

平成22年8月2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23日から平成22年7月29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)(10/08/02)

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23日～7月29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)	5	75	2	0	513	595
大臣官房	0	2	0	0	7	9
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	27	0	0	2	29
健康局	0	33	0	62	102	197
医薬食品局	1	50	0	0	4	55
食品安全部	0	0	1	0	0	1
労働基準局	0	177	0	0	97	274
職業安定局	0	22	1	0	87	110
職業能力開発局	0	8	3	0	15	26
雇用均等・児童家庭局	0	121	0	0	62	183
社会・援護局	0	46	1	0	54	101
障害保健福祉部	0	2	0	1	5	8
老健局	0	40	0	0	4	44
保険局	0	89	0	0	5	94
年金局	0	18	0	0	15	33
政策統括官	0	5	0	0	0	5
日本年金機構	46	415	35	0	60	556
合計	52	1,130	43	63	1,032	2,320

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	243
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	579
法令遵守違反に関するもの	7
その他	1,491

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23日～7月29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
	5件	75件	2件	0件	513件	595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	595件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	国民休暇村が出している雑誌がほしい。104に問い合わせたところ厚生労働省を教えられた。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、環境省の所管である旨説明し、ご理解を得ました。
2	貸金業法改正により、お金が借りられなくなったことについて伺いたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、金融庁の所管である旨説明し、ご理解を得ました。
3	以前保険金の支払遅延問題で行政処分を受けた生命保険会社はどこでしょうか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、金融庁の所管である旨説明し、ご理解を得ました。
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ます。(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:事故米】 また事故米を普通に販売していた業者が摘発された。そんな毒物が日本酒の材料にされてきている。そしてあとをたたない。もっと罰則を強くしてほしい。 (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、農林水産省へご要望いただくよう返答いたしました。
6	【ご質問:プリズンドッグについて】 米国で積極的に取り入れられているプリズンドッグプログラムに興味を持っています。日本でも島根にあるPFI刑務所のあさひ社会復帰支援センターで行われていることを知りました。今後、日本では行政から働きかけをして積極的に取り入れていく方向にあるのか、PFI刑務所などで部分的に行っていくという方向にあるのか知りたいです。また、その理由についても知ることができたらと思っています。 (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、法務省へご質問いただくよう返答いたしました。
7	その他、日韓併合や法務大臣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	大臣官房総務課
照会先	課長補佐 竹野(内線7982) ダイヤルイン:03-3595-3038

平成22年7月23日～7月29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	2件	0件	0件	5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	<p>(29日付け各紙報道:「厚労相指示に納得1%」等に関する御意見)(若手PT関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一職員が上司である大臣に対し「奢っている」とは何事か。少しは憤み深く、自分たちの保身ではなく国民に奉仕する気持ちを持つべき。 ・官僚はしてやったりかもしれないが、国民としては呆れる。 ・アンケート結果は正直で良いと思うが、国民のために働くという意識が低いのでは。 ・上司がきついから嫌だというのは三流のサラリーマンと同じ。大臣より職員の方が優秀なのだろうから、大臣を支えて国家のために頑張りたい。 		<ul style="list-style-type: none"> ・若手PTの報告会では、業務改善、コスト削減、サービス改善等について様々な提言が報告され、今後はこれを踏まえ、改革に向けた取組を進めていくこと、 ・いただいた御意見については省内で共有し、信用される厚生労働行政を目指していくこと、 を回答しました。

「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。

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	経済課後発医薬品使用促進専門官 (内線4113) 看護課総務係(内線2596) 医事課総務係(内線2566)

平成22年7月23日～7月29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	27件	0件	0件	2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	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	29件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	医療費の削減のためには、ジェネリック医薬品の使用をもっと進めるべきだと思うが、普及が進んでいない理由を教えてください。		ジェネリック医薬品の普及が進んでいない理由として、一般国民や医療関係者の間で、安定供給、品質確保、情報提供などにおいて、先発品と比べて不安があるという現実があり、こうした不安を解消するための取組をしている旨をご説明いたしました。
2	定住外国人が看護師国家試験を受験するにあたり、必要な事項を教えてください。		メールにて、厚生労働省ホームページの看護師国家試験の施行のページを示し、そこに記載されている受験資格を満たしていれば受験は可能である旨をご説明しました。
3	今年2月に看護師と保健師を受験したが、試験結果は保健師は合格しましたが看護師試験に不合格だった。来年の国家試験では、また保健師と看護師を併願して受験する必要があるのか。		保健師の国家試験については、1度合格すれば、再度受験しなくても、看護師国家試験を合格すれば取得できるので、保健師の合格通知は大事に保管していただくようにご説明しました。
4	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。
5	病院に対してカルテの開示請求を行ったが話し合いがうまくいかない。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問い合わせさせ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、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 林 俊宏(内線2313) (ダイヤルイン03-3565-2077)

