

平成22年8月30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20日から平成22年8月26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)(10/08/30)

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20日～8月26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)	2	88	0	0	428	518
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	18	2	0	7	27
健康局	0	39	0	0	82	121
医薬食品局	0	34	0	0	5	39
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	1	139	0	0	76	216
職業安定局	0	9	0	0	173	182
職業能力開発局	0	9	0	0	24	33
雇用均等・児童家庭局	0	80	0	0	60	140
社会・援護局	0	41	4	0	32	77
障害保健福祉部	0	5	0	0	0	5
老健局	0	36	1	0	6	43
保険局	0	80	0	0	12	92
年金局	1	40	1	0	32	74
政策統括官	0	6	0	0	1	7
日本年金機構	47	478	25	0	58	608
合 計	51	1,102	33	0	996	2,182

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	237
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	673
法令遵守違反に関するもの	9
その他	1,263

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8月20日～8月26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	88件	0件	0件	428件	518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	518件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類:	概 要
1	全国と大阪の正規社員と非正規社員の統計について聞きたい(電話)		厚生労働省の所管ではなく、総務省統計局労働力調査課へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	シベリア抑留者給付金について聞きたい。(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	【ご要望:不正医療行為か?】 ペットを迎え入れようと犬を探しており、先日あるブリーダーを訪ねました。その代表者(ブリーダー)は獣医師の資格もないのに、レントゲン機械やカテーテルなどの設備を持ち、医療行動を行っているみたいです。これは法律的にどうなのでしょう。一度調べていただけませんか。回答お待ちしております。 (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、農林水産省へご要望いただくよう返答いたしました。
5	【ご意見:救急車の利用の乱用について】 医療関係者ですが、救急車の利用について意見があります。タクシー代わりと考えられる利用が多すぎると思います。医療側から考えれば、どう考えても必要のない患者が救急車を利用しすぎていると思われます。有料化するのはいりすぎなのではないでしょうか?一律5千円や1万円などにすれば、大分変わると思いますが、ご検討よろしくお願ひします。 (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、総務省へご要望いただくよう返答いたしました。
6	その他、為替問題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	医政局
照会先	①指導課医師確保等地域医療対策室 (内線2557) ②指導課医療確保対策専門官(内線4134) ③指導課医療法人係(内線2552) ④看護課総務係(内線2596) ⑤⑥⑦医事課総務係(内線2566)

平成22年8月20日～8月26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	2件	0件	7件	27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)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	25件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	地域医療再生計画の進捗状況について、どのように公表等を行うのか教えて欲しい。また、進捗状況等をWeb上に掲載されることを希望する。	①	地域医療再生計画については、 ・厚生労働省内に「地域医療再生計画に係る有識者会議」を設置し、毎年度、地域医療再生計画の進捗状況について、評価及び今後の計画改善に向けての技術的助言を行っていること ・今年度においても、「地域医療再生計画に係る有識者会議」を開催する予定であり、現在日程調整をしている段階であること ・その際に、進捗状況等の資料を提出を考えているので、全体の進捗状況は確認できること をご説明いたしました。  なお、会議資料については、厚生労働省ホームページにも掲載する予定であることも併せてご説明いたしました。
2	かつてB型肝炎抗体(HBs抗体)陽性であったが、現状では陰性となっている医療スタッフに対し、B型肝炎ワクチンの再接種は必要であるかを教えて欲しい。	①	院内感染対策マニュアルでは、B型肝炎ワクチンを医療従事者への接種について推奨しておりますが、再接種についてまでの言及は無く、また、日本環境感染症学会のガイドラインでは、欧州や米国では追加接種は不必要であるとされている旨をご説明いたしました。
3	「病院を経営する医療法人の数」は統計資料で公表されているかどうかを教えて欲しい。	①	「病院を経営する医療法人数」については、既存の統計資料はなく、把握していない旨をご説明しました。
4	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。	①	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、ご利用いただくようご説明しました。  (URL) <a href="http://www.mhlw.go.jp/bunya/iryuu/oshirase/100210.html">http://www.mhlw.go.jp/bunya/iryuu/oshirase/100210.html</a>
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。どこか相談できる所はないか。	①	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、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	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。	①	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。
7	医師不足の解消や地域ごと・診療科ごとの偏在の是正を図るため、医師の計画的な育成、確保及び定着を目的とした実効性ある支援策を講じて欲しい。	④	貴重なご意見として組織内で情報の共有をさせていただきました。

