

平成22年8月23日

大臣官房総務課情報公開文書室

(担当・内線) 室長 平嶋 壮州

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8月13日から平成22年8月19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)(10/08/23)

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8月13日～8月19日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	計
<b>行政相談室</b> (各部局に属さないもの)	3	78	1	1	367	450
大臣官房	0	1	0	0	0	1
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	16	0	0	10	26
健康局	1	53	1	2	94	151
医薬食品局	0	35	0	0	9	44
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	135	0	0	70	205
職業安定局	0	12	0	0	84	96
職業能力開発局	0	8	0	0	24	32
雇用均等・児童家庭局	1	103	0	0	85	189
社会・援護局	0	49	1	0	26	76
障害保健福祉部	0	5	1	0	1	7
老健局	0	23	0	0	3	26
保険局	0	71	0	0	8	79
年金局	0	36	6	0	113	155
政策統括官	1	2	0	0	1	4
日本年金機構	53	446	38	0	58	595
合 計	59	1,073	48	3	953	2,136

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)	717
法令遵守違反に関するもの	4
その他	1,172

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)

平成22年8月13日～8月19日受付分

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)

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
	3件	78件	1件	1件	367件	450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	450件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国家公務員中途採用のチャレンジ試験について知りたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、人事院の所管である旨説明し、了承を得ました。
2	シベリアに抑留され4年間働かされた。新聞で給付金のことが書かれていたがもらえるだろうか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、独立行政法人平和祈念事業特別基金へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	長妻厚生労働大臣と直接会話をしたいので大臣にかわってほしい。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。
4	【ご意見:公務員の給与削減希望】 公務員の給与を景気悪化に伴い下げるのは当然であると考えます。公務員の給与は最低賃金をベースにしてほしいです。 (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、人事院へご要望いただくよう返答いたしました。
5	【ご意見:廃棄物処理法】 現在、多くの自治体は家庭資源ごみを、横取りする(窃盗)業者に困り、それぞれ条例を設けて対応しているようです。私の市でも、その対応で市と住民の間で目下議論を行っています。しかし、よく聞いてみると、そもそも、新聞などは廃棄物の範疇に入っておらず、許可なくだれでも持ち去りが可能という法律になっているそうです。市の担当者に言わせると、条例よりも国の廃棄物処理法を改正するほうが、全国の多くの自治体がやりやすいけど、国が改正しないので困っているとのこと。国民の多くは、ゴミ問題の中で、持ち去り業者の横行に不満をもっています、なぜ、厚生労働省は法律を見直さないのか教えてください。 (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、環境省へご要望いただくよう返答いたしました。
6	その他、首相談話や朝鮮学校の無償化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8月13日～8月19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	(7月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) ・不満を持っているような職員はやめれば良い。代わりはいくらでもいるはず。退職勧奨するべき。		いただいた御意見については省内で共有することを回答しました。
2			
3			
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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	指導課医療法人係(内線2552) 看護課総務係(内線2596) 医事課総務係(内線2566)

