

平成22年7月20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7月9日から平成22年7月15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)(10/07/20)

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7月9日～7月15日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
行政相談室 (各部局に属さないもの)	2	27	2	0	453	484
大臣官房	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	14	0	0	6	20
健康局	0	39	0	4	59	102
医薬食品局	0	30	0	0	9	39
食品安全部	0	0	1	0	0	1
労働基準局	0	234	0	0	89	323
職業安定局	0	25	0	0	95	120
職業能力開発局	0	7	3	0	19	29
雇用均等・児童家庭局	0	141	0	0	81	222
社会・援護局	0	45	2	0	43	90
障害保健福祉部	0	2	0	0	0	2
老健局	0	53	1	0	16	70
保険局	0	60	0	0	5	65
年金局	0	8	1	0	15	24
政策統括官	0	7	0	0	0	7
日本年金機構	52	420	36	0	51	559
合 計	54	1,112	46	4	941	2,157

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	233
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	596
法令遵守違反に関するもの	13
その他	1,315

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7月9日～7月15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	合計
	2件	27件	2件	0件	453件	484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	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	484件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。)	④	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。
2	【ご質問：扶養控除廃止の件】 来年度から扶養控除が子ども手当の財源として廃止と言うように聞いていますが、来年度分からの収入に対してでしょうか？高校生くらいからアルバイトをしている子が多いと思いますので、解り易くないと混乱すると思います。解り易くお願い致します。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)	④	厚生労働省の所管ではなく、財務省へご質問いただくよう返答いたしました。
3	【ご意見：口蹄疫問題について】 国の農業を大切に思うのであれば、種牛の殺処分を回避すべき。あまりにも軽く扱いすぎている。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)	④	厚生労働省の所管ではなく、農林水産省へご意見いただくよう返答いたしました。
4	【ご意見：宮崎県の種牛殺処分の件】 大臣が宮崎の種牛の殺処分を、宮崎県がしないのなら、国でやると、ニュースになっていますが、宮崎の方達の苦しみを考えたら、あまりにも強引な意見だと思います。今、残っているスーパー種牛から未来が開けるかもしれないのだから、権力を行使して強引な事をしないでください。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)	④	厚生労働省の所管ではなく、農林水産省へご意見いただくよう返答いたしました。
5	【ご意見：猫の放し飼い禁止について】 ぼくは、趣味で植物を育てているのですが、猫が花壇を掘り返して困っています。いろいろなところに相談してみても、猫に対しては、抜本的解決方法がなく、ほんとに困っています。猫よけグッズなどの売っているこのご時世、猫によるトラブルも、あちこちで起こっていることと思います。野良猫に対しての、餌付けの禁止は、この前、裁判で認められたことと思いますが、猫の放し飼いや、野良猫に餌付けしているのとなんら変わりなく、やめさせるべきではないでしょうか？ ペットなら、家の中で、もっと責任を持って飼うべきだと思うのです。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)	④	厚生労働省の所管ではなく、環境省へご意見いただくよう返答いたしました。
6	※その他、消費税や口蹄疫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、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	医政局
照会先	指導課企画法令係(内線4137) 看護課総務係(内線2596) 医事課総務係(内線2566)

平成22年7月9日～7月15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	合計
	0件	14件	0件	0件	6件	20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	20件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国民が受けられる医療は平等でなければならず、居住する市町村により医療の内容が違うことは是正されなければならないと思うが、厚生労働省の考え方を教えて欲しい。		厚生労働省としても、国民が必要な医療を受けることができるよう、必要な予算の確保等を行い、救急医療体制の整備等に取り組んでいることをご説明しました。
2	平成21年12月25日に示された新人看護職員研修ガイドラインの概要が分かるものがあるか。ホームページ上に掲載されていれば、掲載場所を教えて欲しい。		以下のURLにパンフレット等を掲載しており、必要あればPDFファイルをダウンロードし、ご活用いただくようご説明しました。 (URL) http://www.mhlw.go.jp/bunya/iryuu/oshirase/100210.html
3	多忙な医師に代わり、医療機関の事務職員が、カルテ等の書類作成をすることは医師法上可能なのか。		通知(医師及び医療関係職と事務職員等との間等での役割分担の推進について)を説明し、医師が最終的に確認し署名することを条件に、事務職員が、医師の補助者として記載を代行することができる旨をご説明しました。
4	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。		都道府県等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ご説明しました。
5	病院に対してカルテの開示請求を行ったが応じてくれなかったことについて行政機関に相談したいが、どこか相談できる所はないか。		都道府県等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ご説明しました。
6	柔道整復師の免許について手続きや申請から発行までの期間等を問い合わせたいが、問い合わせ先を教えてください。		柔道整復師の免許に関しては、(財)柔道整復研修試験財団へお問い合わせ頂くよう、連絡先をお伝えしました。