※「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	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20日～8月26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	0件	82件	121件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	10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	111件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	WHOから新型インフルエンザ(A/H1N1)のポストパンデミック宣言がありました。国内の対応は今後どのように変わっていくのでしょうか。		<p>以下のとおり、ご説明しました。</p> <p>2010年8月10日、WHOから、今般の新型インフルエンザ(A/H1N1)における現在の世界的な流行状況を「ポストパンデミック」とする旨( )の発表が行われました。</p> <p>現在の新型インフルエンザ(A/H1N1)の流行の段階について、世界的な状況としては、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ている。</p> <p>この発表を踏まえ、厚生労働省としては、今年度の再流行の可能性が続いていることなどを踏まえ、今年度は引き続き応急的にワクチン接種事業を継続するなど、対策に万全を期することとしています。</p>
2	新型インフルエンザワクチンによる被害救済は、申請してからどのくらいで結果が分かるのでしょうか。		<p>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る旨ご説明しました。</p>
3	今秋からの新型インフルエンザ予防接種事業についての情報を教えて下さい。		<p>今秋からの新型インフルエンザ予防接種事業については、「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 <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
4	市町村(国)と受託医療機関の契約をせずに新型インフルエンザワクチンを接種し、健康被害が生じた場合、被害救済制度はどのようになっているのでしょうか？		<p>以下のとおり、ご説明しました。</p> <p>今シーズンにおいては、インフルエンザHAワクチンの流通が市場流通になることから、市町村(国)と接種等の契約を行わない医療機関においても接種が可能となりますが、国と契約をしていない医療機関の場合、健康被害救済が医薬品医療機器総合機構(PMDA)の適用のみとなります。</p> <p>このため、接種行為そのものに起因する健康被害は医療機関の責任となるほか、被接種者にとっても、救済の範囲が狭くなり、また、市町村が実施する低所得者費用減免措置も受けられないといった問題も生じることとなります。</p> <p>このようなことから、国としては、国民の皆様が公平かつ適正に接種を受けることができる環境をつくることが必要と考えており、接種を行う医療機関については、契約を締結した上で接種を実施していただきたいと考えています。</p>
5	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>
6	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>
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。		<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が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20日～8月26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	34件	0件	0件	5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	<p>医薬品の副作用のため、現在入院生活を送っている。救済給付金の支給を受けており、また企業との裁判では和解に至っているが、お金をもらっても障害は残ったまま。元の健康な体に戻してほしい。医薬品医療機器総合機構にも連絡をしているが、対応者に機構は支給等の事務を行っているが、制度については、厚生労働省に問い合わせると言われた。もっと横の連携をしっかりとすべきだ。</p> <p>また、製薬企業にも電話をしているが、対応が冷たく、お金を払えば終わりというものではない。</p>		よくお話を伺うとともに、機構担当者にも誠意ある対応を心がけるよう伝えること、機構とは定期的な連絡会議や、情報共有等も行っているが、更なる連携に努めていく旨を話しました。
2	<p>乳癌のため、抗がん剤による化学療法を受けたところ、生理が止まってしまった。医師からの説明にも、配布された患者向けの小冊子にも、生理が止まることは書いていなかった。生理が止まって更年期障害の症状で苦しんでおり、日常生活にも支障がある。髪の毛も抜けてしまい、女性ではなくなってしまったことがつらい。生理が止まることを知っていれば、化学療法は受けなかったのに知らなかったことが悔しい。乳癌で抗がん剤を使用する女性は数多くいるので、一日も早く、小冊子に生理が止まることを書いてほしい。</p> <p>製薬企業にも電話をしたが、コールセンターの対応が悪い。会社の総務部長にもコンタクトをとっているが、会社のコンプライアンス部門に話があがっていないようで問題である。</p>		よくお話を伺うとともに、お聞きしたご意見については、当該企業にも伝えることを話しました。その後、当該企業に連絡し、閉経について小冊子への反映の是非を検討すること、社内での苦情処理の体制と本件の取り扱いを整理し、ご本人に連絡するよう依頼しました。
3	<p>インターフェロン助成制度について変わった点があると聞いたが、具体的にはどの点が変更になったのか? (C型肝炎問題に関する問い合わせ多数)</p>		2回目のインターフェロン治療に対する助成を受けることが可能になったことをご説明いたしました。