平成22年8月13日～8月19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	16件	0件	0件	10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	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	26件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	ある特定の医療法人について、存在の有無を確認したい。また、存在した場合の所在地を教えてください。		多くの医療法人は、当該法人が所在する区域の都道府県知事が所管しており、厚生労働省で把握している医療法人は、複数の都道府県をまたがって病院や診療所を運営する医療法人のみである旨をご説明しました。その上で、厚生労働省で把握している医療法人の中にご指摘の医療法人は存在しない旨をご説明しました。もし存在するとすれば、都道府県が所管する医療法人であると思われるため、医療法人が開設する病院や診療所がある都道府県にお問い合わせいただくようご説明しました。
2	外国の看護師学校を卒業し、外国において看護師免許を得たが、日本でも看護師として働きたい。このため、看護師国家試験受験資格認定審査の申請書類を入手したいが、インターネットの接続環境が身近にないため書類のダウンロードができない。入手方法について教えてください。		封筒の表に「看護師国家試験受験資格認定審査書類希望」と記載して、医政局看護課まで返信用封筒と切手を郵送するようご説明しました。
3	第100回看護師国家試験の試験期日等を教えてください。		試験期日が平成23年2月20日(日曜日)であることをお伝えするとともに、詳細については、8月2日に資格試験案内のページを更新しているため、以下のURLを参照いただくようご説明しました。  【URL】 <a href="http://www.mhlw.go.jp/general/sikaku/5.html">http://www.mhlw.go.jp/general/sikaku/5.html</a> (厚生労働省ホームページ> 資格試験案内> 看護師国家試験)
4	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。
5	病院に対してカルテの開示請求を行ったが、病院側に満足のいく対応をしてもらえないため、行政機関として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お問い合わせ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8月13日～8月19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
	1件	53件	1件	2件	94件	151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	146件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	WHOの終結宣言を受けた、厚労省の対応を聞きたい。		<p>以下のとおり、ご説明しました。 2010年8月10日、世界保健機関(WHO)は、今回の新型インフルエンザ(A/H1N1)の流行状況の段階について「ポストパンデミック」とする旨を声明し、日本を含め世界的な状況としては、今回の新型インフルエンザ(A/H1N1)は季節性インフルエンザと同様の動向となりつつあるとしました。また、同時に、警戒の継続が極めて重要であるとして、ポストパンデミック期において、サーベイランスやワクチン接種、医療提供に努めることを勧告しました。</p> <p>厚生労働省としては、まずはWHOの声明の内容をよく精査しつつ、専門家のご意見等も伺いながら、できるだけ早期に、今般の新型インフルエンザ(A/H1N1)対策の取り扱いについて、検討をしてみたいと考えております。</p>
2	今年秋以降の3価ワクチンの法的な位置づけを聞きたい。		<p>今秋からの新型インフルエンザ予防接種の法的な位置付けについては、「新型インフルエンザ対策担当課長会議」での資料として作成しておりますので、詳しくは厚生労働省ホームページをご覧くださいようご説明しました。</p> <p>&lt;参考&gt; 2010年7月28日「新型インフルエンザ対策担当課長会議」での資料について</p> <p><a href="http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou04/info_local.html#section03">http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou04/info_local.html#section03</a></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
3	今年度秋以降の3価ワクチンの健康被害救済はどのようになるのか。		<p>今秋からの3価ワクチンの健康被害救済については、「新型インフルエンザ対策担当課長会議」での資料として作成しておりますので、詳しくは厚生労働省ホームページをご覧くださいようご説明しました。</p> <p>&lt;参考&gt; 2010年7月28日「新型インフルエンザ対策担当課長会議」での資料について</p> <p><a href="http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou04/info_local.html#section03">http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou04/info_local.html#section03</a></p>
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。		<p>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。</p>
5	肝炎ウイルス検査はどこで受けられるのですか。また、無料で受けられるのですか。		<p>お住まいの自治体にて検査が受けられるという旨をご説明し、照会先をご案内させていただきました。</p> <p>また、検査料については、お住まいの自治体に照会いただきたい旨をご説明いたしました。</p>
6	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きました。指導センターは、融資、経営、衛生等の相談が気軽にできる無くてはならない機関だと思います。存続できるようお願いします。		<p>貴重なご意見として拝聴しました。</p>
7	たばこの増税に反対です。		<p>貴重な意見として拝聴しました。</p>
8	たばこをこの世から無くして欲しいです。		<p>貴重な意見として拝聴しました。</p>
9	歩きたばこを無くして欲しいです。		<p>貴重な意見として拝聴しました。</p>
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ますか。		<p>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。</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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成22年8月13日～8月19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	35件	0件	0件	9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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	44件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	試験研究用に輸入した新規化学物質のサンプルが大量に余ってしまったので他の用途に用いてもよいか。		試験研究の目的で輸入する場合は、少量新規の届出等が不要なことから、当該輸入した新規化学物質のサンプルについては、その残部は適切に廃棄することになっている。そのため、試験研究としての輸入目的以外の用途としての届出等を行うことは認められないことをお答えし、今後は計画的に輸入等を行うようお願いしました。
2	家族がC型肝炎ウイルスに感染していることが判明したのだが、治療を行う上で何か助成があるのか教えて欲しい。  (そのC型肝炎に関するお問い合わせ多数)		インターフェロン治療に対する医療費助成ついて、助成内容や必要書類等の概略をご説明いたしました。また、感染経路について限定されるのかを気にかけておりましたので、感染経路は不問であることを併せて説明いたしました。

「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	労働基準局
照会先	総務課 課長補佐 西岡 邦昭(内線5554) 広報係長 林田 淳一(内線5582)