平成22年7月23日～7月29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	33件	0件	62件	102件	197件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	5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	192件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	生活衛生営業に係る事業仕分けについて、軒並み廃止の評価を残念に思います。 生活衛生営業の衰退とともに、地方はますます疲弊してまいります。 仕分け人は、中央のことだけで地方を無視していると思いますし、本当に生活衛生営業の事を分かっているのか疑問です。 今回の判定は地域で頑張っている零細企業を保護しようとしているとは思えず、弱者切り捨て以外の何物でもありません。 弱者を守ることを基本に正しい判断をしていただきますようお願いいたします。		貴重なご意見として受領しました。 (FAX)
2	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させていただきました。
3	たばこの増税に反対です。		貴重なご意見として拝聴しました。
4	屋内だけでなく、屋外も禁煙にしてください。		貴重なご意見として拝聴しました。
5	家の中にいても、気付かないうちに外からたばこの煙が入ってきているはずなので、対策を講じて下さい。		貴重なご意見として拝聴しました。

「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	新型インフルエンザワクチンの3種混合ワクチンについての情報を教えて下さい。		以下のとおりご説明いたしました。 今秋に供給される予定のインフルエンザワクチンは、昨年度流行したインフルエンザ(A/H1N1)、季節性のA/H3N2及びB型の3種類が混合されたワクチンであり、平成22年10月頃から供給が開始される予定です。 詳細な内容については、接種が開始されるまでに情報提供する予定です。
7	新型インフルエンザは終息したのでしょうか？		以下のとおりご説明いたしました。 今般の新型インフルエンザ(A/H1N1)の流行状況については、国内では散発的な発生に留まっており、現在冬を迎えている南半球においても、例年と比べて大きな流行とはなっていませんが、今後秋冬にかけて国内で再流行が起こる可能性もあります。そのため、現時点において新型インフルエンザの終息宣言は出されておられません。 また、世界保健機関(WHO)においても、平成22年7月21日時点で、「南半球等の状況を鑑み、感染レベルが通常の季節性インフルエンザ並みに落ち着いたと判断するには時期尚早」としています。
8	新型インフルエンザワクチンの副反応に対する救済制度に申請したのですが、結果はどうなっているのでしょうか。 また、新型インフルエンザワクチン接種の副反応によって死亡した人数は今までで何人いるのでしょうか。		申請頂いた健康被害については、書類が整ったものから、申請順に順次審査を実施しています。 死亡については、平成22年4月28日までに131例の報告がありますが、うち128例については、医療機関からワクチン接種との関連無し又は評価不能として報告されています。
9	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(地方受付分)

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16日～7月22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	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	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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	(医薬品等の輸入監視関係) 中国の医師から高血圧の薬(日本における処方箋が必要な医薬品に該当)を90日分送ってもらったが通関できない。どうすれば通関できるのか。 *通関できないこと及び通関のために手続きを行わなければならない制度に対しての不満の意思が確認された。		処方箋が必要な医薬品について1ヶ月分以上の数量を輸入する場合には、薬監証明の申請が必要であること及び薬監証明の申請手続きについて説明し、納得を得ました。また、申請様式が掲載されている当厚生局ホームページをご案内しました。
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)

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23日～7月29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	(財)ひかり協会の行う森永ミルク中毒被害者救済事業について、過去16年間に生活費として支給した金額に過払いがあったとして約277万円の返還を請求されたが、とても払える金額ではない。 現在の協会の被害者救済事業は不十分であり、ひかり協会以外の機関から救済を受けられるようにしてほしい。		(財)ひかり協会を通じて事実関係を確認するとともに、御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(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23日～7月29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	177 件	0 件	0 件	97 件	274 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	5 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	269 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働基準法では、30日前の予告さえ行えば、自由に解雇できるようになっているのはおかしい。 解雇されたら私は路頭に迷うので、国が私の生活保障をすべきだ。	①	労働基準法における解雇予告の取扱いについて説明し、ご理解を求めました。
2	監督署による会社の立入検査があったが、私たちのような立場の弱い労働者にとって、本当にありがたかった。 今後、会社が自主的に労働基準法を遵守するためにも、定期的な監督指導や罰則の強化等が必要だと思う。	①	監督署は、法定労働条件の履行確保のために、日々監督指導を行っていることをお伝えした上で、勤務先に労働基準法上の問題点等がある場合は、勤務先を管轄している労働基準監督署で対応させていただいていることをお伝えしました。 また、罰則の強化に関しては貴重なご意見として伺いました。
3	上司から「年次有給休暇を取得出来ないのは当然だ」というように言われてしまい、自分から取得を申し出することもできない。 年次有給休暇は使うことも許されない、満足に消化できないというのはおかしい。	①	年次有給休暇は、労働者を休養させることにより、労働者の心身の疲労を回復させる等を目的としており、使用者は原則として労働者の請求する時季に休暇を与えなければならないことを説明し、ご理解をいただきました。
4	不当な解雇を受けたため、職場復帰させてくれるよう会社への監督指導を求めたが、所管外であるため、そのような指導はできないと断られた。監督署で職場復帰について指導できるようにしてもらいたい。	①	解雇の無効と職場への復帰については個別労働紛争解決制度や民事手続き等により解決すべきものであり、労働基準関係法令に基づく監督署の監督指導の対象とはならない旨ご説明し、個別労働紛争解決制度の利用をご照会いたしました。
5	新規学卒者で、事業主による賃金不払により、やむを得ず就職後1年未満で退職した者がいる。希望に満ちた新規学卒者をだますような、不道德な事業主に対して厳罰を与える法整備を望む。	①	新規学卒者のみならず、労働者への賃金支払は確実に実行されるべきことを説明し、罰則の強化に関して、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	通勤中の交通事故について、通勤災害として労災の請求書を提出したが、まだ決定がなされていない。	①	監督署から処理状況を連絡させる旨説明し、ご理解いただきました。 なお、労働局に対して現在の処理について懇切・丁寧に説明するよう指示しました。
7	労災申請をしたが、何の連絡もないため、監督署へ聞いたところまだ先だとの回答だけで納得できる説明がなかった。	①	連絡を受けた後、労働局に確認したところ、労災給付決定に関する再審査請求についての問い合わせであったため、再審査請求の進捗状況等については、労働保険審査会へお問い合わせいただくよう回答いたしました。