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



# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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20日～8月26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	139件	0件	0件	76件	216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)	1件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	211件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	非常に暑いから、外で仕事をするのは体力的にキツイ。休憩時間を大幅に拡大すべきだ。		労働基準法で定めている休憩時間に関する事、使用者に熱中症予防対策の徹底を図るよう適切に指導を行っていることを説明し、ご理解いただきました。
2	一週間の法定労働時間を72時間にすべき。不況と言われるけれども、仕事があるところにはたくさんある。		匿名メールのため返信はできませんでしたが、法定労働時間は労働者の福祉増進の観点などから、現行の労働基準法においては原則「一週間について四十時間を超えて労働させるはならない」と定めているところです。
3	年次有給休暇取得に対する施策を講じる前に、企業間で取得率が格段に違うことをまずは是正すべきだ。		年次有給休暇取得率が低い事業場には適切に指導していることなどについて丁寧に説明し、ご理解いただきました。
4	労働関係法令を守らない企業がある。先進国として恥ずべきことだ。早急に法律の罰則強化をすべきだ。		監督署は法定労働条件の履行確保のために監督指導を行っており、重大・悪質な場合は司法処分を行っていること、今後とも適切な監督指導に努めて行くことについてご説明いたしました。
5	小規模な飲食店では、まだまだ喫煙できるところが多い。飲食店はすべて全面禁煙か、喫煙ルームを設置すべきだ。飲食店経営者に言っても無駄なので、国が法律で義務にするしかない。		貴重なご意見と承った上で、受動喫煙防止対策に係る安衛法による現在の規制に関する事、厚生労働省ホームページ上に掲載されている受動喫煙防止に関する検討会の報告書や労働政策審議会での議論などの今後の動きについて説明し、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、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>家族の勤務先では、全く分煙がなされておらず、会議中でも喫煙する職員がいる。                      (家族は)日ごろから受動喫煙を受けており、健康を害するのではないかと大変心配であるので職場での喫煙を禁止にしたい。</p>		<p>貴重なご意見と承った上で、受動喫煙防止対策に係る安衛法による現在の規制に関する事、厚生労働省ホームページ上に掲載されている受動喫煙防止に関する検討会の報告書や労働政策審議会での議論などの今後の動きについて説明し、ご理解いただきました。</p>
7	<p>業務上災害に遭い、療養補償給付及び休業補償給付を申請したが、その際に「本件は、調査に時間がかかりそうなので認定に時間がかかる」といわれた。                      その後、しばらく経つがどうなっているのか。</p>		<p>療養補償給付及び休業補償支給の決定までには、場合によって時間がかかってしまうこと、迅速処理に努めることについてご説明いたしました。                      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。</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	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20日～8月26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	9件	0件	0件	173件	182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	3件
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	82件
法令遵守違反に関するもの	8件
その他	89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に対して、何社か応募しましたが、通りません。実際の採用では年齢制限されているのではないのでしょうか。このような企業に対して、厚生労働省として指導をすることを要望します。		ハローワークにおいては、不採用の場合にはその理由を把握し、その後の求職者支援に役立てるよう努めているため、引き続き職業相談を受けていただくようお願いしました。 また、年齢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	雇用保険の基本手当の日額が安すぎる。		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、その額は在職時の賃金の約50～80%となっております。賃金の低い方ほど高い率となっており、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	・年齢制限禁止規定については、実態を踏まえ廃止すべきだ。 (一方で) ・年齢制限禁止規定を守らない企業に対しては、罰則を与えるなど、厳しく取り締まっていくべきだ。		年齢制限禁止規定については、年齢に関わりなく、意欲と能力がある限り働くことができる社会を実現するための規定であり、法令違反の恐れのある求人が見受けられた場合には、管轄の労働局及びハローワークから事業主に対して個別に指導等を行っている旨ご説明しました。また、いただいたご意見については、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ました。
6	ハローワークの求人に応募したが、求人先から連絡が全くない。不誠実ではないか。指導してほしい(具体的な企業名の記載なし)。		ハローワークでは、求人を受理する際、事業主に対して、求職者から応募があった場合は、理由の如何にかかわらず、全員にきちんと連絡するよう指導しております。また、個々の事業所への指導についても、詳細をご連絡いただければ、適切に対応させていただく旨ご説明しました。
7	新卒者雇用特命チームを作るとニュースで見た。それはそれで結構なことである。しかし、新卒以外の者にもより就職しやすい環境を整えるため、年齢差別の禁止等にも努力していただきたい。		国は、新卒者や、未就職のまま卒業した学生の就職環境がきわめて厳しい中、総理の指示のもと、関係省庁からなる新卒者雇用特命チームを設置しました。今後は早急に取り組むべき事項について検討を進め、対策を講じてまいります。 一方ご指摘の年齢差別の禁止については、事業主に対し、年齢や性別等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ハローワークにおいて指導している旨ご説明し、ご理解いただきました。
8	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。
9	私の勤務している会社は、従業員が有給休暇を取得した日を休業日と偽り、雇用調整助成金を受給している。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するよう指示しました。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。
10	以前、勤めていた会社での雇用調整助成金の不正受給と疑われる事実について労働局に通報した際、担当者は私の話を熱心に聞いてくれた。 また、厚生労働省のホームページ「雇用調整助成金に係る不正受給防止対策の強化[第2弾]について」を見て、会社の不正行為に対してしかるべき対応がなされていることを知り、本当にうれしく思った。		いただいたご意見については、全職員の励みとし、引き続き不正受給に対しては厳正な対処に努めてまいります。