平成22年8月13日～8月19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	135件	0件	0件	70件	205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)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	199件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	監督署から賃金のことで是正勧告を受けた。 現状として経営状況が苦しいため、労働基準法など守っていたら経営は立ちゆかない状況である。 もう少し経営者のことも考えて欲しい。		労働基準法は賃金、労働時間等の最低基準を定めたものであり、経営状況の如何を問わず、遵守いただく必要がある旨を懇切丁寧に説得し、ご理解いただきました。
2	全従業員(非正規・正規・パート・アルバイトの区別を問わず)に対し、就業規則全文を配布することを法律で義務づけるべきである。		現行の労働基準法においては使用者に就業規則の周知義務が課せられていること、就業規則全文を全労働者に配布することも周知の方法の1つであるがこれに限られるものではないこと、事業主が就業規則を見せてくれないような場合は、事業場を管轄する監督署へご相談いただききたいことについて説明し、ご理解をいただきました。
3	監督署に解雇予告除外の申請を行っているが、まだ認定が下りていない。どうなっているのか		事案によって事実確認等の調査に時間がかかる場合があるが、迅速処理に努める旨説明し、ご理解いただきました。 また、労働局に連絡し、迅速・適正な対応を行うよう指示いたしました。
4	悪質な企業に対しては、労働者の申し立てにより、監督署は直ちに業務停止命令を下すようすべきである。		監督署では、労働者の申し出により直ちに業務停止命令はできませんが、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、悪質な場合は司法処分を行うなど厳正に対処していることをご説明いたしました。
5	未払い賃金立替払い実績を確認したい。		平成22年5月19日に発表した「平成21年度の未払賃金の立替払事業の実施状況」が掲載されているホームページの掲載場所をご案内し、この内容について説明を行い、併せて記者発表の内容をFAXで送付いたしました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	日本の最低賃金は高すぎる。これでは、人件費が高くなって、製造コストがかかることから、近隣諸国に太刀打ちできない。最低賃金をこれ以上上げるのは、無理なのではないか。		最低賃金は、公労使三者構成の最低賃金審議会の審議を踏まえ、労働者の生計費や事業の支払能力等を勘案して、厚生労働大臣又は都道府県労働局長が決定することを説明し、ご理解を求めました。
7	休業補償給付を受給しているが、担当者が代わったためかどうか分からないが、支払いに時間がかかるようになった。		休業補償支給の決定までには、場合によっては時間がかかってしまうこともあるが、迅速処理に努める旨説明しました。 また、労働局に連絡し、相談者の方に対して、現在の状況について丁寧な説明を行うとともに、迅速な対応を行うよう指示いたしました。
8	家族のものが、休業補償給付を受けているが、給付を打ち切ると言われた。納得がいかない。		担当者から給付の打ち切りの理由等について、請求された方に対して説明させる旨お伝えしました。 また、労働局に連絡し、当該請求人の方に対して、休業補償給付が終了する理由について、懇切丁寧に説明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、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	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8月13日～8月19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	12件	0件	0件	84件	96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	7件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	41件
法令遵守違反に関するもの	3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	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。
2	ハローワークの求人票に年齢や性別が不問と書いてあるにもかかわらず、連絡してみると年齢や性別を理由に断る企業があるので、きちんと指導してほしい(具体的な企業名の記載なし)。		ハローワークにおいては、事業主に対し、年齢や性別でなく能力や適性に基づき公正に採用の判断を行うよう指導しております。年齢や性別を理由に不採用とする事業所を把握した場合には、当該事業所に対し指導を行うこととしている旨ご説明し、ご理解いただきました。
3	高齢者の就業機会が増えるよう取り組むべきだ。		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。
4	毎年8月に雇用保険の基本手当日額の再計算がされているが、そのために日額が下がってしまい、不満がある。		雇用保険の基本手当は、失業期間中の生活の安定を図るために支給するものですが、その額は労働者の平均給与額の変動比率に応じて、毎年引き上げ又は引き下げを行うことが、雇用保険法において決められている旨ご説明し、ご理解を求めました。

「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	雇用保険を受給しようとしたら、被保険者期間が6か月に満たなかったため受給できないと言われた。受給できないのであれば、納めた保険料を返還してほしい。		雇用保険は相互扶助の保険であり、ご本人が納められた保険料のみならず、他の労働者及び事業主の方が納めた保険料及び税金でまかなわれており、積み立ての保険とはなっていないことから保険料を返還することは困難である旨ご説明し、ご理解を求めました。
6	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、原則として応募書類は返却するよう求人企業に要請していますが、法令で義務づけられていないため、やむを得ない事情により返却できない場合については、その旨求人票に記載するよう指導している旨ご説明しました。また、いただいたご意見を踏まえ、求人企業に対しては、今後更に応募書類の返却を要請していくとともに、今後の対策を検討する上での貴重なご意見として承る旨ご説明し、ご理解を求めました。
7	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。
8	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。
9	父子家庭の父も、母子家庭の母と同様に子育てしなければならない。このため、母子家庭の母が特定求職者雇用開発助成金やトライアル雇用奨励金の対象となるのであれば、同様に対象としてほしい。		父子家庭の父は、母子家庭の母と異なり、ひとり親となる前から家計の担い手として就業していた場合が多いことや、その就業率が他の労働者と比較して著しく低いとはいえないことから、当該助成金(奨励金)の対象としていないところです。なお、いただいたご意見については、国民の皆様からいただいた貴重なご意見として情報共有を図りました。
10	厚生労働省のホームページにある「改正障害者雇用促進法」のパンフレットが正しく表示されない。		ご本人に対し、ホームページ掲載に係る技術的な問題により正しく表示されなかったことをご説明するとともに、現在修正作業を行っており、修正が完了次第、その旨ご連絡することをお伝えし、ご理解いただきました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	職業能力開発局
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8月13日～8月19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	0件	0件	24件	32件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	3件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	24件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	4件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	基金訓練のコースの中には、委託料を目当てに無理にコースを開設している施設もみられる。厳正な審査や監督をお願いします。 (ほか同様の意見3件)		適切な運営を確保するため、就職率などの基金訓練の実施状況の改善が図られない場合には、以降の訓練コースの認定を行わないなど、訓練実績を次回以降の認定に反映させるべく、訓練実施機関の認定基準を改めたところです。 (8月30日から施行予定)
2	生活が困窮しているので、訓練・生活支援給付を至急払ってほしい。 (ほか同様の意見1件)		訓練・生活支援給付の趣旨を踏まえて、支給申請後にできるだけ迅速に支給するように努めていますが、一方で、適切な支給を確保するため、一定の審査期間(おおむね2～3週間)が必要である旨ご了承ください。
3	雇用保険を納めてもいないのに、税金を使って基金訓練を用意したり、訓練・生活支援給付を支給するのは、日本にモラルハザードを蔓延させるだけではないか。 (ほか同様の意見1件)		再就職のために職業訓練を受けて新たな技能等を修得する必要があるものの、経済的な事情により職業訓練が受講できない場合があることから、失業の長期化を防ぐため、無料で職業訓練を実施することや、職業訓練を受講している期間中の訓練・生活支援給付の支給は必要と考えています。
4	基金訓練の受講生の中には、毎日講義開始後にある程度たってから教室に入ってくる者がいる。このような者に税金を使って訓練・生活支援給付を払うべきではない。		訓練・生活支援給付は、職業訓練に8割以上出席した方に支給することとしていますが、今般、1日の訓練時間の全てに出席した日を「出席」として扱うよう訓練実施機関に徹底を図ることとしたところです。 (7月30日付け都道府県労働局あて通知を发出)
5	インターネットで募集中の基金訓練を確認することができるのか教えてほしい。		実施機関である中央職業能力開発協会のホームページで確認いただくことができる旨をご案内しました(基金訓練コース情報： <a href="http://www.javada.or.jp/kikin/areamap.html">http://www.javada.or.jp/kikin/areamap.html</a> )。