※「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23日～7月29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	0件	87件	0件	110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)	58件
	法令遵守違反に関するもの	7件
	その他	37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。求人票に記載されていない条件によって応募できないことがある。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、例えば「経験不問」で求人を募集していた場合であっても、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とともに、必要な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、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。
2	ハローワークの求人に応募したところ、求人事業所から住居が遠いことを理由に断られた。通勤するのは自分であり、事業主ではない。指導してほしい(具体的な企業名の記載あり)。		ハローワークでは、求人者に対して、求職者の居住地域は指定できない旨指導しております。また、採用後に支払う通勤に係る交通費に上限を設ける場合には、きちんと明記することとし、居住地を指定しているかのごとき誤解を求職者に与えぬよう指導しております。今回いただいた情報につきましては、該当労働局に伝え、事実関係を確認し適切に対処する旨指示しました。
3	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。
4	現在の日本は、少子高齢化が進展する中、人材不足と言われているが、こういう時だからこそ、高齢者の就業機会が増えるよう取り組むべきではないのか。		国、ハローワークでは、高齢者の就業・雇用機会を確保するため、求人開拓等に総力を上げて取り組んでおります。また、高齢者を雇用した企業への助成金制度の活用や年齢制限禁止等の取り組みによって、高齢者の就業機会が拡大している旨ご説明し、ご理解いただきました。併せて再就職に向けた取り組みの一環として、ハローワークでの職業相談支援の活用もお勧めしました。

「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	国全体で障害者雇用を促進してほしい。		現在、障害者の雇用を促進するため、障害者雇用促進法において、事業主に対し全従業員の1.8%以上の障害者を雇用することを義務づけております(障害者雇用率制度)。これを満たさない事業主に対しては、ハローワーク、都道府県労働局、厚生労働省がその達成指導を実施しています。今後も引き続き、障害者雇用率達成指導を厳正に実施し、障害をお持ちの方々の雇用の促進をまいります。
6	現在、住民登録している住所とは異なる住所に居住している。住民登録している住所で受給手続きを行うと聞いたが、現在居住している住所を管轄しているハローワークで手続きを行えるようにしていただきたい。		雇用保険の失業等給付の受給手続きについては、現在居住されている住所を管轄しているハローワークで手続きを行うこととされている旨ご説明しました。
7	私の勤務している会社は、雇用調整助成金を受給しているが、休業日と言いつつ、従業員には普段と変わらない勤務をさせている。これは問題なのではないか(具体的な企業名の記載なし)。		当該助成金については、不正受給に関し、具体的な事業所名等の情報が寄せられた場合に加えて、労働局が任意に対象を選定し、事業所給付監察官による実地調査を行っているところです。また、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ところです。なお、具体的な企業名を教えていただければ、事実関係を把握し適切に対処する旨、ご説明しました。
8	会社を退職したが、雇用保険の離職票が届くのが遅かった。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ます。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。
9	履歴書や職務経歴書を返却してくれない会社、応募者に無断で処分してしまう会社があるので注意してほしい。		ハローワークでは、求人企業に対して、原則として応募書類は返却するよう要請していること、事情により返却できない場合には、あらかじめ求人票にその旨を記載するよう指導していることを説明しました。また、応募書類の返却が遅れている場合には、求人企業に督促していることなども説明しました。
10	同一の求人が有効期間満了後も繰り返し更新されている。ハローワークは、求人者と求職者のマッチングにしっかり取り組むべきだ。		ハローワークが受け付けた求人を未充足のまま更新する際には、要因を分析し、採用基準を具体化する等により、求人者が想定している人材の応募につながるよう取り組んでおります。また、一部の求人については、求人条件の引き上げを提案し、応募者の増加に結びつくよう取り組んでいる旨ご説明し、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)

部局(課室)名	職業能力開発局
照会先	総務課 総務課長補佐 岡 英範(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23日～7月29日付分