「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、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	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7月9日～7月15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	合計
	0件	39件	0件	4件	59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	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	101件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	3株混合のインフルエンザワクチンは、いつから接種できますか。		以下のとおりご説明いたしました。 例年の季節性インフルエンザワクチンと同様に、今年の秋から接種が可能になります。 ただし、一価の新型インフルエンザワクチンに関しては、現時点においても接種は可能です。
2	今年のインフルエンザワクチンの供給量はどのようになっていますか。		以下のとおりご説明いたしました。 医療機関等及び世帯を対象としたインフルエンザワクチン需要調査の結果によると、今シーズンのワクチン需要量は、2,230万本～2,670万本*程度と見込まれます。 (*1mLバイアル換算、新型インフルエンザワクチン(A/H1N1)ワクチンを含む3価ワクチンとして製造予定。) インフルエンザワクチンの現時点におけるメーカーの製造予定量は最大で2,905万本(5810万回分)程度となる見込みであり、予想される需要に対して、十分な製造・供給能力は確保されていると考えております。
3	去年接種した新型インフルエンザワクチンの効果が5ヶ月という事なので、現在は効果が切れている状況と思いますが、もう一度ワクチン接種した方がよいのでしょうか。		以下のとおりご説明いたしました。 季節性インフルエンザワクチンでは、これまでの研究から、ワクチンの予防効果が期待できるのは、接種した(小児の場合は2回接種した)2週後から5カ月程度と考えられており、国内産の新型インフルエンザワクチンでも同程度と考えられます。新型インフルエンザワクチンを再度接種するかどうかについては、担当の医師と相談の上、ご検討下さい。

「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	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いたしました。
5	生活衛生関係営業指導センターへの補助金が廃止されると聞いたが本当なのか。 指導センターは、衛生水準の向上、経営の安定等業界の発展に必要な機関です。		今後の対応について検討していますと回答するとともに、貴重なご意見として拝聴いたしました。
6	簡易専用水道の法定検査について、検査結果報告書を保健所等に提出するよう登録検査機関に義務づけてほしい。		簡易専用水道の検査結果については、「衛生上特に問題がある」場合、設置者を通じ保健所等への報告に努めるよう求めている旨回答するとともに、ご意見として承りました。
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ますか。		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の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7月9日～7月15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	合計
	0件	30件	0件	0件	9件	39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	39件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	C型肝炎ウイルスに感染しているが、医者にインターフェロン治療が年齢等の関係で難しいと言われた。何か救済制度があれば教えて欲しい。 (C型肝炎問題に関する問い合わせ多数)		「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」の概要をご説明しました。また、インターフェロン治療が難しいとのことでしたが肝炎治療に対する医療費助成についても概要をご説明いたしました。
2	特定毒物にあたる物質を製造しようと考えている。法令上では特定毒物研究者の許可を得なければ製造できないように読めるかどうか。		特定毒物を使用する場合は、特定毒物研究者の許可等を受ける必要があるが、特定毒物でもある毒物を製造しようとする場合は、当該毒物に係る製造業登録を取得していれば問題ないこと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、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7月9日～7月15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	合計
	0件	0件	1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	(社)埼玉県食品衛生協会にて食品衛生責任者講習会を受講したところ、受講生の2割が講義中居眠りをしていたが、講師は全く注意しないどころか、最後の確認テストにおいて正解を教えて全員に修了証を渡していた。 このようなことで資格が取得できるなら、食品衛生責任者という制度は何なのか。協会への委託のあり方や講師の資質を含め、改善願いたい。		組織として情報を共有するとともに、講習会実施者である全国の食品衛生協会をとりまとめる法人である(社)日本食品衛生協会に対して講習会を適正に実施するよう申し伝えました。
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)

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)

平成22年7月9日～7月15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	合計
	0 件	234 件	0 件	0 件	89 件	323 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)	0 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	319 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	すべての職場を分煙して、受動喫煙の被害者を出さないようにして欲しい。	①	匿名でのご意見でしたので貴重なご意見として伺いました。なお、職場における受動喫煙防止対策については、平成22年5月に「職場における受動喫煙防止対策に関する検討会」において報告書を取りまとめたところであり、その報告書を踏まえ、労働政策審議会において議論を開始することとしております。
2	弊社ではメンタルヘルスの方が最近増加している。厚生労働省で開催されているメンタルヘルスの検討会の資料の入手方法、もしくは、ホームページに掲載されていれば、掲載場所などを教えて欲しい。	①	ホームページ上にこれまでの検討会の資料等は順次掲載していることを伝え、ホームページ上の掲載場所を教示し、概要について説明しました。
3	今回、労働保険申告の提出期限日が間に合いそうにない。提出期限を過ぎても申告書は受け付けてもらえるのか。	①	今年度の労働保険の申告・納付期限は7月12日までとなっていること、貴事業場を管轄する都道府県労働局又は労働基準監督署にお問い合わせのうえ、早急にご相談いただくよう説明しました。
4	通勤するのに片道2時間半から3時間かかる職場に勤務している。これではいくら時間外労働を削減してもゆとりなど生まれにくい。通勤時間についても労働時間として扱ってほしい。	①	労働時間とは「労働者が使用者に労務を提供し使用者の指揮命令に服している時間」であり、通勤時間は労働時間にはあたらないことを説明し、理解を求めました。
5	労働基準法に抵触しないような労働環境を構築するためにも、労働基準法の罰則を強化する(例えば10年以上の懲役又は500万円以下の賃金)等の措置を講ずるべきだ。	④	罰則の強化について貴重なご意見として伺いました。

※「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、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	労働者の賃金をアップするような方策を講じてほしい。	①	賃金は労使が真摯に話し合っ て労使間で決定すべきものであることを説明 しました。また、最低賃金額を下回る賃金 の場合には所轄監督署へ相談するよう伝 えました。
7	非正規労働者を正社員化するという約束であったが、未だ、非正 規のまま3年が経過した。このような事案は、労働基準法等で取り 締まれないのか。	①	労働基準法は最低限の労働条件を定 めたものであり、お尋ねのような事案を取 り締まることはできない旨説明しました。 また、このような紛争の迅速な解決を促 進するための個別労働紛争解決制度に ついて説明いたしました。