「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	基金訓練を実施したいと考えている。助成措置の支給額などを教えてほしい。		訓練期間、定員数などに応じた支給額や基金訓練の認定基準などを説明するとともに、申請窓口である雇用・能力開発機構都道府県センターをご案内しました。
7	基金訓練を受講したいので、何回か応募しているが、コースによっては応募倍率が相当高いものもある。もっと基金訓練のコースを開拓してほしい。		再就職のために基金訓練の受講が必要である方に対して、基金訓練の受講機会を提供できるよう、当省及び関係機関で連携し、基金訓練の開拓を積極的に行っているところである旨を説明しました。
8	訓練・生活支援給付は、支給額が低すぎる。支給額を引き上げるか、すぐに支給するように制度を改めてほしい。		訓練・生活支援給付の支給額(扶養家族あり:月12万円、その他の方:月10万円)は、雇用保険など他の給付制度の水準などを踏まえて設定しているものです。必要である場合には、訓練・生活支援給付に加え、訓練・生活支援資金融資(扶養家族あり:月上限8万円、その他の方:月上限5万円)をお申し込みいただくことができます。 なお、この給付の趣旨を踏まえて、支給申請後にできるだけ迅速に支給するように努めてますが、一方で、適切な支給を確保するため、一定の審査期間(おおむね2～3週間)が必要である旨ご了承ください。
9	ハローワークにてジョブ・カードの新様式が作られたと聞いたがインターネットでダウンロードできるようにしてほしい。		新様式については、「ジョブ・カード制度」のご案内の(当省)ホームページよりダウンロードしていただけます、と説明しました。
10	学校中退者についてのジョブ・カード様式3(学習歴・訓練歴)の確認手法はどうすればよいか。		確認手法については、在学を証明するために成績証明などで確認していただくこととなります、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8月12日～8月19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
	1件	103件	0件	0件	85件	189件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	63件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	17件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	109件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	子ども手当関係 ・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。 ・面会回数を緩和してほしい。		貴重なご意見として承りました。
2	児童虐待関係 ・児童相談所の権限を強化するだけでなく、警察と連携して、子どもの安全確認を強制的にでも行ってほしい。 ・児童相談所の対応が不満である。 ・子どもの安全確認のため、立入調査を確実に実施してほしい。 ・児童相談所全国共通ダイヤルの番号はもっと分かりやすいものにするべき。 ・もう二度とこのようなことが起こらないようにしてほしい。		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
3	・本日の朝、放送していた「スーパーモーニング」でスウェーデンの特集をやっていたが、日本は少子化対策に力を入れているようには全然見えない。このような国は、日本との差が歴然としていて、こうした国を真似ることが大事だ。 ・若い世代の人が声をあげていかなければいけない。 ・いずれ、この国は崩壊する。高齢者も自分の身体は自分で管理していかないとダメだ。高齢者の医療費を抑えることは大事である。 ・少子化対策を実施するのは国にとって急務である。		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
4	労働局雇用均等室の職員の対応が不満である。説明の際の態度が居丈高であり、また尋ねられたことに対して答えられないなど、法律知識の不足も感じる。		当該室に対し事実確認を行い、左記のような苦情があったことを情報提供した上で、誠実な対応を心がけるよう、注意喚起を行いました。
5	(相談者の)子どもが児童養護施設に入所しているが、その施設は、子ども同士に喧嘩などトラブルがあっても解決できない施設長の言葉が暴力的であるなど、問題が多い。県庁の担当者に相談したが、「問題ない」と言われ、取り合ってくれない。 厚生労働省は監督官庁として、県や施設を指導してほしい。		児童養護施設の認可や指導・監督を行う権限は都道府県にあるので、厚生労働省として施設や都道府県を指導あるいは処分することはできないが、貴重な御意見として受け止めさせていただき旨お伝えしました。