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	3件	0件	15件	26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)	13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	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。 (同様の意見ほか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	基金訓練の受講生の中には、就職意欲が乏しい方も見受けられるが、税金を使って職業訓練を行ったり、訓練・生活支援給付を支給するのは、本当に必要な支援なのか。 (同様の意見ほか2件)		再就職が難しい非正規労働者の方々に対して、知識や技能を身につけるために職業訓練の受講機会を提供すること、また、経済的に安心して職業訓練を受けられるよう、受講期間中に訓練・生活支援給付を支給することは極めて重要と考えています。 なお、基金訓練の受講については、ハローワークでの相談などを通じて、基金訓練の受講が再就職のために真に必要な者に対し、受講機会が提供されるよう徹底してまいります。
3	基金訓練は、民間業者が利益を得るために実施しているだけではないか。 (同様の意見ほか1件)		基金訓練は、雇用保険を受給できない非正規労働者の方々に対して、職業訓練の受講機会を提供するために実施しているものであり、その一環として、人材育成のノウハウを持つ教育訓練機関等を活用しているものである旨、説明しました。
4	基金訓練を実施したいと考えているが、どこで手続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、ご相談・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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	ハローワークに基金訓練について相談したところ、基金訓練の受講はできるが、「世帯の主たる生計者である方」に該当しないため、訓練・生活支援給付は受けられないと言われた。 両親からの援助は受けたくないため、この支給要件を廃止してほしい。		訓練・生活支援給付については、雇用保険を受けられない方などであって、ご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あり、「世帯の主たる生計者である方」とする支給要件を廃止することはできません。
6	訓練・生活支援給付の被扶養者の有無は、どのような書類で確認するのか教えてほしい。		前年の源泉徴収票、各種健康保険証の被扶養者氏名欄又は扶養者の被保険者カード等で確認する旨を説明しました。
7	ジョブ・カード様式2(職務経歴)の職歴の証明欄について会社印が受けられず、雇用保険の加入期間に係るデータも無い場合についてジョブ・カードは発行できるのか。		職歴の証明欄については必須ではありませんので、空欄のままでも発行できます、と説明しました。
8	ジョブ・カードの書き方を教えてほしい。		ジョブ・カードの書き方について説明しました。また、ホームページに掲載されている記載例も参考にさせていただきます、と説明しました。
9	実践型人材養成システムについて、厚生労働大臣認定を受けたので、その旨記載の上、求人募集の広告を作成してよいか。		当該認定を受けた事業主は、実践型人材養成システムの訓練実施に当たり、労働者の募集の広告等に、当該認定を受けている旨の表示を付することができます、と説明しました。

「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	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23日～7月29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	121件	0件	0件	62件	183件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	61件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	119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。 ・外国人支給要件の年2回の面接や送金回数の緩和をしてほしい。		貴重なご意見として承りました。
2	不妊治療について保険適用して欲しい。また、お金をばらまくだけでなく、フランスのように少子化問題にもっと力を入れるべき。		貴重なご意見として承りました。
3	中小企業子育て支援助成金を申請した。労働局雇用均等室担当者に連絡をしたが、本日不在とのこと。他の職員では話がつながらない。回答を急ぐ場合もあるので、助成金関係業務は勤務日数の少ない非常勤職員ではなく、正職員が対応すべきだ。		限られた体制で業務を行っているため、助成金関係業務は非常勤職員が対応する機会が多いことについてはご理解を求めました。また、直接の担当者が不在であっても、問い合わせ等には適切に対応するよう該当室に指示しました。
4	少子化対策として、農業・漁業・林業などの従事者に対して所得保障を行うと共に、3人以上の子どもを出産した場合には1人当たり5万円を支給してはどうか。		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
5	・少子化対策は子どもの出産を促すことだけではない。(国の財源がない中で)仮に子どもの数が増えても、20歳になり納税するまでにかなりのコストと時間がかかる。それより、現在、仕事に就かないニートや引きこもり等の若者を就業させ納税させる方が、より現実的・効果的である。少子高齢化対策の一環としてこうした方々への何らかの支援ができないものでしょうか？		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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	<ul style="list-style-type: none"> ・政府が考える"子ども"とは何歳までなのか。ニュースからは7歳未満を"子ども"と捉えているように聞こえる。 ・"子育て支援"とは、幼稚園や保育所を充実させることや周産期医療を整え、出産手当を増額することだけなのか。 ・本当にお金のかかるのは中学以降である。大学まで通わせると、その出費・負担は相当のもの。 ・小学校・中学校・高校・大学も視野に入れた"子育て支援"を検討して欲しい。 		<p>貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。</p>
7	<ul style="list-style-type: none"> ・日本が少子化傾向にあると報道されてから随分経過するが、理由は少子化担当大臣が頻繁に変わるからだ。明確なビジョンが見えないと国民は納得しない。もっと、若い世代の政治家や官僚が声をあげていかなければいけないと思う。 ・諸外国(特にフランス)を参考に、キメの細かい政策を実施して欲しい。 ・少子化対策を実施するのは国にとって急務である。 		<p>貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。</p>
8	「子ども・子育て応援プラン」について、数値目標の達成状況を確認したい。		<ul style="list-style-type: none"> ・子ども・子育て応援プランに掲げる施策のうち厚生労働分野の数値目標の達成状況については厚生労働白書にて公表していることをお伝えしました。 ・子ども子育て応援プランに掲げる施策全体の達成状況については、少子化社会白書において公表しており、詳細は内閣府へお問い合わせいただくよう案内しました。 ・22年度からは、後期計画として「子ども・子育てビジョン」が策定されたことを併せて案内しました。
9	保護者に対する育児教育や相談機能を考えると、地域子育て支援拠点(子育て支援センター)の役割が大切。		<p>貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。</p>
10	<p>法律で認められた認定こども園であるが、地方裁量型のため国からの補助が出ないのは、差別的な取扱いではないか。</p> <p>現在の認可制度に固執した取組ではなく、新しい制度・やり方も認める規制改革を行って頂き、認定こども園の増設が可能になるように取り組んでいただきたい。</p>		<p>貴重なご意見として承りました。</p>
11	今、住んでいる自治体は子育て支援に恵まれていると思うが、保育料が高すぎる。子どもが2歳までは、給料の半分が取られてしまう。収入によって、保育料は決定されるのである程度は仕方ないが、これでは第2子を断念せざるを得ない。まじめに働いて納税している夫婦が損をしている感じがする。		<p>貴重なご意見として承りました。【保育課】</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
12	こちらの地域では子ども自体が少なく、保育所や幼稚園(認定こども園含む)間の競争が激しいが、県や市の認可等に関わる対応が、保育所と幼稚園で異なっており、公正な競争が図られていない。不当と申し立てても、適切な対応が図られない。		保育所の認可については、都道府県の権限となっており、個別の政策や案件については是非を述べることはできないので、自治体と話し合っていたきたい旨回答しました。
13	愛知県内の町立保育園で、9月から、0,1歳児の保育は3園あるうちの1つの園のみの集中保育になることになったため、転園せざるを得なくなり、兄弟も別の園になってしまったが、年度途中で強制的に転園となることは普通なのか、他の自治体の状況を教えて欲しい。		保育所の具体的な運営等は、地域の実情に応じて各自治体の責任において行われるものであり、厚生労働省では、ご質問にあるような、各自治体の状況については把握しておりませんので、ご理解いただきたい旨回答しました。