※「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、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	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7月9日～7月15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	25件	0件	0件	95件	0件	120件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	15件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	65件
	法令遵守違反に関するもの	10件
	その他	30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票の記載事項は求職者にとって重要な情報である。経験不問と書いてあるにもかかわらず、実際に面接してみると経験が必要と言われたりする。曖昧な表記では困るので、しっかり明記するよう指導すべきだ(具体的な企業名の記載なし)。		ハローワークでは、求人者に対して、求人票にはできる限り詳しく情報を記載していただけるようお願いしておりますが、経験不問の求人であっても、経験者から多数応募があること等によって、事業主が選考途中において採用基準を引き上げる場合もあります。ハローワークからも随時採用基準の確認に努めている旨ご説明し、ご理解いただきました。
2	雇用調整助成金を受給している企業で、教育訓練を装って、ほとんどの従業員を就業させている企業を知っている。不正受給を行っている恐れがあるため、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へ伝え、事実関係を把握し適切に早急に実地調査を行うよう指示しました。一方、ご本人に対しては、当該助成金については、不正受給に関し、事業所を直接訪問して実地調査を行っているところであり、不正受給が認められた場合には返還手続きをとるなど厳正な対処を行っている旨ご説明し、ご理解いただきました。
3	雇用対策法における年齢制限禁止規定について、そのような規定をなくすべきと言う国民からの意見が多数あがれば、元に戻すことも検討すべきではないか。		いただいたご意見について、国民の皆様から拝聴した貴重なご意見として、政務三役及び省内で情報共有を図るとともに、今後の施策の企画・立案を行うための参考とさせていただく旨ご説明し、ご理解いただきました。
4	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。

「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	地方公務員で個別相談業務を担当していたが、必ず名刺をお渡しすることから話を始めた。ハローワークの国民目線の対応として名刺を渡すことから個別相談業務は始めてほしい。		国民の皆様からの貴重なご意見として、組織内で情報共有を図りました。
6	ハローワークにおける名刺配布の件については、税金の無駄である。		ハローワークにおける名刺配布については、職業相談等において、利用者の方から一層の安心と信頼を得られるようにするとともに、相談内容に不明な点等があった場合に円滑に問い合わせることができるよう、サービス改善の一環として、実施することとしたものです。
7	今回のハローワークにおける名刺配布について、現場で働く非常勤職員から不安の声が上がっている。既に、国民の皆様の声送信フォームからも「非常勤職員への名刺の強制を禁止するよう」に要請書を出したが、国民の皆様の声として公表されないのはなぜか。都合の悪い意見を掲載しないのは、公平さに欠けている。		ハローワークにおける名刺配布の件については、肯定的なご意見、否定的なご意見ともいただいているところですが、否定的なご意見については、税金の無駄遣いに関するご意見が相対的に多かったことから、それを国民の皆様の声として公表したところですが、当該要請については、国民の皆様から拝聴した貴重なご意見として、政務三役及び省内で情報共有を図りました。
8	自己都合で離職した場合、失業保険の給付に3ヶ月間の給付制限がかかるが、3ヶ月間無収入になってしまうので、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し、ご理解いただきました。
9	私が以前勤務していた事業所は、パートタイムの労働者を雇用保険に加入させていなかった。調査してほしい(具体的な企業名の記載なし)。		パートタイム労働者であっても、31以上の雇用見込みがあり、1週間当たりの所定労働時間が20時間以上であれば、雇用保険の被保険者となります。具体的な企業名を教えていただければ、その情報を該当労働局へ伝え、事実関係を確認し適切に対処する旨ご説明しました。
10	雇用保険の失業等給付を不正に受給している者を知っている(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。

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
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)