「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。

## (主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	61歳で老齢年金を受給しているが、5人の子どもを1人で扶養しており、6歳の子どももいる。公的年金が受給できると言ってもわずかな額なので、一律に児童扶養手当を支給しないとすのではなく、所得に応じて支給していただきたい。		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については、所得保障施策体系全体の中で慎重に検討する必要がある旨お伝えしました。
7	障害年金と児童扶養手当が併給できないというのはなぜか。児童扶養手当の趣旨に反するのではないか。		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については、所得保障施策体系全体の中で慎重に検討する必要がある旨お伝えしました。
8	父子家庭で妻が死亡しわずかな年金を子どもが受給しているため、児童扶養手当が受給できない。これでは、まじめに年金を払ってきた人の方が損をしているように感じる。なんとかならないか。		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については、所得保障施策体系全体の中で慎重に検討する必要がある旨お伝えしました。
9	今後、所得格差が広がってくれば、貧困で売春をする女性が増えるのではないかと危惧しているので、生活保護以外にもセーフティネットを手厚くすべき。		貴重な意見として、承りました。
10	婦人保護施設が生活保護費を入所者から預かり、入所者に渡さずに使い込んでいるのではないかと調べて欲しい。		施設は特定できないものの都道府県の方の婦人保護事業担当者に伝える旨を回答しました。
11	公立保育所で4年前まで保育士をしていたが、その公立保育所では6年ほど前から職員が園児に対して虐待を行っていた。園児の嘔吐物を園庭に散布して裸足で歩かせたり、病気の子どもを無換気の部屋に入れて病気に対しての抗体を作るなどという訳の分からない方法をとっていた。当時、自治体・関係機関に相談しても全く動いてくれなかった。 民間の保育所であれば横割りの監査機関があるのに、公立の保育所の監査が縦割りであるだけにこんな問題が起きたのではないか。 公立と私立の監査体制を同一にしてほしい。		再度、自治体にご相談いただきたい旨回答しました。
12	最近、介護職に携わる方の収入の低さがよく取り上げられ、改善に向けて動きがあるようだが、同じ福祉の仕事である保育士の給与改善もぜひ考えていただきたい。 公立と民間の保育所では、給与に大幅な開きがあり疑問に感じる。どちらかといえば、民間のほうが雇用条件も厳しく、サービス残業は当たり前という環境の中で、子どもの健やかな育ちを支える職員の待遇ももう少し改善されてもいいのではないか。		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
13	企業が認可保育所の経営を行う場合、「利益を配当に回してはいけない」という話を聞いたが、どこで定められているのか？ 社会福祉法人以外の企業にも保育所経営を勧める以上、そのような規制を設けることは意味がないのではないか。		企業が民間保育所を経営する場合、運営費の余剰を配当に回すことは可能です。 一方、運営費に余剰が無く、職員の給与改善等に支障を来す恐れのある民間保育所において、公・私立保育所間の職員給与格差の是正などを目的に保育所運営費に加算される民間施設給与等改善費という加算がありますが、配当に回すほど余剰がある保育所については、当該加算の趣旨から、加算の対象外になる旨の通知が発出されています。 なお、保育サービスを含めた次世代育成支援に関するサービスの在り方については、現在、内閣府を中心に関係省庁が「子ども・子育て新システム検討会議」において検討を進めており、その中で、運営費の用途範囲の自由度の確保の在り方等についても、今後、議論されることになる旨回答しました。
14	保育所入所資格について、2011年2月出産予定だが、4月からの入園対象は2011年1月までの出産者と市から言われた。また、産休を取るか、育休を取るか悩んでいるが、育児休暇を取ると選考の対象から外れると言われた。出産後、すぐに働ける状態でないとする。		保育所の入所については、児童福祉法に基づいて、 ・両親が昼間働いている ・妊娠中、出産後すぐなどの事情がある ・病気にかかっている ・同居者を介護している などをはじめとした理由で、両親が昼間子育てに携わることができない方を対象としています。また、保育所の入所判定については、お住まいの市町村が条例に基づいて判断しています。 ご相談のケースにおいて、育児休業は、育児のために取得する休業であることから、育児休業中の保育所入所については、どうしても育児休業をとっていない方を優先せざるを得ないと判断されているものと推察します。 いずれにしましても、保育所の入所順はお住まいの市町村で決められていますので、詳しくは、自治体へ再度ご相談いただきたい旨回答しました。
15	中学生までの医療費を無料にすべき。この財源は、公的年金の受給額の引き下げ、消費税増税、所得税の扶養控除廃止などでまかなうべき。		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。

# 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8月13日～8月19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	48 件	1 件	0 件	26 件	75 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)	23 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	日本では生活保護を受けられず亡くなっている人がいるのに、外国で十分に生活できる外国人が日本に来て生活保護を受けるというのはとても理解できない。このような外国人は生活保護以外の別制度で対応すべきと思う。	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	生活保護が必要のない人に適用されていたり、働いていることを隠して保護を受けている人がいる。生活保護の不正受給に対し、処罰をもって対応すべきである。	④	生活保護制度における不正受給の防止につきましては、生活保護の受給要件について厳格な審査を実施するよう引き続き徹底を図り、生活保護の適正な運用に努めてまいります。
3	新聞報道などで、福祉事務所に生活保護の相談に行ったが保護申請をさせてもらえなかった等の問題が報じられていた。本当に保護が必要な人が窓口で追い返されるという事態を改善する必要がある。	④	ご意見としてお伺いしました。 生活保護の相談があった際に、生活保護の申請の意思が確認された方に対しては、速やかに保護申請書を交付するとともに申請手続きについての助言を行うよう、運用上定められており、今後ともその旨周知徹底を図って参ります。
4	生活福祉資金(総合支援資金)貸付の申請をしたが不承認となった。生活に困っているのになぜ貸してもらえないのか。	①	生活福祉資金貸付の審査については、実施主体である都道府県社会福祉協議会において、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。
5	民生委員が探偵やストーカーのごとく近所を回っているが、これが本当に民生委員の役割なのか。	①	民生委員は、住民の方の生活実態を把握するとともに、住民の立場に立った相談や援助を行っておりますと回答しました。