「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、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20日～8月26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	9件	0件	0件	24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	3件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	22件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	8件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	基金訓練のコースによっては、委託費を受けることが目的で開講され、就職のために必要な能力開発が期待できないと疑われるものもある。そのようなコースは調査の上、廃止してほしい。 (ほか同様の意見4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)
2	税金を使って無料で訓練を受けさせたり、訓練・生活支援給付を支給するのは、過剰な支援ではないか。 (ほか同様の意見2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。
3	訓練・生活支援給付は、支給額が低すぎて、とても生活できない。支給額を引き上げてほしい。 (ほか同様の意見1件)		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あり、低すぎるとは考えていません。 なお、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。
4	基金訓練のコースによっては、就職するためというより、趣味的なコースも見られる。税金で運営しているのだから、よく確認してほしい。		基金訓練は、医療、介護・福祉など、今後雇用吸収が見込まれる分野であって、就職するために必要な能力開発を図るコースを認定するものです。 今後とも、十分な審査を行い、この取扱いを徹底してまいります。
5	基金訓練の受講前に就職活動を行ってはいけない、と聞いたが本当か。基金訓練コース以外の職種での就職も視野に入れているため、訓練の受講前や受講中にも就職活動も行ってほしいと考えている。		基金訓練の受講前や受講中でも、もちろん就職活動はできますし、ハローワーク等での就職支援も受けられます。