平成22年7月9日～7月15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	合計
	0件	7件	3件	0件	19件	29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)	19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	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2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	基金訓練はいつまで実施される制度なのか。これからも継続してもらえないか。 (ほか同様の要望1件)		基金訓練については、平成23年度から「求職者支援制度」として恒久化することとしています。
3	基金訓練や訓練・生活支援給付は、雇用保険受給者以外の方を対象にして実施しているようだが、雇用保険を納めてきた人達と比べて不公平だと思う。		緊急人材育成支援事業は、雇用保険を受給できない求職者の方に、職業訓練を通じて、技能や知識を身につけていただくとともに、必要と認められる方には生活給付を支給することにより、円滑に正規雇用等に就職していただくための支援を行っているものです。 このような就職支援を通じて、将来的には、我が国の産業を担う労働力の育成や、雇用保険を負担していただく方の増加につながるものと考えており、こうした支援を通じて得られる利益は、結果的に社会全体に還元されるものと考えております。 是非御理解のほど、よろしくお願いいたします。
4	基金訓練を実施したいと考えているが、どこで手続きをすればよいのか教えてほしい。		独立行政法人雇用・能力開発機構の都道府県センターにて、御相談・申請を受け付けており、所在地やHP (http://www.ehdo.go.jp/kinkyu/madoguchi.html)等を御案内しました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	雇用失業情勢が依然として厳しい中、受講している基金訓練が修了しても、就職していない以上は、引き続き訓練受講を認めるとともに、訓練・生活支援給付をお願いする。		基金訓練は、その職業訓練を受講することにより知識や技能を修得し、再就職を目指していただくものです。このため、受講修了後に就職していないことをもって引き続き受講を継続し、また、給付を受けることはできません。
6	基金訓練の応募者の中には再就職のため、というより趣味の一環として、知識・技能を身につけることを目的に応募していると思われる者が見受けられる。しっかり選考を行ってほしい。		職業訓練は、その受講が再就職に必須であることや受講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す。このため、ハローワークの相談時に受講希望者の能力等に応じた適切な訓練コースへの誘導を徹底してまいります。
7	訓練・生活支援給付を受けている人達の中には、家を所有している人もいて、この給付を受けられない自分よりも裕福であると考えられる者もいる。もう少し要件を厳しくするべきではないか。		訓練・生活支援給付は、生活に困っている方々でも安心して職業訓練を受講できるよう、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や一定額以上の金融資産を保有しているなど、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場合には、給付の対象にはしていません。なお、現在住んでいるところの土地や建物は、生活費に変えることが困難であるため、この場合には、訓練・生活支援給付の対象外とすべきものとは考えていません。
8	職業訓練施設における応募者の選考について、就職が難しい高齢者を排除しているように感じた。法律で労働者の募集・採用における年齢制限が禁止されているにもかかわらず、不適切ではないか。		職業訓練の選考については、面接や適性検査等により、適性、能力のみならず、就職意欲や訓練受講の必要性等を含めて総合的な評価を行うことにより、受講者を選考しています。このため、年齢を基準として、職業訓練施設の選考でもれるということはありません。
9	YESプログラム(若年者就職基礎能力支援事業)の認定試験を受けて合格した。本事業は平成21年度をもって終了したものと聞いているが、(従来、実施されていた)「修得証明書」を発行してもらえないか。		平成21年度をもってYESプログラムは終了しており、「若年者就職基礎能力修得証明書」の発行はできません。御理解のほどよろしく申し上げます。

「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(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7月9日～7月15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	合計
	0件	141件	0件	0件	81件	222件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	77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	1件
	その他	140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	医療機関が混雑するため、新生児の親に対し、「家庭で治せる病気」や「軽症なら家庭で治す工夫をすること」などについて普及啓発するべき。		貴重なご意見として承りました。
3	海外在住で、近い将来日本に移住予定がある場合、各国大使館や領事館で母子健康手帳を配布するようにしてほしい。		貴重なご意見として承りました。
4	・出産した女性が子育てで一瞬も気を抜くこともできず、全く外出できない状況にある。数日前のNHKで、フランスでのフォロー体制が国あげてのものだと知った。日本でも、出産後、息抜きする瞬間を与えてあげてを考えるべき。 ・児童虐待は特定の人々の事ではない。ほとんどの母親が紙一重の心境で育児している。 ・母親が専業主婦だったら保育所へ子どもを預けられないというのは不思議である。母親だって、自分の時間を持ってないと人間として壊れてしまう。		貴重なご要望として承った上で、次のとおりメールにて回答しました。 ・現在、子育て家庭における保護者への育児負担の軽減策として「一時預かり事業」への支援をしたり、身近な場所で子育て親子の交流や育児相談、情報提供等を実施できるよう「地域子育て支援拠点事業」への支援を行っている。 ・各種子育て施策については、「子ども・子育てビジョン」に基づき、平成26年度に向けて計画的に拡充していき、子育てしやすい環境づくりに取り組んでいる。 ・今後とも、すべての子どもへの良質な成育環境を保障し、子どもを大切にする社会の実現に向け、検討を進めていく。