※「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	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。
7	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、検討会を開催し検討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。
8	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。
9	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。

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	社会・援護局(援護)
照会先	社会・援護局援護課 企画法令係長 鈴木(内線3431)

平成22年8月13日～8月19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	1件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	戦時下における公務員の公務上の死亡に関し、援護法の要件を緩和するなどして、遺族を幅広く補償の対象とすべき。		戦没者の子については、成人した後は障害の状態にあつて生活資料を得ることができない場合のみ援護法による遺族年金等の対象となっていることを説明しました。
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	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8月13日～8月19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	1件	0件	1件	7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	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	3件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	認知行動療法について、診療報酬上認められたにも関わらず、実際に行われている病院が少ない。もっと普及して欲しい。		認知行動療法については、国内において十分に実施されていない状況であるため、精神科医に対する研修事業等によりその普及に努めている旨説明しました。
2	現在使用している補装具が破損し、修理または再支給されるまでの間の対応はあるのか。  補装具費支給の手続についてお聞きしたい。		新しい補装具が支給されるまでの間、破損した補装具を修理し、「替え用(スペア)」として使用できる場合もあるため、お住まいの市町村に相談いただくようご案内しました。  補装具費に関する事務手続き等については、市町村が実施主体となっているため、お住まいの市町村に相談いただくようご案内しました。
3			
4			
5			

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、改善策を検討中、国民の皆様の声の内容を組織で共有する、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8月13日～8月19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	23件	0件	0件	3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	0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	24件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	個別機能訓練加算について、機能訓練を行うための計画期間を作成した場合、加算の対象となる日については、計画期間中全ての日が該当するのか、若しくは機能訓練を行った日に限定されるのかとの照会をいただきました。		御照会の点につき、計画期間中毎日算定される旨回答いたしました。
2	虐待の理由により、やむを得ない事情として定員超過している特別養護老人ホームに入所していただく場合、静養室を用いることは可能であるかとの照会をいただきました。		居室以外の部屋を用いる場合に、静養室を用いることは手段として選択されるものであるが、退所等の理由により入所者数が減少した場合は、速やかに居室に移動していただく必要がある旨回答いたしました。
3	施設サービスの提供が拒否される正当な理由について、どういうケースが該当するのかとの照会をいただきました。		通知において、要介護度や所得の多寡を理由に拒否することが禁止されており、入院治療の必要がある場合その他入所者に対し自ら適切なサービスを提供することが困難な場合には正当な理由に該当する旨回答いたしました。
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	短期入所生活介護の個室を特別養護老人ホームのユニット内に併設することの可否についての照会をいただきました。		ユニットの構成として、特別養護老人ホーム、短期入所生活介護それぞれ自らの、個室のみで構成する旨指導していることから、御照会の内容については不可能である旨回答いたしました。

「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、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	介護老人保健施設における看護職員又は介護職員の配置数を教えてほしいとのご照会をいただきました。		看護職員又は介護職員について、常勤換算方法で入所者の数が3人又はその端数を増すごとに1人以上配置しなければならない旨説明しました。
7	ケアマネジャーがヘルパーに掃除をさせるためだけに家族の個人情報まで必要だ、と言うのだが、なぜ必要なのかとのご照会をいただきました。		ケアマネジャーの個人情報に関する取扱いについては、法令上、事前に利用者の同意を得るようには規定しているが、誰のどういう情報を取るよにということとは定めていないので、事業所にご確認いただくようご説明しました。
8	介護保険料はなぜ市町村ごとに異なるのか、という質問をいただきました。		市町村ごとに保険料額が異なる理由は、地域ごとに様々なサービスに対するニーズやそれに基づいたサービスの供給量が異なり、給付に必要な額に差があるためである旨説明しました。
9	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。		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。
10	要支援者のケアプラン作成の契約はその地域の管轄の地域包括支援センターとしかできないが、他の地域の地域包括支援センターも選択できるようにするべきであるとのご指摘をいただきました。		貴重な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。