「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、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23日～7月29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	46 件	1 件	0 件	54 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	3 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	46 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	日本に来たばかり外国人が生活保護を求めた大阪の事件に関して、厚生労働省が「保護目的の入国には生活保護を適用しない」としたことを支持する。 日本は以前のように豊かな国ではない。入国したばかりの外国人に生活保護を適用できる余裕などない。	①	ご意見としてお伺いしました。 なお、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	年金保険料を長年支払ってきた人より、税金も払わないでよい生活保護受給者の方が多くの受給額を貰えるのはおかしいと思う。 国民年金の受給額を上げ、生活保護基準を引き下げるべき。	④	ご意見としてお伺いいたしました。 なお、生活保護基準のあり方につきましては、ナショナルミニマム研究会での議論も踏まえて今後考え方を整理していく予定でございます。
3	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。
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	生活福祉資金(総合支援資金)の貸付を受けているが、延長申請した結果、承認されず貸付を打ち切られてしまった。就職は決まったが給料が少ないため生活が出来ないので延長してほしい。	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。
7	私は民生委員を続けたいという意志があるにも関わらず、突然、市役所から11月30日で民生委員を解嘱する旨の連絡があった。ようやく民生委員の活動にも慣れ、軌道になったところなので、ぜひ継続したいと思っているが、続けることはできないのか。	①	今年は3年に一度の民生委員の一斉改選の年であり、すべての民生委員の方が11月30日で任期満了となります。そのため、新たに全ての民生委員の方が委嘱されることとなりますが、継続して委嘱される場合もございます。
8	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、組合の職員の対応についての苦情相談。	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。
9	交通事故による慰謝料を貰いながら、福祉事務所に報告することなく生活保護費を不当に受けていると思われる者がいる。財産がありながら不正に受給しているのでしかるべき処置をお願いします。	①	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。

※「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)

平成22年7月23日～7月29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	1件	5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	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	5件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	精神障がい者が通う小規模作業所が県や市町村から潰されかかっています。障害者自立支援法を廃止して新制度が出来るまで前の補助金制度に戻して下さい。福祉政策を根本から考えて下さい。官僚の考える福祉政策は机上の空論です。現場の意見を聞いて下さい。今まで通りの小規模作業所の運営を認めて下さい。障がい者を認めて下さい。		国は障害者自立支援法の事業である地域活動支援センター等への移行の支援などを行っています。 また、現在、小規模作業所をはじめ、障害福祉サービスのあり方について「障がい者制度改革推進会議総合福祉部会」で議論が進められている旨お伝えしました。
2	地域活動支援センター事業の設備及び運営に関する基準の解釈ですが、実利用者の人数は毎日10人以上いけないのか、それとも、10人以上が活動できる規模が必要ということなのか、明確な認識を示してください。		「障害者自立支援法に基づく地域活動支援センターの設備及び運営に関する基準」の第七条において、「地域活動支援センターは、十人以上の人員を利用させることができる規模を有するものでなければならず」と規定されており、利用者が「毎日 人以上でなければならない」という基準ではない旨お伝えしました。
3	障害者マークは100円ショップやホームセンターで誰でも買えるため、健常者が障害者マークを悪用するケースが増大している。健常者でも障害者マークを提示されると警備員は誘導せざるをえない。障害者マークは障害者手帳を持っている者のみ配布できるようにしてもらえないか。また、何種類ものマークをいろんな団体が作成しているが、厚労省で一括で管理するべき。		障害者マークにつきましては、日本障害者リハビリテーション協会が、国際リハビリテーション協会より日本におけるこのマークの使用管理をゆだねられており、このマークの正しい理解と普及に努めていますので、頂いたご意見は日本障害者リハビリテーション協会の担当者にも伝えさせていただきます。また、現在は障害別等にそれぞれの団体がマークの管理をしており、内閣府においてその周知や普及をおこなっているところです、と回答しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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 総務課企画法令係	宮崎敦文(内線3911) 富永華子(内線3919)