「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	・子育て支援施策の1つに待機児童の解消があるが、保育所等の民間参入を受け入れていない自治体もあるため、職員配置の手厚さや入所児童数で区分を設けることとし、その区分によって補助金も細分化すれば良いのではないか。親はその区分を参考に入所させる保育所を選択するようにすれば良いのではないか。 ・(保育所等の)対象年齢を10歳までに引き上げるべき。		貴重なご意見として承り、室内で情報共有しました。
6	パートタイム労働法第21条の規定に基づく紛争解決の援助を都道府県労働局雇用均等室に対して申し立てているが、雇用均等室の対応に不満がある。 また、教育訓練に関する規定について同室に質問したが、職員の説明が不十分であった。		紛争解決援助制度及び規定の趣旨について説明し、御理解をいただきました。また、雇用均等室に対し、適切な対応を行うよう指示しました。
7	里親の広報啓発ポスターは、それを見て傷つく人もいるので使わないでほしい。		家庭的な環境で要保護児童を養育する里親制度の必要性について説明し、一応の御理解をいただいた。ポスターについては、今後も普及啓発の方法を検討していく旨説明した。
8	障害者の場合、働きたくても働くことができないのに、働くことができる父子家庭は、児童扶養手当が支給され、さらに生活が安定する一方、働くことができず、収入がわずかな障害年金を受給し、収入がわずかな父子家庭の父には支給されないというのは、差別ではないか。		児童扶養手当と公的年金が、ともに所得保障という同一の性格を有する給付であることから二重給付となってしまうため、公的年金との併給はできないこととなっている趣旨を説明し、併給調整を見直すことは、所得保障施策体系全体の中でそのあり方は慎重に検討する必要がある旨お伝えしました。
9	老齢厚生年金を受給している父子家庭の父であるが、「父が公的年金を受給しているときは児童扶養手当は支給されない」のはあまりにも大まかな規定に思う。また、老齢厚生年金を辞退しても児童扶養手当を受給できないと聞いた。このような制度は見直しが必要ではないか。		貴重なご要望として拝聴しました。
10	子どもを3月までは東京都の認証保育園に、4月から区立の認可保育園に通わせているが、最近区立保育園への不安が増している。子どもが一日、何をしているのか連絡ノートを見ても分からず先生に聞いても一日のうちに担任と臨時職員が勤務を交代制でやっていて子どもの様子を把握していない。子どもの数に対して正職員が少なすぎる。 また、区では保育所が第三者機関の審査を受けていないので、受審を義務づけるよう指導してほしい。		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、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
11	平成21年12月に第二子を出産し、現在育児休業中。第一子は5歳で保育所入所中だが、市より、育児休業を6ヶ月以上取得する場合は、退所になるとの連絡があった。これは、市による育児休業取得への妨害であり、指導をお願いしたい。		<p>育児休業に伴う入所の取り扱いについては平成14年の保育課長通知により、次年度に小学校への就学を控えているなど、入所児童の環境の変化に留意する必要がある場合、当該児童の発達上環境の変化が好ましくないと思料される場合、など必要な場合は継続入所として差し支えないとしています。</p> <p>しかしながら、入所判定は市町村が行うものであり、また、国と地方自治体は指揮命令関係にあるわけではないので、国から直接指導することはできませんので、市へ再度ご相談いただきたい旨回答しました。</p>
12	自分は認可外保育施設を経営しているが、付近に国の補助金が入った認可保育所が新設されるため、認可外保育施設を利用している児童がそちらに移ってしまうかもしれない。認可外には補助金も無く、経営がさらに厳しくなってしまうが、国の考えはどうか。		<p>国としては、待機児童の解消を図るため保育所の整備を進めており、認可外保育施設に対する補助等は考えていない。具体的な保育所の整備計画等は、自治体にお問い合わせいただきたい旨回答しました。</p>
13	自分が働いている保育施設について、児童への職員による虐待行為(乳児の手や足を無理やり引っ張る、言う事を聞かない子に玩具をぶつけるなど)や、ベテラン保育士による新人イジメにより、職員がすぐに辞めてしまい、常に職員が足りない状況にあるが、どうしたらよいか教えてほしい。		<p>児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者は、速やかに、これを市町村や児童相談所等に通告しなければならないと定められていますので、保育施設で虐待行為を発見した場合には、市町村や児童相談所等に速やかに連絡してください。</p> <p>また、職員の配置状況については、指導監査等を実施している都道府県等にご相談いただきたい旨回答しました。</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。

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 増井 英紀(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7月9日～7月15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	合計
	0 件	45 件	2 件	0 件	42 件	89 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)	36 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	52 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	外国人の生活保護は、その母国が支援すべきである。日本の外国人向けの新聞では、日本の生活保護の受給を勧めるかのような特集がなされているとも聞いた。本来受給すべき人が遠慮をしている時代に、生活保護目的で日本に入国する外国人は許し難い。	①	ご意見としてお伺いしました。 生活保護法は、憲法25条に「すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する」と規程されていることから、基本的には日本国民のみを対象としておりますが、適法に日本に滞在し、就労活動に制限を受けない永住、定住等の在留資格を有する外国人については、社会的・人道的観点から、日本人と同じ取扱いとしております。
2	失業中のため、やむなく生活保護を受けている父子世帯です。子ども手当は支給されましたが、結局のところ保護費からは差し引かれてしまいます。	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。
3	生活保護費は高すぎる。もっと金額を引き上げるべきではないか。	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。
4	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。
5	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。

※「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、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	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。また、できるだけ早く6月の養成課程が受講できるようにしてほしい。	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。
7	生活福祉資金貸付(総合支援資金)を借りているが、就職が決まらず生活に困っているため貸付期間の延長申請をしたら不承認となった。何とかならないのか。	①	総合支援資金貸付の貸付延長の審査については、実施主体である都道府県社会福祉協議会において、最初の貸付決定と同様、申請される方の今後の自立の見込みや償還能力等を勘案して行われることをご説明し、不承認となった件に関しては、貸付申込みを行った社会福祉協議会とよくご相談下さいと回答しました。
8	民生委員の年齢要件については、国が定めているのか。	①	民生委員の選任要領において、「将来にわたって積極的な活動が行えるよう75歳未満の者を選任するよう努めること」と自治体に対して技術的助言を行っておりますが、年齢要件については、地域の実情を踏まえた弾力的な運用も可能となっております。
9	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、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 援護企画課
照会先	援護企画課施設指導係 課長補佐 有馬純典(内線3411) 係長 衛藤洋介(内線3413)