「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
6	基金訓練を受講したいので、どこに申込みを行えばよいか教えてほしい。		基金訓練の受講については、ハローワークにおける職業相談等を通じて、その受講が再就職のために必須であること等を確認の上、ハローワークで受講あっせん等を行っています。 このため、まずは、最寄りのハローワークに相談いただくようご案内いたしました。
7	基金訓練の受講生の中には、訓練・生活支援給付を受けることのみが目的である者がみられる。 基金訓練の受講が再就職のために本当に必要であるにもかかわらず、受けられない人もいるのだから、きちんと選考を行ってほしい。		適切な運営を確保するため、ハローワークの相談時に受講希望者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月30日付け都道府県労働局あて通知を发出)
8	訓練・生活支援給付は、「雇用保険を受給できない方」を対象にしているとのことであるが、正当な理由のない自己都合で退職し、雇用保険について、3か月間の給付制限を受けている者も対象になるのか。		訓練・生活支援給付の支給要件である「雇用保険を受給できない方」とは、雇用保険の受給資格を有していない方という意味であり、3か月間の給付制限を受けている方は、雇用保険の受給資格を有しているものであることから、訓練・生活支援給付を受給することはできません。
9	ニートの定義と数を教えてほしい。		ニートの定義は、総務省統計局の「労働力調査」における15～34歳で、非労働力人口のうち、家事も通学もしていない方であり、平成21年に63万人となっています、と説明しました。
10	基金訓練の実施機関では、ジョブ・カードの交付を受けていない受講生に対して、このカードを配布しているところ、受講生の中にはキャリアコンサルタント等に個人情報を渡すことに不安を感じる方もおり、なかなか浸透が難しい。		受講者について、キャリアコンサルティングを受けて、ジョブ・カードを交付することは、今後どのような職業を選択するか、どのようなキャリア形成を図っていくかなど、就職に係る課題を解決するために、とても効果的です。 受講生が、個人情報の提供に不安を感じることもあるかもしれませんが、その必要性や個人情報を適切に管理する旨等を十分にご説明いただくようお願いいたします。 受講生のより一層の就職促進のため、ジョブ・カードの活用には是非ご協力ください。

「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、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20日～8月26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	80件	0件	0件	60件	140件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	41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	1件
	その他	90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 ・児童虐待を行った者は厳罰に処すべきである。 ・児童相談所の対応が不満である。 ・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。 ・児童相談所の態勢を強化すべきである。		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
3	特定不妊治療関係 ・特定不妊治療費助成事業について、現行の助成期間(5年間)を延長してほしい。 ・特定不妊治療費助成事業について、所得制限をなくしてほしい。		貴重なご意見として承りました。
4	・子育て中の母親は、こどもをずっと世話し、神経を張り詰めて日々悪戦苦闘しており、自分の時間など全く無いギリギリのところまで子育てをしている。 ・今の日本はそのストレスや身体的精神的疲れから一瞬たりとも解放させてもらえず、自分の時間は一切持てない状況が何年間も続く。 ・国は各種サービスに母親が向かい来て来るのを待つのではなく、出向いて行って声かけをして、母親のそばに寄り添ってあげるべき。 ・他国の子育て支援施策を学び、実行すべき。		貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
5	「子ども・子育て新システム」におけるこども園の公定価格制について否定的な意見のインターネット記事に対する意見を伺いたい。		記事内容について貴重なご意見として承り、室内で情報共有しました。