平成22年7月23日～7月29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	40件	0件	0件	4件	44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)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	38件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	事業者の方から、指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準第105条に「指定認知症対応型共同生活介護事業者は、サービスの提供体制の確保、夜間における緊急時の対応等のため、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、病院等との間の連携及び支援の体制を整えなければならない。」とあるが介護老人福祉施設、介護老人保健施設、病院「等」とは何かというご質問をいただきました。		明確な定義はないが、解釈通知にもあるように同条は協力医療機関やバックアップ施設から、利用者の入院や休日夜間等における対応について円滑な協力を得ることを目的としているものである。その目的が達成できる機関については「等」に含めて差支えないものとする旨回答しました。
2	事業者の方から、特別養護老人ホームの個別機能訓練加算について、機能訓練指導員が不在の日は算定できるのかとのご質問をいただきました。		個別機能訓練を行うにあたっては、機能訓練指導員、看護職員、介護職員、生活相談員、その他の職種が共同して個別機能訓練計画に従い訓練を行うこととしており、機能訓練指導員が不在の日でも算定できる旨回答しました。
3	事業者の方から、特別養護老人ホームの栄養士について、約2か月間出勤できない状況になるが、減算の規定はあるかとのご質問をいただきました。		栄養士については減算の規定はないため、減算の対象にならないが、人員欠如で指導の対象となる旨回答しました。
4	定員数の小さい地域密着型特別養護老人ホームを創設した趣旨について御照会をいただきました。		今後の高齢者介護において、認知症の高齢者の方等ができる限り住み慣れた地域で暮らし続けることができるようにすることが重要であることから、日常生活圏域において小規模で多様かつ柔軟なサービスを整備することが必要であり、こうした観点から、サービスの利用を、原則として1つの市町村の住民に限定するサービスとして、市町村が事業所を指定し、地域の実情に応じて運営基準・介護報酬等も変更することができる新たなサービス類型である地域密着型サービスを平成18年に創設し、その一類型として地域密着型特別養護老人ホームを創設した旨回答致しました。
5	・現在要支援2で介護サービスを利用している。ヘルパーを利用したいが、ケアマネジャーに月3回しか利用できないと言われた。いったい何故か。まだ点数が4000点残っているので、利用できるはずではないか。 ・また、介護保険制度は複雑過ぎて分かりづらいので、一度廃止してはどうかとのご指摘をいただきました。		・具体的に何故ヘルパーを呼ぶことできないのか、ケアマネジャーに確認していただきたい。当方では、プランを組んでいる訳ではないので、詳細は分かりかねる旨説明しました。 ・介護保険制度の複雑さに関しては、ご意見として承る旨説明しました。

「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	<p>・ケアマネジャーの質があまりにも低い。アセスメントもろくにしていない人がたくさんいる。現在の基準より厳しくしてほしい。例えば実務経験を、看護師で婦長の経験をした人に絞るなど。また、看護師のように、介護専門の大学や学校を作り、そこで、医学や脳科学などの知識をつけた者だけを対象にしてほしいとのご意見をいただきました。</p> <p>・さらに、今の社会は老人に対して優しすぎる。何でもかんでも、バリアフリーでは、人間の本来持っている危険察知能力が奪われてしまうとの指摘をいただきました。</p>		<p>貴重なご意見として承る旨説明しました。</p>
7	<p>ケアマネジャーは定期的に利用者のところを訪問することになっていると思うが、来てくれないケアマネジャーがいるとのご指摘をいただきました。</p>		<p>・ケアマネジャーがモニタリングを行わない場合は報酬の減算が行われることになっている旨説明しました。</p> <p>・モニタリングを行っていないケアマネジャーがいるということについては貴重なご意見として承る旨説明しました。</p>
8	<p>なぜ介護保険制度ができたのか、との質問をいただきました。</p>		<p>介護保険制度は、高齢化や核家族化の進展により増加する介護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、公費と保険料で賄われる保険給付により介護を要する人やその介護者を支えるものである旨説明しました。</p>
9	<p>保険料を払っても関係ないことに無駄に使われているのではないかと、そうであれば保険料を払いたくないという意見をいただきました。</p>		<p>お支払いいただいた保険料は、各保険者において介護保険特別会計として適切に扱われており、介護を必要とする方への保険給付を行うために用いられている旨説明しました。</p>
10	<p>第2号被保険者はなぜ40歳からなのか、との質問をいただきました。</p>		<p>第2号被保険者が40歳からとされたのは、脳血管疾患や若年性認知症等の介護ニーズがおおむね40歳から高くなることや、介護サービスが供給されることによって老親への介護負担の軽減が図られる等の理由である旨説明しました。</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	保険局
照会先	総務課 尾崎課長補佐(内線3216)