# 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8月13日～8月19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	71件	0件	0件	8件	79件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	12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	60件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	収入が基準をわずかに超えただけで、後期高齢者医療制度の窓口負担が3割となった。	①	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。
2	後期高齢者医療制度の保険料が国民健康保険に加入していたときよりも高くなった。	①	市町村単位の国保から、都道府県単位化された後期高齢者医療制度となることにより、個人の保険料が変化した旨を、説明しました。
3	現在、社会保険料を賦課する際の基礎となる報酬として、制度上標準報酬月額を用いることとしており、その標準報酬月額は、4月から6月までの報酬月額の平均を用いている。しかし、この報酬月額は、事業主からの申告に一義的には委ねられているため、事業主の中には、4月から6月までの給与の一部を現金で後から支払うなどの方法により、当該期間中の報酬月額を不当に低く保険者に届け出るところもある。こうした不正を防止するためには、確実に所得を判別できる源泉徴収票を、保険料を賦課する際の基準とすればよいのではないか。	①	保険給付の迅速化や保険料徴収の円滑化を図るために標準報酬月額制度が設けられております。この中で、標準報酬月額の算定の基礎となる報酬は、保険者や事業主の事務処理負担等を勘案して、将来1年間に受け取ると予想される毎月の報酬額に近似するとの考え方にに基づき、3か月間の報酬額の平均値を取る仕組みとして説明しました。
4	出産育児一時金の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	(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。
5	出産育児一時金の直接支払制度について、当面2年間の暫定措置とされているが、23年度以降はどのようになるのか。	①	直接支払制度は、緊急的な少子化対策として平成21年10月1日～平成23年3月31日までの間に実施する暫定的な措置です。平成23年4月以降の直接支払制度のあり方については、現在検討を行っているところであり、その検討結果に基づき所要の措置を講ずる旨回答しました。

※「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	正常分娩であったが、出産後に産科ショック等が生じて保険診療の適用に至った場合、専用請求書・レセプトにはどのように記載すべきか。	①	専用請求書の記載においては「異常分娩」として整理する。また、分娩に要した費用は「分娩介助料」に記載頂き、当該保険診療に係る一部負担金及び食事療養標準負担額については「一部負担金等」に記載。レセプトの特記事項には「25 出産」と記載する旨回答しました。
7	現在、医療機関で血栓治療の為、通院し、ヘパリンの自己注射をしている。入院中には薬剤、注射器、針は保険適用だったが、自己注射になってから全額自己負担になった。なぜ保険適用外なのか。	①	在宅自己注射をすることができる薬剤については、学会等から要望のあった長期にわたって頻回の注射が必要な薬剤ごとに、患者の利便性の向上という利点と、病状の急変や副作用への対応の遅れという問題点等を総合的に勘案して、限定的に認めていますと説明しました。
8	弟(63才)が心筋梗塞で入院しました。2か月後梗塞の治療は終わったので転院先を紹介され転院しました。現入院病院で低酸素脳症と診断され、リハビリが唯一の治療だと聞かされました。発症以来7か月以上になり、リハビリの頻度も期限が過ぎているとのことですが、このような症状の患者にも90日限度が一律に摘要されるのですか。重度の容体の程度によって治療の入院限度と治療内容は考慮されるべきではありませんか。	①	入院期間は医学的判断によるものであり、一律な限度というものは規定しておりませんと説明した上で、医療機関と御相談いただけるようお伝えしました。

※「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	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8月13日～8月19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	36件	6件	0件	113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	8件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	142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	高齢者の所在が不明又は死亡していたことが判明し、高齢者の実際の状況が適切に把握できていない事例の報道について、「不正受給は許せない」、「厚生労働省できちんと調査してほしい」など、多数のご意見、ご要望が有りました。(他同旨115件)	②	年金受給者の方の現況については、日本年金機構において本人からの届出又は市区町村からの住基情報により定期的に確認しておりますが、今回の事件により、高齢者の安否確認が十分に行われていないケースが確認されましたので、日本年金機構、市区町村とともに全国の110歳以上の厚生年金・国民年金受給者を対象に、個別に所在・安否確認を行うこととし、調査結果を8月中旬に公表するなど必要な対策を講じてまいります。
2	何年か年金保険料を支払ったが、今の生活では支払えずこのままでは年金をもらうことができない。せめて支払った保険料だけでももらえないだろうか。	① ④	公的年金は、自分で積み立てた保険料を老後に受け取るのではなく、現役世代の方に納めていただいた保険料により高齢者の年金給付をまかなう仕組みとなっております。こうした仕組みを支えるため、すべての方に公的年金制度へ加入して頂いており、お支払いいただいた保険料をお返しする取扱いとはなっておりません。 もし、国民年金保険料を納付することが経済的に困難であるという場合、申請により保険料の一部又は全部を免除する取扱いをうけていただくことも可能です。
3	先日、家内の第3号被保険者適用期間の確認に年金事務所を訪問し、第3号被保険者制度の適用は昭和61年4月からと初めて認識した。 今後、昭和61年4月より前に遡及する考えはないのか。政権が二転三転し、政策がころころ変わる中、一庶民として不安は隠しきれない。	① ④	被用者の被扶養者の方が国民年金に加入することが任意であった昭和61年4月より前の期間にこれに加入せず保険料を納めていなかった方について、保険料を自らは負担せずに被用者年金制度全体の負担で基礎年金の給付が得られる第3号被保険者期間の取扱いとなるよう遡って改正することは、国民年金に任意加入し保険料を納付してきた方々との公平性の観点から適当ではないと考えております。 なお、昭和61年4月より前の期間も、カラ期間として年金の資格期間には含まれますので、ご確認頂きたいと思っております。