平成22年7月9日～7月15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	合計
	0件	0件	0件	0件	1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	昭和館・しょうけい館の知名度を上げるため、館内の写真撮影は自由に行えるようにすべきではないか。 また、来館者に対する館員の対応を改善すべきではないか。		貴重なご意見として承りました。 なお、館内の撮影は学術目的で撮影を許可する場合等を一部除いて、著作権保護及び資料保護の観点から原則禁止としております。 また、一般の方からのお問い合わせに対し、納得いただくまで、より分かりやすく丁寧に対応するよう両館に指導いたしました。
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、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7月9日～7月15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	合計
	0件	2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	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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	訪問系サービスを提供しているが、処遇改善事業の助成金について、請求ソフトでは合計の金額が自動的に計算されて表示されるようになっている。これはこれで便利な機能であるが、私の事業所の場合、複数のヘルパーで1人の利用者をケアしている関係で、この助成金をヘルパーごとに振り分ける作業が大変煩雑であり、苦労している。日にちごとに計算されるようにシステムを改修してほしい。		事務処理要領に助成金の額については、「報酬の総額×交付率」という記載がある旨をご説明し、ご理解いただきました。また、関係部署と情報を共有いたしました。
2	自殺者が多いのは、最近の通信(インターネットやツイッター等)の影響が大きい。利用の制限などのガイドラインを出すべき。		自殺対策に関するご意見として承りました。
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、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 富永華子、堀雅史 (内線3919)

平成22年7月9日～7月15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	合計
	0件	53件	1件	0件	16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	7件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	6件
	法令遵守違反に関するもの	2件
	その他	55件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	段階別の保険料設定について、より負担能力に応じたものとするため、合計所得金額が200万円以上であれば同じ保険料額とされている高所得層の第6段階をもっと細分化すべきとのご意見をいただきました。		介護保険料の所得別段階設定については、国では6段階を基本として示していますが、保険者である各市町村は、地域の実情に応じて上位所得層を細分化することが可能である旨説明しました。
2	サービス担当者会議の必要性が分からない。国の通達で決められているから、と形式的に開くだけで、あまり意味が無いように思える。利用者が参加しなくてはならないので、手間であるとのこと意見をいただきました。		サービス担当者会議は、利用者様のご意向をお伺いしながら、サービスを行う担当者間でしっかりと情報共有・マネジメントをはかる上で重要なものであると説明しました。 ご意見のようなケースでは、むしろ介護支援専門員の資質が問題であり、サービス担当者会議を効果的に行えるような介護支援専門員を育成するためのご意見として承る旨説明しました。
3	65歳以上の介護保険料はどのように決まるのかというご質問をいただきました。		65歳以上の方の介護保険料は、世帯の状況や課税・所得の状況等を基に各市町村ごとに決定される旨説明しました。
4	介護保険への加入を本人の任意にしてほしいとのご意見をいただきました。		介護保険制度は、加齢に伴う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、特定の方に負担を集中させることなく、誰もが抱える介護リスクに対して必要な保険給付を行うためには、皆様のご加入が必要である旨説明しました。
5	どの審議会で介護報酬について、議論しているのかとのご質問をいただきました。		社会保障審議会介護給付費分科会である旨説明しました。

「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	事業者の方から、特別養護老人ホームの居室に設置する窓の大きさとしてどの程度であればよいのかとのご質問をいただきました。		厚生労働省令(特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準)において、床面積の14分の1以上に相当する面積を直接外気に面して開放できるようにする旨規定されていることを説明しました。
7	訪問看護ステーションの管理者は、当該訪問看護ステーションの他の職務との兼務が可能かとのご質問をいただきました。		管理者は専らその職務に従事することが原則であるが、管理上支障がない場合は、兼務可能である旨説明しました。
8	管理栄養士が行う居宅療養管理指導の事業所は、保険医療機関であれば介護保険法のみなし指定を受けることが可能かとのご質問をいただきました。		可能である旨説明しました。
9	介護報酬の改定は、何年ごとに行われるのかとのご質問をいただきました。		3年ごとに改定する旨説明しました。
10	通所リハビリテーションの事業者の数は、どの資料をみれば分かるのかとのご質問をいただきました。		厚生労働省のホームページで公表している介護給付費実態調査月報をご覧いただきたい旨説明しました。

「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。

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7月9日～7月15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	合計
	0件	60件	0件	0件	5件	65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)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	53件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	療養費の取扱い(Q & A)についての問21で「患者本人から不要の申し出があった場合、領収証や明細書の発行義務が免除されるとありますが、これでは意味がないのではないですか。不正がばれる可能性のある領収証を発行するのは何とか避けたいというのが実際の現場の声です。これでは患者が「欲しい」と言わなければ発行しない柔整師が続出するのは目に見えています。発行は完全義務化が当然であり、なぜ療養費は不正がしやすいような制度にするのでしょうか。		領収証について、9月からは少なくとも義務化となり、本人がいらないと拒否しない限り発行されますと説明した上で、全く発行しない施術所はないと考えていますとお伝えしました。
2	病院での医薬部外品販売(絆創膏、化粧品等)は認められないのか。		診療行為に関連した「衛生材料等」の費用徴収は認められてないと説明しました。
3	出産費用が42万円未満で収まった場合の差額は、どのように請求を行えばよいのか。		差額が生じた場合、被保険者等から保険者に請求して頂く。なお、差額請求の際には、医療機関等から交付された費用の内訳が記載された領収・明細書の写しの他に振込先等必要な事項を記載した書面の提出が必要な場合があるため、詳細は保険者に確認する必要がある旨回答しました。
4	非自発的失業者に対する国民健康保険料の軽減制度について、自発的な失業者にも対象を拡大すべきである。		制度の趣旨が、突然の解雇等により離職した方の保険料負担の軽減を図ることであることを説明しました。さらに、軽減制度の対象とならない場合であっても、個々の事情に応じて市町村の条例による保険料減免が受けられる可能性があることを案内しました。
5	直接支払制度を利用せず、被保険者が従来どおりの方法で保険者窓口に出産育児一時金等の支給申請を行う場合、必要となるものはどのようなものがあるのか。		(1)保険者に提出する申請書(出産育児一時金等請求書を含む)、(2)出生証明書等又は戸籍謄本(抄本)、(3)医療機関等から交付される合意文書の写し、(4)医療機関等から交付される領収・明細書の写し、以上4点が必要となる。なお、保険者によって必要書類が異なる場合があるため、詳細は保険者に確認する必要がある旨回答しました。