「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	下記状況下において小学生を持つ親に対する支援事業が知りたい。 ・共働きで、朝早く出勤せねばならないが、早朝から子どもを見てもらうことをお願い出来る人を探すのは困難。 ・会社に早出遅出の制度はあるが、遅出を利用すると、学童保育の迎えに間に合わない。		・開所時間を延長している放課後児童クラブもあること ・ファミリー・サポート・センター事業で放課後児童クラブ終了後の預かりにも対応可能なところもあること をお伝えするとともに、自治体のファミリー・サポート・センター事業の概要URLを紹介し、まずは自治体の担当部署にご相談いただくことをお勧めする旨のメールを返信しました。
7	父子家庭はそれなりの収入があるのに、父子家庭にまで児童扶養手当を支給するのは納得がいけない。		貴重なご意見として承りました。
8	児童扶養手当について所得制限限度額が低すぎるのではないか。父子家庭と母子家庭では収入状況が異なるので、母子家庭と同じ所得制限にするのはいかがか。		貴重なご意見として承りました。
9	住所地がない保育所に広域入所したが、子どもが水疱瘡にかかり一度も通わないまま退園届けをだした。一度も保育所に通っていないのにその分の保育料が全額かかりますと言われた。一度も通っていないのに、保育料がかかるのはおかしいのではないか。		入所決定されてから、子どもは保育所の在籍児童となりますので、在籍期間中は、実際の保育所の利用の有無に関わらず、保育料は発生することになります。 なお、保育所の入退所や保育料については、市町村が決定していますので、入所決定をした市町村にご相談いただきたい旨回答しました。
10	女性研究者を目指すにあたり、在学中に出産したが、保育園の入所条件で学生は、研究を何時間しようとも不当に低い点数とみなされ、市に要望を何度も出したが改善されなかった。そのため、出産後1ヶ月で復帰し、子どもは無認可保育所に預け、何とか卒業したが、その後の学費と高い保育料のため、研究を続けることをあきらめた。 このような状況で認可保育所へ入れない学生・ポスドク・研究者の女性はたくさんいる。そして学費を払いながら保育料も払い、少ない賃金又は賃金なしで研究しているので、パートで働いている人よりも支援が必要なことを考慮していただきたい。 国として女性研究者を支援するというのなら、研究時間を労働時間と同等にみなすなど、生活面で差別されないように自治体に方針を通達するなどお願いしたい。		貴重なご意見として承りました。
11	「安心こども基金」について、今年度末までの期限と聞いているが、延長するのか、あるいは枯渇しているかもしれないので増額するのか、それともしないのか、国として方針を示して欲しい。 保育所の建設、耐震化というのは、未来の大人への投資という点からも非常に重要であると考えている。ただ、それを全額税金で賄うことがはたしてすべての住民の理解を得られるのかという問題もあるかと思う。 そこで、税金だけではなく、財界人から寄付を募って新しい基金を造ってはどうか。少なくとも私は、そういうお話があれば、お金を寄付してもいいと考えている。		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、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	<p>ある自治体の認証保育所において、給料の改ざん、所得隠しが長年にわたり行われている。本来園児の遊具購入や設備投資に使われるべき補助金も、理事にポケットマネーに消え、退職者も多い。</p> <p>直接訪問や電話対応などでは、現職員も話すことが出来ないの、個別に現職員に接触する・父兄への聞き込みをする・退職者した方から聞くなどして、確認してほしい。</p> <p>行政指導等、職員の労働、職場環境を改善することにより、子供たちにとって必要な環境作りをお願いしたい。</p>		<p>情報提供いただいた保育所については、指導監督権限が自治体にあるので、再度、自治体へご相談いただきたい。</p> <p>なお、本件については当方からも管轄担当である自治体に情報提供を行い、適切に対応できるように助言をさせていただいた旨回答しました。</p>
13	<p>・卵子提供による妊娠は禁止すべきである。</p>		<p>貴重なご意見として承りました。</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、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20日～8月26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	41件	4件	0件	32件	77件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	2件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	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	生活に困窮した世帯で、熱中症で高齢者が亡くなっている状況がある。そんな中、外国人が日本に来ていきなり生活保護を受けるといった状況は考えがたい。外国人への保護の適用は廃止すべき。		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	過去に生活保護の相談に行ったが、保護の適用とならず、熱中症で亡くなったとの報道をみた。生活保護の申請を柔軟にすべきではないか。		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。
3	ある県では給与所得水準は20万円程度なのに、生活保護の母子世帯では、子どもの人数にもよるが、月40万円という報道を見た。このような高い基準では、その県の人たちは働かなくなってしまいます。		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。
4	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。		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。
5	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。		社会福祉法に基づく資格取得方法について詳細を説明し、ご了解いただきました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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。		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。
7	生活福祉資金の貸付申請の相談を社会福祉協議会へしたところ、審査に必要な書類等をきちんと教えてもらえなかった。もっときちんと対応してほしい。		ご意見としてお伺いするとともに、都道府県の指導監督部署へご相談して頂くようお願いしました。 なお、21年度第2次補正予算において、生活福祉資金に係る社会福祉協議会の相談員の配置に要する経費を計上し、相談支援体制の充実を図っているところでございます。
8	民生委員に以下のような義務・権限を持たせるべきではないか。 ・ 法的な義務をもたせるとともに、住民の強制報告権を与える。 ・ 自治会長や自治委員に対し家族状況調査票を保管させ、民生委員の要請により閲覧させる権利や義務を与える。 ・ 不審な住民や報告を拒否する住民に対しては、民生委員が警察署に訪問同行を請求できる権利をもたせる。		ご意見としてお伺いしまして、その内容を担当者間で共有しました。
9	大阪府民共済前理事長への退職金支給につき、法令違反があったことについての苦情・ご意見。		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。 また、大阪府民共済の所管行政庁は当省ではございませんが、事実関係を確認している旨お伝えしました。
10	東京都のネットカフェ条例は人権侵害の施策である。都や警視庁に抗議しても一向に変わらない。国が行動をおこすべきなのではないか。また、本当に助けを求めているホームレスに支援が届いていないのではないかと不安である。巡回相談員の権限を強化して、積極的に行動してほしい。		地方自治体で定める条例については、地方自治の観点から、国の方から働きかけて、改正等を行うのは困難であると回答しました。 また、巡回相談員については、現在の巡回相談事業について説明した上で、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。

