以上に分かれているところもあります。そのため、代表電話の交換手が内容をお伺いし、適切な課室係にお繋ぎしているところです。課の中でもさらに係などが細分化されているので、課室係名まで内線番号を出すと、かえって国民の皆様はどこにかけていいのか混乱すると思われる。局内で複数の課に跨るような案件であれば、各部局に総務課があるので、そちらへご相談されるようご説明し、了解を得ました。
4	長妻厚生労働大臣と直接会話をして意見を言いたいので大臣にかわってほしい。意見の内容はその時に申し上げる。(同様の電話がありました。)		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:命の大切さをPRしてほしい】 一日も早く動物殺処分を廃止してください。命を安易に奪うのは間違っています。他に方法はないのでしょうか?国が動かなければ救う事はできません。命を大切に思うなら人間だけではなく他の動物も保護するべきだと思います。彼らの短い命を助けて下さい。お願いします。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		厚生労働省の所管ではなく、環境省の所管である旨返答いたしました。

「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	<p>【ご質問:私立高校学費助成金(公立高校無償化に伴う処置)】 私の子供はスポーツの特待生として、ある私立高校に寮に入っています。学校の費用は毎月数万円支払っておりますが、そのうち学費は数千円で残りは寮費ということになっています。その高校は市の公立高校の学費分を市へ請求し、受領しています。スポーツの特待生を多く抱えておられる学校が全て、このような詐欺紛いのようなことをしているとは思えませんが、何の為の支援でしょうか。これでいいと厚生労働省は思われていますか？子どもたちの学費のために使用されているか調査されていますか？ (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)</p>		<p>厚生労働省の所管ではなく、文部科学省の所管である旨返答いたしました。</p>
7	<p>【ご意見:外国人へのビザ緩和反対】 7月1日から施行される外国人へのビザ緩和に反対です！外国人の犯罪も多く、不法入国している外国人も多いのにさらにビザを緩和するなどということはやめてください！絶対反対です！むしろ入国を厳しくしてほしいです。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)</p>		<p>厚生労働省の所管ではなく、法務省の所管である旨返答いたしました。</p>
8	<p>その他、口蹄疫や普天間基地移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。</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	大臣官房厚生科学課
照会先	厚生科学課 課長補佐 駒木(内線3804) 庶務班長 川崎(内線3810)

平成22年5月28日～6月3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	8件	0件	8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	7件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	栄養情報担当者(NR)の存続について、類似資格の運営団体(企業)、資格の中身を慎重に調査いただき、資格者数という数の理論ではなく、資格の中身、理念などを鑑みて判断いただきたい。		省内事業仕分けの結果を踏まえ、現在(独)国立健康・栄養研究所において必要な調査や検討をしているところであり、これを踏まえ対応していく旨をご説明致しました。
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、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28日～6月3日受付分

部局(課室)名	医政局
照会先	指導課企画法令係(内線4137) 総務課総務係(内線2517) 看護課総務係(内線2596)

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体分	合計
	0件	10件	1件	0件	9件	1件	21件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	2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	19件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	一般人による応急手当の際生じた事故等について免責を行う法律を新しく整備すべきである。		現在、厚生労働科学研究において、医療関係者による緊急避難的な応急手当に関する実態調査等を行っており、その結果も踏まえ、必要な対応策を検討する旨をご説明しました。
2	救急搬送のたらい回し問題については、医師が専門外の疾病に対応して訴訟されるリスクを恐れていることが原因であり、政府として対策をとるべきである。		救急患者が円滑に受け入れられない事案が発生していることについては、消防と医療の連携を強化し、救急患者の搬送・受入れがより円滑に行われるよう、平成21年通常国会において消防法の一部改正を行ったところであり、現在、都道府県において、消防機関や医療機関等と連携し、救急患者の搬送・受入れの実施基準を策定していることをご説明しました。
3	医療機関について相談をしたいが行政機関として対応可能な機関を教えてください。		各都道府県に設置されている医療安全支援センターでご相談を受け付けている旨をご説明しました。
4	平成22年度開校の看護師等養成所の一覧のホームページ掲載場所を教えてください。		厚生労働省ホームページの「トピックス一覧」の「医政局」の中に掲載している旨をご説明しました。 http://www.mhlw.go.jp/topics/2009/12/tp1225-1.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。

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28日～6月3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	76件	0件	0件	164件	0件	240件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	11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	229件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	事業仕分けで管理理容師、美容師の資格がなくなると聞きましたが、管理理容師、美容師講習が廃止になるのでしょうか。今回、受講しようと考えているのですが、受講できるようにしてください。		事業仕分けの結果を受けて、現在、今後の対応について検討していますと回答いたしました。
2	事業仕分けで、クリーニング師研修が無くなるのですか。公衆衛生の向上や利用者擁護を推進していくため、必要不可欠な制度であり、継続を強く求めます。		事業仕分けの結果を受けて、現在、今後の対応について検討していますと回答いたしました。
3	全国生活衛生営業指導センター及び都道府県生活衛生営業指導センターの補助金が無くなると聞きましたが、過当競争により食中毒の発生などの衛生水準確保が生ずる恐れがありますので、継続を強く求めます。		事業仕分けの結果を受けて、現在、今後の対応について検討していますと回答いたしました。
4	新型インフルエンザワクチンの接種を希望していますが、どのような副反応がありますか？		<p>新型インフルエンザワクチンの接種後に現れた副反応については、報告に基づいて順次公表しているため、詳しくは、厚生労働省のホームページをご覧くださいようご説明いたしました。</p> <p><参考> 「厚生労働省トップページ」「新型インフルエンザに関する情報」「ワクチン関連情報」「*新型インフルエンザの予防接種後の症状についてはこちら」 http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekaku-kansenshou04/inful_vaccine.html</p>
5	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下さい。		本事業の目的や助成対象等、制度の概要についてご説明させていただきました。