平成22年7月23日～7月29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	89件	0件	0件	5件	94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)	7件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	66件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	皮膚科において、保険診療と美容目的の保険外診療を同時に行うのは違法でしょうか。過去に混合診療の解禁との話があったようですが、ご教示ください。		同一の疾患に対する一連の診療行為において、厚生労働大臣が定めるものを除き、保険診療と保険外診療を併用できませんと説明しました。
2	現在、父が横浜市立の病院に入院しており先日、この病院は第三次救急だから一ヶ月以上一般病棟入院できないので、転院してくださいといわれました。そして、肺がんは1ヶ月が入院の限度と厚生労働省で定められているからと主治医から言われました。本当なのでしょうか。		医療機関の種類や疾患によって、「入院の限度」というものは定められておりませんと説明しました。
3	一定の所得水準以上だと、他の人は1割負担なのに、急に3割負担に変わるのはおかしい。高齢者は医療費がかかるのだから、負担感が大きい。負担割合を上げてほしい。		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ついては、応分の負担を求めている旨を説明しました。
4	後期高齢者医療制度はすぐに廃止してほしい		現在、平成25年4月からの新たな制度の施行を目指して検討を進めているところであり、一定程度の時間を要するためすぐに廃止することはできない旨を説明しました。
5	後期高齢者医療制度の名称を是非変更してほしい。		名称も含め、現在、平成25年4月からの新たな制度の施行に向けて検討を進め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	一部負担金の割合の判定について、夫婦2人世帯の時の基準収入額を520万円と設定している根拠を教えてください。		現役世代の平均的な収入額から諸控除を差し引いて算出した現役世代の平均的な課税所得から、標準的なモデルの高齢者夫婦2人世帯の諸控除を足し上げて算出した収入額であることを説明しました。
7	国民健康保険において、世帯主が世帯員である被保険者の保険料をまとめて支払わなければならないとしているのはおかしい。		世帯員である被保険者には収入のない子ども等も含まれることから、主たる生計維持者である世帯主が世帯員の保険料もまとめて納めていただく制度となっていることをご説明しました。
8	直接支払制度を利用する場合に必要な手続きはどのようなものがあるか。		(1)被保険者証等を医療機関等に提示。(2)医療機関等の窓口において、申請・受取に係る代理契約を締結すること。以上2点である旨回答しました。
9	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。
10	被保険者である配偶者からの暴力を受けた者が、健康保険組合に対し配偶者の被扶養者から外すよう手続を依頼した。健康保険組合は、被保険者に対し、当該被害者を被扶養者から外すよう働きかけることについては承諾したものの、その際に、こうした働きかけが被害者からの依頼によるものである旨伝えなければならぬと言われた。本当にそうなのか。		配偶者からの暴力を受けた者を被扶養者から外す手続の中では、健康保険組合は、被保険者に対し、被扶養者から外れることとなる者の名称は伝えることになっているものの、依頼者の名称は伝えることになっていないことを説明しました。 その上で、健康保険組合があくまでも被保険者に対し誰が依頼者であるか伝えることにこだわるのであれば、地方厚生局に指導のご相談を行う事が適切である旨お伝えし、連絡先をご案内しました。
11	千葉県九十九里町在住だが、協会けんぽの行っている特定健診について、国の補助が少ないのではないかと。その分が保険料や自己負担にはねかえってくる。すぐとは言わないが将来協会けんぽの特定健診への補助を引き上げてほしい。		特定健診は、どの保険者にも1/3の国庫補助を行っている。協会けんぽは、財政が極めて厳しいので、本年度は医療費の国庫補助を1200億円を増額している。国の財政も厳しく、健診は保険者全体の事項なので難しいが、ご意見を記録し共有する旨伝えました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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 三好(内線3313) 企画係長 岡野(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成22年7月23日～7月29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	18件	0件	0件	15件	33件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	13件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	7件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	13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。 民間の金融機関では年金受給者はお金を借りることができない。		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	共済組合の障害基礎年金と障害共済年金あわせて月13万円の受給額から家賃36,500円を何とか支払って生活している。是非、障害年金見直しの際、障害基礎年金の額を増やし、できれば住宅手当も付けてほしい。		障害年金の額を引き上げることは、老齢年金との均衡や、保険料の負担水準といった課題がありますが、制度改正に向けた貴重なご意見として承りました。
3	厚生年金の死亡に関する給付(遺族厚生年金)は受給資格を持っているのが配偶者である場合、妻はその年齢に関わらず受給できるが、なぜ同じ配偶者でも夫は年齢要件が必要なのか疑問である。とりわけ年齢要件は55歳以上であり、しかも実際に支給されるのは60歳以降というのは不公平ではないかと感じている。なぜ、このような区分けがあるのか。性別による役割分担が見直されている現在、時代遅れである。		年金において遺族給付の支給要件に男女差を設けられているのは、生計を維持されていた者が、生計中心者の死亡後に自ら稼得を得られるようになる可能性(就職等の可能性)などを考慮しているためです。いずれにせよ、ご指摘の点については、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。
4	在職老齢年金において、60歳定年のあと、なぜ59歳のときの賞与がカット対象になるのか分からない。「賃金(ボーナス込み月収)と年金の合計額が28万円を上回る場合は」となっているが、私の場合は、定年前後の給料水準はまるで違う、その前後を分けるべきではないか。		在職老齢年金は、賞与についても支給停止額の計算の対象としているため、支給停止額の計算に当たっては、その月の賃金とその月以前の1年間のボーナスの総額を12で除して得た額を用いて算定することとなっています。いずれにせよ、現在、平成25年の法案提出に向けて検討を進めている新たな年金制度においては、納めた保険料の実績に基づき年金額を計算する「所得比例年金」を創設することとしており、ご指摘の点も含め、具体的な制度設計に関して国民的な議論を進めてまいります。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	国民年金の額が低すぎて不払いが多い。月に65,000円では車も乗れない。生活保護のほうが優遇されている。それなら国民年金プラス生活保護のような年金を作って厚生年金恩給と3つの年金を統合して新しい年金制度を作ってはどうか。		基礎年金は、現役世代に構築した生活基盤や老後の備えと合わせて、一定の生活水準を可能とする考え方で水準が設定されています。また、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ため、単純には比較することはできません。なお、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、全ての人が所得が同じなら、同じ保険料を負担する所得比例年金を創設すること等を骨格とする法律を平成25年に成立させることとしています。
6	生活が苦しいので確定拠出年金の資産を引き出したい旨の要望。		確定拠出年金は、老後の所得確保を目的とした年金制度であり、個人の貯蓄とは違うため、原則として受給開始年齢到達前の資産の引出しは認められていないことをご説明し、ご理解をいただきました。
7	障害厚生年金の申請から、決定、支払いまでに時間を要している。早めに対応してほしい。		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	年金事務所職員の対応が悪い。		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、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	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23日～7月29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	5件	0件	0件	0件	5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	5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7条の協議は、会社分割に関係ない事業場でも行う必要があるのか。		労働契約承継法第7条の協議は、分割会社が雇用する労働者全てが対象となるので、分割会社のすべての事業場において協議を行う必要がある旨を丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
2	分割契約作成の時点では在籍しているが、会社分割の時点では退職が決まっている労働者について、労働契約承継法第2条の通知は必要か。		労働契約承継法指針の規定により、分割会社との間の合意により、労働者が分割日以降、承継される事業に主として従事しないこととなることが明らかである場合は、法第2条の通知は不要である旨を丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
3	働いている会社が会社分割をしようとしている。労働契約承継法第2条の通知を受け取ったのだが、異議申立をした場合に、承継会社において労働条件や福利厚生がどのようになるのか知りたい。		労働契約承継法指針の規定により、労働条件はそのまま維持されることをお伝えしました。また、福利厚生も、労働協約や就業規則に規定されるなど、分割会社と労働者との間の権利義務となっている場合は原則として承継される旨を丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
4	厚生労働省HPにアップされていた通知の様式例を見ると、「就業場所その他の就業形態とは、就業場所や就業時間等は、承継される労働条件の範囲内で変更される可能性があるため通知するものです。」とあるが、変更がない場合はこの項目を通知しなくてよいのか。		労働契約承継法と労働契約承継法施行規則の規定により、就業形態の変更の有無にかかわらず、就業場所その他の就業形態の通知が必要である旨を丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
5	商法等改正法附則第5条に基づく協議を実施しようと考えているが、協議が終わった段階で労働者から同意書の聴取義務はあるか。		商法等改正法附則第5条においては、労働者からの同意書の徴収の義務まで課していない旨を丁寧に説明し、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