「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、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	高齢者に対して窓口の負担割合を3割とするのはおかしいのではないか。かかっている病院は多いうえ、保険料の支払いもあって払えない。		現役世代と高齢者世代の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求めている旨を説明しました。
7	妻は所得が少ないのに保険料の均等割が減額されていないのが不満である。		保険料の軽減を判定する上では、生計が世帯単位で営まれている実態を考慮し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。

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7月9日～7月15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	合計
	0件	8件	1件	0件	15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	9件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	8件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	7件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	国民年金保険料の事後納付期間を現在の2年から延長してほしい。10年に延長する法案が出されているということは耳にしたが、私の未納期間は10年より前の分であり、当時は支払う余裕がなかったが、今はさかのぼって支払うことは可能。でも10年に延長されたところで、私は今支払い能力があるのにも関わらず、納めることができない。私のような人は結構いるのではないかと思います。その人たちから少しでも回収できれば、今の年金受給者の方にも将来の受給者にとってもいいと思う。	① ④	国民年金保険料をさかのぼって納付できない期間を2年から10年に延長する法案を今国会に提出しておりましたが、第174通常国会の閉会により、継続審議の取扱いとなっております。今回の法案で、さかのぼって納付できる期間を10年としたのは、世代間扶養の仕組みである年金制度において、本来毎月納めるべき保険料をいつまでもさかのぼって納めることができることは適当でないことから、現行の保険料免除期間に係る追納制度との整合性も勘案して設定しました。今後の更なる制度改善への貴重なご意見として承りました。
2	社会保険料の財源が足りないなら、納付の上限(標準報酬月額)をもっと引き上げて、保険料率を半分位に下げしてほしい。上限が低い為、月に100万円を超える所得のある人は、多ければ多いほど率が低く、一般の所得の人は、率の満額払っている。高所得者から同じ率で納付してもらえば、財源はなんとかなるのではないかと。中小企業では、社会保険料に苦しんでいるので、中小企業の救済、雇用の促進にも繋がると思う。	④	標準報酬月額の上限を引き上げた場合、現行制度では年金額は標準報酬月額に比例して増加するため、現行の仕組みの下では高額所得者への年金給付が非常に高いものとなります。このため、ご指摘のような仕組みを導入する場合、高額所得者へから徴収した保険料の一部を年金額に反映させない措置を併せて導入するか否かという論点もあり、こうした仕組みについて国民の合意を得られるかという課題もあります。いずれにせよ、新たな年金制度の創設に向けた議論の中で検討してまいります。
3	厚生年金や共済年金の被保険者に扶養されている専業主婦は、年金保険料を負担しておらず、夫が自営業者の場合などに比べて、極めて優遇された扱いを受けている。かつては、「内助の功に報いる制度」などと言われてきたが、現在のように女性の社会進出が進んだり、あるいは離婚する夫婦が増加したりしている状況では制度として合理性に欠ける。専業主婦も年金保険料を負担するよう制度を改正することが年金財政を考える上でも必要だと思う。働いている女性は、「家でテレビを見ながらお茶を飲んでいる人たちの年金を、なぜ私たちが負担しなければならないのか。」という素朴な疑問を持っていることが多い。女性の社会進出を後押しするためにも制度を見直す必要があると思う。	① ④	厚生年金加入世帯においては、共働き、片働きの別を問わず、世帯合計で賃金が同じなら同じ保険料を支払い、同じ給付を受ける仕組みとなっています。また、被用者の被扶養者である第3号被保険者に関し、年金法には被扶養配偶者を有する被保険者が負担した保険料は、当該被扶養者が共同して負担したものであるという基本的認識が示されています。もとより、ご指摘のように、年金制度をより就業促進的なものとすべきとのご意見も踏まえ、新たな年金制度の創設に向けた議論の中で検討してまいります。