「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、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	たばこの値上げをすべきではない。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
7	全面禁煙はやりすぎではないか。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
8	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。
9	禁煙週間など必要ない。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
10	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28日～6月3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	59件	0件	0件	9件	0件	68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	68件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	発毛剤を数日使用したところ、心臓が苦しくなったので、病院で検査をしたが、医師からは問題ないと言われた。心臓が苦しくなったのは、年齢のせいかもしれないが、こんな危険なものをなんとかしなくてよいのでしょうか。		医師の方から副作用の診断を受けていないのであれば、具合が悪くなったことが、発毛剤の副作用によるものか分かりませんが、医薬品の使用の際には、使用上の注意をよく読んでいただき、異常があれば、使用をやめていただくように注意することが重要というをお伝えしました。
2	「マイラゲル強膜スポンジ()を使用している。H21年12月に「長期使用に伴う合併症について」という通知がでているが、摘出した方がよいのか。診療や摘出する場合の医療費は保障されているのか確認したい。病院からは全く話を聞いておらず、病院に広く周知すべきである。他の対策は取っていないのか。 剥離網膜を自然癒着させる器具		当該通知は、合併症が発生する可能性を報告したものであり、製品の摘出を必ずしも推奨するものではないこと、受診費用は通常の保険診療となること、企業や眼科学会を通じて病院への情報提供を依頼していることを説明いたしました。
3	毒劇物に該当する物質を少量ではあるが、分析のため輸入したいと考えている。何か登録等の手続きは必要か。		輸入業の登録については、毒劇物を「販売または授与の目的」で輸入する場合には必要にですが、今回のような試験又は分析のために輸入し企業内で使用する場合には登録の必要はないことをご説明いたしました。ただし、通関するために、別途薬監証明等の手続きが必要になる場合があることをお話し、手続き先の地方厚生局の連絡先をご案内しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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
4	20年ほど前にC型肝炎ウイルスに罹患したようである。給付金をもらうにはどうしたらよいのか教えてほしい。 (同様の給付金に関する問い合わせ数件有り)		「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」による認定が必要であることをご説明いたしました。 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。
5	C型肝炎だが原因不明。5年ほど前にインターフェロン治療をした。医療費の助成などについて知りたい。 (同様の治療費助成に関する問い合わせ数件有り)		肝炎治療(主にインターフェロン治療)に対する医療費助成について概要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)

平成22年5月28日～6月3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
	0 件	295 件	1 件	0 件	83 件	0 件	379 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	8 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	4 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	367 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	本業では生活が満足できるほど給料をもらっていないことから、副業を行い、もっと稼ぎたいと考えている。 働きたい人にはもっと働けるよう労働時間の通算規制を緩めるべきだ。		事業場を異にする場合においても労働時間を通算して時間外労働分に対して割増賃金を支払わなければならないとしているところです(匿名のメールであったため、返信は不可能でした)。
2	業績不振のため、会社の休憩時間が2時間になった。 時間給で働いている人にとっては2時間も休憩はいらないので、休憩時間の上限を求めるべきではないか。		労働基準法は、時間給で働いている方を含めた労働者の労働条件の最低基準を定めた法律であること、休憩時間に関する法令などについて説明し、ご理解を求めました。 また、休憩時間の上限については、貴重なご意見として承りました。
3	労働基準法の会社への罰則がゆるい。適正な賃金の支払いを行っている会社が少ないのではないか。現行の懲役刑・罰金刑を10倍程度引き上げるべきである。		貴重なご意見として伺いました。
4	労災の申請をする際、パンフレットを見ていたところ、請求書記載例に知人の名前が使われており驚いた。 記載例として実際に存在する可能性があるような氏名を使用しているのか。		記載例の内容は架空のものであり、今後実在する可能性があると思われる名称を用いることないよう配慮していく旨説明しました。

「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	障害者手帳の交付のため、労災で障害認定を受けたことの証明が必要となり、監督署に障害年金補償の支給決定通知の再発行を依頼したところ、監督署ではデータがないため不可能であると言われた。		データ容量等の関係から監督署が保存している労災の障害年金のデータは、支給決定から5年経過した後に削除することとなっているため、対応できませんでした。 その後、本人確認した上で、本省保存のデータにより再発行を行いました。
6	労災の障害年金を受給しているが、70歳になったら、支払われる年金額が下がったのはなぜか。		相談された方の年金給付基礎日額が、法令で定める70歳以上の年齢別年金最高限度額を超えていたため、年金支給額を70歳以上の最高限度額となったことを説明し、ご理解を求めました。
7	うつの検診を強制してはいけない。 うつと判断された労働者がくびになる可能性が高い。		厚生労働省において開催される「職場におけるメンタルヘルス対策検討会」に対する貴重なご意見として承りました。
8	うつの検診をする際に、その結果のみをもって労働者が不利益な扱いを受けないよう、企業に対して罰則規定を盛り込む必要がある。		厚生労働省において開催される「職場におけるメンタルヘルス対策検討会」に対する貴重なご意見として承りました。
9	職場におけるメンタルヘルス対策を行っていく上で、産業医へのメンタルヘルス対策の教育、精神科医への産業保健の教育が必要ではないか。		厚生労働省において開催される「職場におけるメンタルヘルス対策検討会」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。