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23日～7月29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	3件	373件	8件	0件	52件	0件	436件
	地方分	43件	42件	27件	0件	8件	0件	120件
合計	46件	415件	35件	0件	60件	0件	556件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	120件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	436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	70歳になった翌月以降に老齢基礎年金の繰下げ請求をした場合、請求した翌月分からしか年金を受け取ることが出来ない。70歳まで遡って年金を受け取ることができ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。
2	子供が障害年金を受け取っている。受け取り始めた後も引き続き、障害の状態を記載した診断書や所得状況届を提出しなければならない。今は代わりに手続きを行っているが、高齢になってきており、国から直接確認するなどもっと簡便に手続き出来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。
3	厚生年金加入中に初診日のある障害厚生年金は3級の等級があるが、国民年金加入中の障害基礎年金には3級がない。制度の区別を無くし、障害基礎年金も3級で受け取ることができ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。元々年金だけでは生活が困難なため働いている。在職高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	雇用保険と年金の調整について、雇用保険だけでは生活出来ない。長年にわたり両方の保険料を納付しており、一度に両方受け取ることが出来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。

※「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。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。年金額に反映させて欲しい。	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。
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欲しい。	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40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)等による支払いが遅い。出来るだけ早く支払って欲しい。(同様なご意見が18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	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。
11	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。

※「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。