※「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	年金未払いの人も払っている人も一律で年金が貰えるような話があるが、不公平ではないか？私は今無職の為年金免除してもらっているが、将来払うつもりなのに今迷っている。今まで20年位厚生年金を払っているので老後の為に払いたいが、もし払っていない人と同額しかもらえないのなら払いたくない。払っている人が馬鹿を見るのではないか？それとも払っている人はその分多く支給されるのか。	① ④	民主党のマニフェストで、全ての人が7万円以上の年金を受け取れるようにする「最低保障年金」の創設等を骨格とする新たな年金制度の法案を提出することが示されています。 最低保障年金を含む新制度の設計に当たっては、現行制度で保険料を納めてきた方と納めてこなかった方への支給額をどのように決定するべきかは重要な論点と考えており、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
5	障害年金と基礎年金の額を上げてほしい。国民年金全額免除の充当額を満額にしてほしい。生活保護、障害年金は一ヶ月25万円支給にしてほしい。家賃が5万円、光熱費などで5万円、食費で5万円かかる。 助けてほしい。母がいなくなったら、障害年金3級だけで生活しなければならない。とても不安だ。現在二ヶ月で99033円貰っているが、食費でなくなる。家賃を払うなんて無理だし、光熱費関係も支払う事が出来ない。二ヶ月で50万円の支給額に変更してほしい。全然、困窮者の救済になっていない。	① ④	ご意見の通りに年金額を引き上げることは、保険料の負担水準との関係で直には困難ですが、障害をお持ちの方の所得保障の在り方は重要な論点と考えており、制度改正に向けた貴重なご意見として承りました。
6	・事業仕分けにより年金担保融資の廃止が決定されたと聞いた。 ・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。 ・年金担保貸付制度の存続をお願いしたい。もし廃止する場合には、代替となる融資制度を整備してからにしてほしい。	① ③ ④	・行政刷新会議において、年金担保貸付制度は廃止という結論が出されたことは厚生労働省として重く受け止めております。 ・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。
7	日本年金機構職員の対応が悪い。	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	障害厚生年金の申請から、5か月ほど経過して書類不備の連絡が来た。 あまりにも時間がかかりすぎている。	②	日本年金機構において、障害厚生年金の審査に時間を要する場合には、審査遅延のお知らせを送付していますが、全体的に審査に時間を要している状況のため、障害厚生年金の審査時間の短縮に向けて、4月1日より体制を強化(職員の増員等)いたしました。 今後とも決定までの審査所要日数の短縮に努めてまいります。

※「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8月13日～8月19日受付分

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)

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
	1件	2件	0件	0件	1件	4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	4件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	分割契約の効力が発生する前に、自主退職で辞めてしまう労働者に労働契約承継法で定める通知や協議は必要か。		労働契約承継法と、労働契約承継法指針の該当部分の解釈を丁寧にお伝えし、ご理解をいただきました。
2	会社分割をする分割会社の従業員が全て他社からの出向者である場合、労働契約承継法の手続きは必要か。		労働契約承継法と、労働契約承継法指針の該当部分の解釈を丁寧にお伝えし、ご理解をいただきました。
3	労働契約承継法第7条の協議はどのような内容にしたらいいか。		労働契約承継法と、労働契約承継法指針の該当部分の解釈を丁寧にお伝えし、ご理解をいただきました。
4	労働経済白書(平成21年版労働経済の分析)第1章 第2節「賃金、労働時間の動向」の統計数値についてお問い合わせがありました。		2008年の賃金の増減率については、厚生労働省の「毎月勤労統計調査」を用いて算出している旨、メールにて回答いたしました。
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

(参考)

平成22年8月13日～8月19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 お客様の声グループ長	高水 徹 海野 崇 (代表電話)03-5344-1100 (内線3177)

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	382件	20件	0件	52件	0件	455件
	地方分	52件	64件	18件	0件	6件	0件	140件
合計	53件	446件	38件	0件	58件	0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	136件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	459件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	厚生年金等の報酬を年1回届け出る算定基礎届について、毎年4月から6月の支払額で算定される。毎年3～6月が繁忙期であり、その頃の給与だけが残業を含むため年間通して高くなる。年間ベースで算定する制度に改正して欲しい。		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	今まで35年間年金に加入して支払ってきたが、受け取る年金額が生活保護の金額より少ない。高齢になると医療費等も増えてきてますます生活が苦しくなる。年金を増額して欲しい。		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	現在、65歳でこれから国民年金の任意加入をしても年金を受け取る権利が発生する25年を満了することが出来ず、年金を受け取ることが出来ない。年金を受け取る要件を撤廃して欲しい。		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	国民年金保険料を免除していた場合、10年以内にその期間を納める追納の制度があるが、前2年度分より前を納付するときは、経過期間に応じて加算金が付く。収入が無いため免除をしていたのだから、加算金が付かないよう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	海外に居住しており、年に数回帰国している。海外から帰国した際、国民年金を任意加入から強制加入へ切り替える手続を行っている。その都度、前納した保険料が一度還付されるため、再度納めなくてはならない。自動的に切り替え、後の期間へ充当されるよう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。

「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。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。		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。		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50件ありました。)		事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
9	年金再計算(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16件ありました。)		複雑な事務処理に精通した職員の集中配置、処理システムの機能強化等により、事務処理体制の強化に取り組み、早く支払いできるように努力してまいります。
10	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い、保険料収納業務委託業者に対する不満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。また、適切な委託業者管理に努めてまいります。
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。		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、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。