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28日～6月3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	2件	0件	125件	0件	155件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	17件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	75件
	法令遵守違反に関するもの	12件
	その他	51件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	書類選考の求人が多く、面接で自己アピールする場を与えてもらえない現状がある。こうした状況を見直してほしい。		履歴書等の書類選考だけでは応募者の適性や能力を多面的に判断することが困難なことなどから、ハローワークの求人受理の窓口等においては、できる限り面接選考を実施していただけるようお願いしております。今後も、求人者の方に対しては、書類選考から面接選考への切り替えを要請していく旨ご説明し、ご理解いただきました。
2	ハローワークの担当が企業に対して積極的に求人へ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を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。
3	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。求人票の内容と求人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、求人票の修正等の指導を行うこととしております。
4	現在就職活動をしている。採用面接において、父親の職業等を聞かれたが、こうした質問は必要なものなのか。企業は業務や雇用に比重を置いた質問を行うべきである(具体的な企業名の記載なし)。		ハローワークでは、雇用主の方に対して、公正な採用選考を行っていただくため、応募者の適性と能力以外のことを採用基準としないよう指導・啓発しております。また個々の事業所への指導についても、詳細をお教えいただければ、適切に対応させていただきます旨ご説明しました。
5	雇用保険の失業等給付を受給しているにもかかわらず就労している者がいる。一定の要件に該当すれば、受給しても良いのか(具体的な情報あり)。		いただいた情報を該当労働局に伝え、事実関係を確認し適切に対処するよう指示しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	ハローワークの求人票に掲載されている企業情報が少ないので、改善してほしい。		ハローワークでは、来所者された方々の求職活動を支援するため、求人者に対して、求人票にはできる限り詳しく企業情報を記載していただけるようお願いしております。併せて、情報が不足している場合には、職員にお声かけいただければ、求人者に対して個別に照会するサービスも行っている旨ご説明し、ご理解いただきました。
7	ハローワークの職業紹介窓口の混雑緩和を図りたい。		依然として雇用失業情勢が厳しい状況が続いていることから、ハローワークの職業紹介窓口等が求職者で混雑していることをご説明しました。併せて、他部門の職員を応援要員として配置する等、利用者の方々の待ち時間の短縮につながる取り組みを行っていることをご説明し、ご理解いただきました。
8	ハローワークで紹介された求人の面接に行ったところ、外国人であることだけを理由に断られた(具体的な企業名の記載あり)。		ハローワークでは、求人企業に対し、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しております。いただいたご意見に基づいて事実確認の上、当該求人企業に対する指導実施を関係労働局に指示しました。
9	ハローワークの求人で正社員と偽って派遣労働者を募集している企業を知っている。調査してほしい(具体的な企業名の記載あり)。		いただいた情報を踏まえ、該当労働局に対して調査を指示しました。
10	中小零細企業の大半は赤字であり、社会保険料の負担は非常に重く、入りたくても入れない。こうした中、ハローワークが社会保険に加入していない企業からの求人を受け付けないのは、厳しすぎる対応ではないか。		社会保険の加入は法令上義務付けられている事項であり、従業員を雇用する上で最低限守られるべき労働条件です。このため、加入手続きを行っていない事業所からの求人は、原則として受理していないことをご説明し、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、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)

平成22年5月28日～6月3日受付分

部局(課室)名	職業能力開発局
照会先	総務課 総務課長補佐 尾田 進(内線5907) 総務係長 大原 竜太(内線5911) (直通 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
	0件	4件	97件	0件	12件	1件	114件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	98件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	10件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	5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96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・能力開発機構の地域職業訓練センターについて、平成22年度末で廃止することとされているが、地方自治体でその施設や設備を引き継ぐ場合においては、当該自治体に負担が生じることのないよう、必要な補修の実施と無償による譲渡がなされるよう格段の配慮をお願いする。 (都道府県からの要望)		地域職業訓練センターについては、できる限り地方自治体の皆様方に円滑に譲渡を行うことができるよう、その条件の検討を進めてまいりました。 この結果、建物の時価及び解体費用について鑑定評価等を行い、建物の時価から解体費用を差し引いた額で譲渡することとし、解体費用が時価を上回る場合には無償で譲渡することとしました。
3	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)は、基礎的なIT技術に関するものばかりだが、就職に直接結びつくコースをもっと設けてほしい。		基金訓練は、基礎的で職種横断的なIT技術に関する職業訓練のほか、介護・福祉・医療等の今後雇用吸収が見込まれる分野に係る実践的な職業訓練を実施しており、後者を含めたコースの積極的な開拓に努めてまいります。
4	IT技術に関する職業訓練を受けたいので、もっとコース数を増やしてほしい。		当省及び関係機関において連携し、IT技術に関する職業訓練のコースも含めて、積極的に職業訓練の実施先の開拓に努めているところです。