※「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、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	障害1級認定者であるが、認定後に結婚して子供に恵まれ、生活に苦しんでいる。自分と年老いた母の年金二人あわせて月23万円です。6年前父が生きていて、年金が月15万円あったときは何とかだった。認定時に妻や子供がいる場合には妻や子供の年金に加算があるが、認定後に結婚して子供ができて妻や子供の加算が認められるようお願いしたい。財政破綻して消費税が上がれば生活はもっと苦しくなる。何とかしてほしい。	① ②	障害年金の受給権発生後に結婚や生計維持関係のある子がいる場合も加算の対象とする法律が平成22年4月に第174通常国会で可決・成立しており、平成23年4月から施行されます。
5	年金受給世代は、就労するよりも内需拡大に貢献するように政策の主眼をおくべきではないか。定年後の楽しみ、という考えをもっと啓蒙すべき。例えば、年額360万円を超える年金受給者の就労は、専門的な職種でない限り原則禁止して次の世代の若者に就労の機会を確保すべき。年金支給年齢も65歳に引き上げは止めるほうが得策。一人の定年退職者の年収で若手数人が採用できるはず。支給年齢引き上げは、年金支給額の増加抑制を可能にしても、若者の就労の機会増加を抑制している。1人が定年退職者すれば、新たな3人の年金を支える世代が生まれることを重視すべき。	① ④	今後、少子高齢化が一層進行し、労働力人口の減少も見込まれる局面においては、意欲のある高齢者の方が引き続き就労できる環境を確保することが重要であり、それはまた年金制度の持続可能性の確保にもつながるものと考えられます。
6	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。 ・国民年金保険料について、納付したものと、大臣に認めてほしい。 ・厚生労働省で記録を回復してほしい。	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。
7	年金事務所職員の対応が悪い。	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。
8	年金事務所の電話が繋がらない。	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、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7月9日～7月15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	合計
	0件	7件	0件	0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	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	7件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	労働契約承継法第2条の「承継される事業に主として従事するもの」について、どのように判断したらよいか。また、労働契約承継法第6条第3項が適用され、分割会社と労働組合との間で締結されている労働協約と同一の内容の労働協約が承継会社との間で締結されたときみなされた場合、会社分割後に何か手続きが必要か。		労働契約承継法指針に基づき、「承継される事業に主として従事するもの」の判断基準について、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。また、労働契約承継法第6条第3項は、労働組合法第14条の労働協約の効力発生要件の特例を設けたものであり、書面作成、両当事者署名又は記名捺印は必要ないが、後日その協約内容について紛争が生じないよう、労働組合法第14条の要件を備えるようにしておくことが望ましい旨、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
2	分割対象の事業所とそうでない事業所で労働契約承継法第7条の協議のタイミングが異なってもよいか。労働契約承継法第2条について、通知が労働者に到達する時間がずれてもよいか。		労働契約承継法及び労働契約承継法指針の該当箇所の解釈について、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
3	新設分割を検討。分割会社は厚生年金基金に加入しているが、分割の効力発生日においては新設会社について厚生年金基金の手続が完了しない。そこで、新設会社について厚生年金基金の手続が完了する日に労働契約を承継させたいと考えているが、労働契約が承継する日を厚生年金基金の手続が完了する日に変更することは可能か。または、分割の効力発生日においては在籍出向とし、厚生年金基金の手続が完了する日に労働契約を承継させることは可能か。		労働契約が承継する時期について、労働契約承継法の該当箇所にに基づき、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。また、厚生年金基金の取り扱いについて、労働契約承継法指針の該当箇所にに基づき、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
4	事業譲渡に労働契約承継法は適用されるのか。		労働契約承継法が適用されるのは、会社分割を行う場合に限られており、事業譲渡の場合には適用されない旨、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
5	労働契約承継法第2条の労働者への通知について、何を通知すればよいか。		労働者への通知事項について、労働契約承継法施行規則第1条に基づき、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	労働契約承継法指針第2の2の(3)の二の(ハ)が途中で追加された趣旨を教えてください。		会社法の制定に伴う改正である旨、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
7	会社分割後に商号変更を予定しているところ、労働契約承継法第2条の労働者への通知について、労働者に通知すべき商号は、現在の商号と会社分割後の商号のいずれか。		会社分割の効力発生日以後の商号である旨、労働契約承継法施行規則第1条第3号に基づき、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

部局(課室)名	日本年金機構
照会先	サービス推進部 お客様の声グループ長 高水 徹 海野 崇 (代表電話)03-5344-1100 (内線 3177)

平成22年7月9日～7月15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
	本部分	1件	379件	15件	0件	49件	0件	444件
	地方分	51件	41件	21件	0件	2件	0件	115件
合計	52件	420件	36件	0件	51件	0件	559件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	107件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	451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	現在、障害年金を受け取っている。障害の状態を記載した診断書を数年置きに提出しなければならない。診断書の証明料は高額であり負担が大きい。証明料の国庫負担や診断書を提出する期間を長くするなど少しでも負担が軽減するよう制度を改善して欲しい。	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。
2	年金を受け取っていた夫が5年以上前に亡くなった。制度を知らなかったため、最近になって遺族厚生年金の請求を行い5年分の年金を受け取る事が出来た。しかし、未支給年金については時効のため全く受け取ることが出来ない。制度を知らない人も多く、時効を撤廃して欲しい。	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。
3	海外在住のため、国民年金に任意加入し保険料を1年分前納した。この度、数カ月間だけ帰国したが、強制加入に変更となり、任意加入として支払った前納保険料が還付され、新たに強制加入として保険料を納めなくてはならない。そのまま納付扱いになるよう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。
4	現在、会社に在職中で厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っているが、年金額の一部が支給停止になっている。高齢者は就労意欲を失くしてしまう。在職老齢年金制度を廃止して欲しい。	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。
5	大学院に通いながら学生納付特例の申請をしている。今後、就職しその期間の追納を考えているが、3年度以上遡って追納する場合加算金が付く。就職して追納が出来るようになっても、既に加算金が付くのは納得できない。学生納付特例を追納する場合は加算金が付かないようにして欲しい。	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、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	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。	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。
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。	② ④	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64件ありました。)	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。
9	年金再計算(時効特例)による支払いが遅い。出来るだけ早く支払ってほしい。(同様なご意見が13件ありました。)	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。
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。	② ④	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	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。	② ④	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。

※「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、⑤その他、に分類。