「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
5	生活保護を受給中であるが、緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)を受けさせてほしい。		生活保護を受給されている方も、その基金訓練の受講が再就職に必須である等の要件を満たしていれば、受講いただくことができます。
6	緊急人材育成支援事業による職業訓練(基金訓練)は、あるコースの受講後に他の複数のコースを受講できることになっているが、これでは、訓練・生活支援給付の受給を目的として、職業訓練の受講を「はしご」する方が増えてくるのではないかと、就業意識の減退につながるのでは、改善を求めます。		基金訓練は、基礎的な内容のコースや実践的で就職に直結する内容のコースが設けられ、十分に職業能力開発を行う機会がなかった方が、就職に結びつく職業能力を段階的に得られるようにするため、コースの内容や組み合わせに応じて連続的な受講を可能としています。 しかしながら、そのような場合においても、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を通じて、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の判断がなされた方が連続的に複数のコースを受講するものであり、これらの取組を徹底してまいります。
7	職業訓練の受講希望者の中には、既にその職業訓練の内容に係る資格を有しているような人もいます。 (職業訓練の受講期間中に受給できる)訓練・生活支援給付の受給が目的ではないかと疑われるので、そのような方には、職業訓練を受講させないようにしてほしい。		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を通じて、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の判断がなされた方が受講するものであり、これらの取組を徹底してまいります。
8	ジョブ・カードの必要性について教えてほしい。		履歴書・職務経歴書として活用できるだけでなく、キャリア・コンサルタントによるきめ細かなキャリア・コンサルティングを受けて、その内容をジョブ・カードに記録していくことにより、職業意識やキャリア形成上の課題を明確にすることができ、職業選択やキャリア形成の方向づけができる ジョブ・カード制度の企業実習と座学を組み合わせた職業訓練を受講した場合、実習を行った企業から評価シートが交付され、その後の就職活動等にも役立てることができる と説明しました。
9	緊急人材育成支援事業による職業訓練の実施機関でキャリア・コンサルティングを行い、訓練生にジョブ・カードを交付しているが、訓練修了後の就職活動に持って行くと、企業側はジョブ・カードを知らない、又は履歴書と職務経歴書を持ってきてほしいと言われるという。ハローワークの求人に関しては、ジョブ・カードのみで面接等を行えるように周知・徹底してほしい。		面接の際の応募書類としてジョブ・カードを使っただけのよう、事業主への周知を進めていくことを説明しました。
10	教育訓練給付制度の「現況報告書」(指定を受けている施設に年1回提出を義務付けている報告書)において実施することとされているアンケートの対象は、教育訓練給付の利用者のみでよいか。		教育訓練給付の「現況報告書」の調査対象は、教育訓練給付の利用者だけでなく、指定を受けている講座の受講者全員に対して調査を行っていただく必要がある旨説明しました。 なお、「現況報告書」の提出依頼にその旨が記載されておりますが照会があったため、次回の依頼時にはより分かりやすく記載する予定です。

「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(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28日～6月3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	224件	0件	0件	154件	190件	569件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	206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	359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	女性と仕事の未来館の存続を希望する。日本で女性技術者を増やすという活動をしている者だが、会議等で未来館のセミナールームを利用させてもらっている。費用も安く、交通の便もいいので助かっている。民間のものは半日で10万円近くかかり、ボランティアで活動している団体にとっては未来館のような所はありがたい。事業仕分けの廃止の判定を再考してほしい。		貴重なご意見として承りました。
3	児童虐待に関して、虐待(疑いを含む)に気づいた場合の通報場所、通告者の秘密が守られることをテレビCM等を用いて積極的に広報するべき。		貴重なご意見として、担当者間で情報を共有しました。
4	児童相談所は、虐待をしていないにもかかわらず突然子どもを連れて行ってしまふことに多くの家族が苦しんでいる。家族の絆を支える児童相談所が、逆に家族の絆を切り裂いてよいのか? 児童相談所や子どもの施設のあり方をみてほしい。		児童相談所は法令に基づき対応しているものと承知していますが、ご意見は担当者間で情報共有しました。
5	児童扶養手当と公的年金(障害年金)が併給できないというのは納得できない。法の目的である児童が育成される家庭の生活の安定に反するのではないか。		児童扶養手当と公的年金が併給できない旨を説明し、貴重なご意見として承りました。
6	保育所のクラス分けについて、小学校では4月1日生まれと4月2日生まれが学年の境となっているのに、保育所ではなぜ4月2日生まれと4月3日生まれが境になっているのか。小学校と合わせるべきではないか。		保育所運営費の区分基準日が「保育の実施がとられた日の属する月の初日」となっており、その年齢区分によるため、2日と3日の間が境になっています。ただし、この規定は保育所運営費に適用させるものであり、クラス分けについて言及するものではない旨、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、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
7	待機児童が増えている中、認可外保育施設に補助が無いのはいかがなものか。		待機児童を解消する方策として、認可外保育施設を活用するという施策はとっていないが、認可外保育施設が認可保育所に移行するに際しての補助制度は設けている旨、説明しました。
8	自分の子どもを2歳児までの保育所に預けており、3歳以降の保育所を探さなければならないが、保育所が足りず待機児童が多い。国・地方自治体は待機児童解消に本気で取り組む気があるのか。 また、地元の自治体に今後の保育所整備計画等について問い合わせても、状況を教えてくれない。職務怠慢ではないのか。厚生労働省から自治体に指導できないか。		待機児童の解消を図るため、保育サービスの量的拡充、保育所の整備を進めるとともに、保育サービスの定員を毎年5万人ずつ増加する目標を設定し取り組んでいるところであり、引き続き、国・自治体がそれぞれの責務に応じた役割を果たしながら、待機児童の解消に向け努力していきます。 また、国と自治体は指揮命令関係にあるわけではないため、国から自治体に直接指導することはできない旨、説明しました。
9	保育所で働いていた栄養士の方から、保育所、幼稚園等を含む集団給食施設への栄養士の配置を義務化できないか。 また、保育所に、昨今の事情に即した消毒液、ペーパータオルの設置義務化、食器手洗い用洗剤は集団給食施設向けの専用洗剤としてほしい。 さらに、食材費は、国から助成を受けているが年度末までに使い切ってしまうなければ、翌年度から減らされるため帳尻合わせをしている。翌年度も柔軟に使えるようにしてほしい。		栄養士の配置については、最低基準で定めるべきものではなく、各地域の実情や、食育等に対する施設の取組の中で、その必要性を判断し、対応すべきものと考えています。 また、消毒液等の設置については、各地域・施設の実情や状況等に最適な対応が図られるよう、全国統一の最低基準としては定めず、各都道府県等に対して助言や参考としてお示しし、管内の保育所等への指導をお願いしています。食材費に関しては、当該年度内に使い切るものではなく、翌年度への繰越も認められる旨、説明しました。
10	小児慢性特定疾患治療研究事業では20歳以降の医療費助成が受けられないが、1型糖尿病のように、一生治療が必要な方々については、助成が受けられるようにしてほしい。		現在、難治性疾患対策については、長浜副大臣を座長とする「新たな難治性疾患対策の在り方検討チーム」で検討しており、この中で小児慢性特定疾患治療研究事業における20歳以降の支援のあり方についても検討することとしている旨をご説明いたしました。
11	妊婦健診の平成23年度以降の公費負担について、対応を示していただきたい。(都道府県からの要望)		妊婦健診の平成23年度以降の対応については、妊婦健診が適切に実施されるよう、実施主体である市区町村における妊婦健診の実施・定着状況を踏まえつつ、今後、検討することとし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、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28日～6月3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	54 件	9 件	0 件	38 件	0 件	101 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	8 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	29 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	64 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活福祉資金の貸付申込みをしたが、貸付の決定まで時間がかかりすぎる。その間にも就職活動をしているので、就職活動に必要な経費もままならない状況になっている。貸付の決定をもっと迅速に行ってもらえないか。	① ④	貸付を行う際には一定の審査手続が必要であり、ある程度の時間を要する場合もございますが、現在、失業等により収入がない方については、緊急の支援を必要としていることから、より迅速な貸付審査が行われるようお願いしております。
2	生活福祉資金の総合支援資金の貸付を受けているが、就職が決まらず生活していくのが厳しいため、貸付期間の延長の相談をしたが、延長できないとのことだった。貸付期間の延長の要件をもっと緩和してほしい。	① ④	ご意見としてお伺いしました。生活福祉資金貸付の審査は申請される方の世帯の状況や償還能力等を勘案して行われる旨をご説明しました。
3	子ども手当もらうと収入と見なされ、保護費支給額から差し引かれると聞きました。それは結果的に子ども手当を貰わないことと一緒に。通常子ども手当は年収が多い少ないに関係なく貰えるのに、収入認定されるのはおかしいと思う。	①	生活保護では、子ども手当の創設を踏まえ、子ども手当を収入認定したうえで、子ども手当の効果が生活保護世帯に満額及ぶように、児童養育加算を認定しているところでございます。
4	ちゃんと働けるのに生活保護費を10万円近く受給している人がいる。何十年も年金を掛けてきた人より多く貰えるのはおかしい。今後誰も年金を掛けなくなるのではないか。	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。

※「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	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 ④ 現在、当該ルートの受験資格については、検討会を実施し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。
6	EPA制度に対するご意見。労働力不足を補うために外国人介護福祉士候補者を国家試験合格に導くよう試験内容の緩和をしてほしい。	① EPAは労働力不足を補うことに目的があるわけではない事、現場に混乱を来さない範囲で言葉の置き換え等を検討している事、及び国で22年度に実施する日本語習得支援事業についてご説明しました。
7	22年度フィリピン人就学コース(EPA)の募集が来たが、准介護福祉士に国内での就労は認められているのか。	① 准介護福祉士にも国内での就労は認められている旨説明しました。
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	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。
10	民生委員のなり手がいないと聞かすが、そもそも民生委員が活動していないので必要ないと考えている。民生委員活動は大変だと聞かすが、積極的な活動もしていないので、大変だとは思えない。民生委員活動が活発になるよう、行政が日常的に民生委員に対して指導すべきである。	① 民生委員の方には、日常的に住民の福祉に関する相談や支援を行っていただいております。各都道府県において民生委員に対する指揮監督を行っております。
11	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。	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。

※「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5月28日～6月3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	この春から移動支援を利用する際に利用料が無料となった。ところが無料になったことで利用者が増え、支援をする方の人数が不足していることから、利用したい時にサービスを受けることができなくなった。無料にすることが現場をかえって混乱させていることを知ってもらいたいとともに、これまでどおり自己負担を出すかたちに戻してください。		移動支援事業は、「障害者自立支援法」に基づく「地域生活支援事業」のメニューの一つであり、利用料については、実施主体である市町村が定める仕組みとなっているが、本年度から、低所得者の障害福祉サービス等に係る利用料が無料となったことから、この移動支援事業の利用者負担の取扱いについても、市町村に検討をお願いしたところである旨お伝えしました。
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、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28日～6月3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	31件	1件	1件	10件	12件	55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)	7件
	法令遵守違反に関するもの	2件
	その他	45件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	事業者の方より、介護報酬はどのように設定しているのかとの照会をいただきました。		介護報酬は、個々のサービス提供にかかる平均的な費用の額を勘案して設定している旨説明しました。
2	特別養護老人ホームの栄養士の方から、療養食加算について、療養食加算の対象となる入所者について、加算の対象となる症状が改善された場合でも、療養食加算が算定できるかのご質問をいただきました。		医師が疾病治療の直接手段として、疾病対応食についての食事せんの発行の必要性を認めているまでは算定できる旨回答しました。
3	一般の方より、常勤換算方法に関する照会をいただきました。		従業員のそれぞれの勤務延べ時間数の総数を、当該事業所において常勤の従業員が勤務すべき時間数で除することにより常勤の従業員の員数に換算する方法である旨説明しました。
4	事業者の方から、特定施設入居者生活介護の医療機関連携加算において、2月1日において要支援から要介護に変更になり、2月8日に医療機関へ情報提供した場合、情報提供日前30日において特定施設入居者生活介護の算定が14日未満なので、算定できないがこの場合、どのような取扱になるのかのご質問をいただきました。		特定施設の医療連携加算はとれないが、2月1日前の介護予防特定施設入居者生活介護の算定が14日以上であれば、算定は可能である旨回答しました。
5	一般の方より介護保険施設サービスにも区分支給基準限度額はあるのかとの照会をいただきました。		介護保険施設サービスには区分支給基準限度額は設定されていない旨説明しました。

「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。

(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軽減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としていること、平成20年度第2次補正予算において、平成21年度の介護報酬改定に伴う保険料上昇を抑制する措置を講じたところであることを説明しました。
7	一般の方から、特別養護老人ホームの居住費について、多床室は室料分がかからないと聞いたが実際はどうなのかとのご質問をいただきました。		多床室の居住費については、室料はかからず、光熱水費相当分として料金がかかる旨回答しました。
8	既になくなられた利用者の個人情報を先妻の娘に後妻の許可を取ることなく渡すことは個人情報保護法の違反になるかとの照会を事業者の方からいただきました。		内閣府に確認の上、既になくなられた利用者の場合は個人情報保護法の対象外となるため、違反ではない旨回答いたしました。
9	介護サービスを使う予定はないので、保険料を支払わなくてよいかという質問をいただきました。		介護保険制度は、国民の共同連帯の理念に基づき、介護に係る負担を社会全体で支え合うという考えのもとに創設されたものであり、要介護者への給付に必要となる費用を賄うために、被保険者の方すべてに所得に応じて保険料をご負担いただいている旨説明しました。
10	介護老人保健施設の薬剤師が、勤務中、入所者のために外部の薬局に分包に行くことは可能かとの照会をいただきました。		御照会の件につき、配置基準上可能であ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、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28日～6月2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	46件	0件	0件	3件	0件	49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)	2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	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。
2	お薬手帳を持っていないのに、調剤薬局でシールを渡されただけで薬剤情報提供料が請求された。		「薬剤情報提供料」については、お薬手帳にシールが貼られて算定できる物になっており、患者からの求めがない、又は、シールを渡しただけでは算定できないことを説明しました。
3	直接支払制度を利用するにも関わらず、不要であるはずの出産育児一時金支給申請書を病院に持参してくる患者の方がいらっしゃる。事業主や被保険者に対する制度の周知が不足しているのではないかと。		直接支払制度の利用手続については、Q&A等により被保険者、保険者・事業主はじめ広く周知を図るとともに、個々の被保険者や事業主からのお問い合わせに対しては、丁寧なご説明を心がけている旨回答しました。
4	自分は保険料を上限額納付しているが、それに見合った給付が受けられているとは思えず、保険証を返還しようと考えている。また、後期高齢者として差別されることに納得がいけない。		保険料及び給付については、負担の公平性を確保するため、現役世代と同水準以上の所得のある方に対しては応分の負担をお願いしている旨を説明しました。また、年齢による差別の問題については、現行の後期高齢者医療制度を廃止し、新制度のあり方の検討の中で議論を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、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28日～6月3日受付分

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

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
	1件	16件	1件	0件	27件	0件	45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	19件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	20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	・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。年金担保貸付制度の存続をお願いしたい。(同旨他2件)	③	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。 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、必要な対応策を講じることとしています。
2	平成21年11月19日に病歴、就労状況等申立を2件提出したが、6か月かかりやっと1件の回答があった。(他の1件はまだ回答がない) 「時効により障害手当金が支給されない」との回答であったが、5年の時効を判定するのに、この景気が悪い状況下で6か月もかかっている。 4月に途中経過で審査が遅れていると連絡が届いたが、その結果が「5年経過で時効」とは、さぞや大勢の方の審査があると思えない。 民営化したのだから、効率や危機感を感じながら、優先順位や内容を考えて仕事仕分けをして取り組んでほしい。	②	日本年金機構において、障害厚生年金(障害手当金を含む)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、受付の早い順に審査をしているところです。 なお、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。
3	今年3月に、厚生年金から国民年金に切り替える手続きを市役所でしたところ、1か月ほどかかり納付書等が送られて来た。 このため、2か月分をまとめて支払ったが、1週間以上たっているのに未納のお知らせが届いた。お知らせに「何月何日現在で未納であったので…」と書いてあり、その日付が2週間近く前のものだった。 封筒や用紙の無駄がなくなるためにも、せめて1週間単位でチェックしてほしい。	④	日本年金機構では、国民年金保険料の納付書の発送について、通常、お客様が市区役所・町村役場にて加入手続きをされてから概ね2～3週間でお届けしておりますが、例年年度が変わる時期には、転入や転出に伴う資格取得や資格喪失等の届出が大量となり、事務処理に遅れが生じる場合があります。 また、日本年金機構では、できる限り最新の情報を基に、保険料が未納の場合の「納付に関するお知らせ」を作成しておりますが、送付の作業等にある程度期間を要しますことをご理解願います。 ご要望は、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。今後とも可能な限り迅速な事務処理に努めてまいります。

※「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)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	<p>民間の会社(保険料納付委託業者)から、突然電話が来て、「保険料を払ってください」と言われたが、オレオレ詐欺ではないかとびっくりした。国民年金保険料は国に納めるのだから、年金事務所等の職員が電話してほしい。</p> <p>または、保険料の払い忘れがあった場合は、年金事務所から「〇〇という会社から保険料を払い忘れた件について、電話が行きます」という事前のお知らせの電話をしてほしい。</p>	①	<p>日本年金機構では、事務の効率化のため、国民年金の保険料の収納業務を民間に委託しておりますので、ご理解願います。</p> <p>委託先業者等のお知らせについては、日本年金機構のホームページで周知しているほか、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。今回のご要望を踏まえ、今後ともなお一層の周知に努めてまいります。</p>
5	<p>昭和25年生まれのため、65歳にならないと年金を満額受け取ることが出来ない。それまでは、月10万ほど。しかも、継続雇用してもらっても28万円を越すと減額になり色々天引きされると手取り25万以下。家族5人の生活費としては苦しい。まだ住宅ローンも700万円約10年弱残っている。ローンを払うと、15万以下の生活となり、どのようにすればよいか困ってしまう。</p>	① ④	<p>65才現役社会の到来に合わせ、また年金財政の観点からも、支給開始年齢の引上げが必要となっていること、また、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ご説明しました。</p>
6	<p>最低保障年金制度は必要と思う。年金は個人単位で老後の所得保障や障害時の所得保障で必要と考える。寡婦年金にみられるような男女差別があってはならない。賦課方式は年齢構成からいって限界で、積立方式でなら若年層も納得、理解、合意されるだろう。所得比例年金には、所得の捕捉と自営業の保険料全額負担や未加入事業所や歳入庁設置と納税等の諸問題が在るため、制度設計には困難をきわめる。超党派でじっくりきめてほしい。</p>	④	<p>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あり方を検討し、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。</p>
7	<p>2、3年ほど前から国民年金未納入に対して督促状を送付されていますが、私たちが年金を25年以上支払い年金受給年齢に達したときに年金が確実に受け取れるという保証はされているのでしょうか。</p>	① ② ③	<p>公的年金制度は、国の責任において運営している制度であり、支給要件を満たした方には確実に年金をお支払いしてまいります。また、年金は世代と世代の支え合いの仕組みですので、制度を信頼していただき、保険料を納めていただきますようお願いいたします。</p>
8	<p>国民年金保険料の納付書が、納付期限当日の5月31日に届いた。このため、やむを得ず、急いで当日にコンビニで納付した。(同様のメール有)</p> <p>・4月に加入の手続きしたのだが、納付期限当日に納付書が届くのは非常識である。もう少し余裕をもって発送するか、事前に何らかのお知らせがほしかった。納付者の立場で改善してほしい。</p> <p>・銀行で支払いたいところ、上記の事情でコンビニから納付したが、コンビニの方をどうこうというわけではないが、アルバイト店員が多いので、個人情報などの取扱いに不安感を拭えない。民間では納付書に住所表示をしないところもあるので、このようなシステムを検討されたい。また、コンビニでの取扱いが安心できるような情報がほしい。</p>	① ④	<p>日本年金機構では、国民年金保険料の納付書の発送について、通常、お客様が市区役所・町村役場にて加入手続きをされてから概ね2～3週間でお届けしておりますが、例年年度が変わる時期には、転入や転出に伴う資格取得や資格喪失等の届出が大量となり、事務処理に遅れが生じる場合があります。ご要望は、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。今後とも可能な限り迅速な事務処理に努めてまいります。</p> <p>また、コンビニにおける保険料の取扱いについては、厚生労働省とコンビニ業者との間で個人情報の厳格な取扱いを含めて契約を交わしておりますのでご安心下さい。</p> <p>なお、ご要望の「納付書に住所表示をしない」については、納付書の様式は関係法令で定められておりますので、直ちに更改することは困難ですが、今後、納付書の様式改訂の際の参考意見として承り、日本年金機構とともに情報を共有いたしました。</p>

※「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	何故国民年金保険料を払う国民がへってきたのか。それは生活保護とくらべて国民年金の支給額が少ないからだ。国民年金受給額をもっと増やせばいい。	① ④	① 現行の年金水準は、現役世代の負担水準とのバランスを基に設定されています。また、年金と生活保護は役割や支給要件が異なるものであり、一概に比較することは適当ではありませんが、いずれにせよ、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。
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。 国民年金の記録があるはずなので、記録を回復してほしい。 ○脱退手当金を請求した覚えもなく、受け取ってもないが、旧社会保険事務所が事業所(代理人)に支払った書類があるため、第三者委員会で非あつせんとなった。 事業所(代理人)側には、本人に脱退手当金を手渡した証拠が無く、手渡したかどうかもわからないと言う場合については、脱退手当金が支払われていないことを認めて、年金記録を回復してほしい。	①	① 年金記録の回復に関し、国民の立場に立つ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28日～6月3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	11件	0件	0件	0件	0件	11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	11件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労働者が労働組合に加入したり辞めたりすることを何度も繰り返すのは、労働組合法上認められているのか。		労働組合法において、労働組合への加入や脱退の回数制限に係る規定はない旨を丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
2	労働組合法第2条第1号の「使用者の利益を代表する者」とはどのような者をいうのか。		労働組合法第2条第1号の「使用者の利益を代表する者」の意義について丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
3	あっせんについては、都道府県労働委員会と労働局が行うものの2種類あるとのことだが、どう違うのか。労働関係調整法にはあっせん、調停、仲裁の3つの種類があるとのことだが、どのように違うのか。		都道府県労働委員会が行うあっせんと労働局が行うあっせんについての違いを丁寧に説明しました。また労働関係調整法に基づくあっせん、調停、仲裁の各制度について丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
4	会社分割に際し、分割業務に従として従事している労働者の労働契約を承継させない場合、当該労働者について、個別の対応は不要と考えていいか。		分割される業務に従として従事している労働者についても、商法等改正法附則第5条に基づく個別の協議を行う必要がある旨を丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
5	労働契約承継法第7条に定める「労働者の理解と協力を得る」ための協議を行うに当たり、労働組合がない場合には、過半数代表者と協議をすることになると思うが、これはどのような者をいうのか。		本条における過半数代表者の意義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	労働契約承継法とそれに基づく規則などにおいて、承継されるべき労働条件の範囲は示されているのか。		会社分割において承継される労働条件の範囲は、労働契約承継法の指針に示されている旨及びその内容を丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
7	吸収分割に際し、会社から賃金の引き下げを求められているが、法律上問題ないか(分割会社に雇用されている契約社員の方からの問い合わせ)。		会社分割を理由とする一方的な労働条件の不利益変更については、労働契約承継法指針において禁止されている旨を丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
8	会社分割に際し、健康保険組合をどのように扱えばよいか。		労働契約承継法指針の該当箇所について丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
9	主従事労働者のいない株式管理事業を新設分割するのであれば、労働契約承継法の手続きは必要ないか。		労働契約承継法の手続き全般について、HPに掲載されている政策レポートに基づき丁寧に説明し、ご理解を頂きました。あわせて、HPに掲載している通知の様式例を紹介しました。
10	労働契約承継法指針においては、会社分割の前後で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。

「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28日～6月3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)

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	352件	6件	0件	54件	0件	419件
	地方分	28件	76件	11件	0件	6件	0件	121件
合計	35件	428件	17件	0件	60件	0件	540件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	99件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	438件
	法令遵守違反に関するもの	3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	年金を受取るために必要な保険料を納付した期間が足りなくて、年金を受取れない。年金を受取るための納付要件を撤廃し、自分が納付した分を受取れるように年金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。
2	現在、遺族厚生年金の年金額は、老齢厚生年金の年金額に応じて調整されているが、この年金額では生活できない。自分の老齢厚生年金と遺族厚生年金を両方とも全部受取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。
3	年金と雇用保険の調整については、事務処理に時間がかかり、年金も雇用保険も両方支給されない月があった。生活ができないので、事務処理を早くするか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。
4	テレビ番組をみて、初めて国民年金の付加保険料の制度を知った。たいへん良い制度なので国民にもっとわかりやすく周知して欲しい。また、過去にさかのぼって付加保険料を納付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。
5	合算対象期間(年金資格期間に含めることができるが、年金額には反映しない期間=カラ期間)については、事前確認の申請をして登録管理することで、スムーズな年金請求ができ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。

「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	平成7年4月から平成15年3月までの間に納付した賞与分の特別保険料が年金額に反映していないと聞いている。保険料を納めているのに年金額に反映しない制度には、納得ができない。		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。
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。)		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	健康保険・厚生年金保険適用関係書類の処理や国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い等のご指摘をいただきました。		事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理できるように努力してまいります。
9	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。
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ほしい。(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。

「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。