# 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20日～8月26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	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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者の虐待防止についても、児童や高齢者のように、虐待防止のための関係機関のネットワーク強化をすすめるべきだ。そのためにも障害者虐待防止法を早く制定するべきだ。		障害者虐待防止法について、議員立法の動きがあることを説明するとともに、厚労省として平成22年度から「障害者虐待防止対策支援事業」を創設し、地域における障害者虐待防止のための連携体制の整備等を推進していることを説明致しました。
2	65才になると、今まで障害福祉制度の中で利用していたサービスを介護保険制度の中で受けるように言われるが、利用者本人が希望する場合には障害福祉制度を利用し続けられるようにしてほしい。		障害福祉制度と介護保険制度で重複する内容については、介護保険制度を優先適用してサービスを利用していただくこととなっている旨をご説明致しました。
3	自立支援医療受給者なのですが、最近、精神障害も煩っております。精神障害者保健福祉手帳の手続きはどのようにすれば良いのでしょうか。		精神障害者保健福祉手帳につきましては、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づき、医師の診断書等の書類を添えて市町村に申請書を提出し、その後、都道府県において判定を行い、結果については市町村を経由して連絡がくることについて説明致しました。
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20日～8月26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	1件	0件	6件	43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)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	36件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ユニット型特別養護老人ホームの居室定員について、原則一人とされているが、二人としても良い例外として「居住費を安価に抑えるため」というものが該当しうるかとの御照会をいただきました。		御照会の点について、入居者へのサービスの提供上必要と認められる場合は、例外として二人とすることができ、その具体例として夫婦で居室を利用する場合などがあるが、居住費を安価にするためという理由には認められない旨回答いたしました。
2	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いたしました。
3	夜間に防犯の目的で、施設出入口の施錠を行った場合に、身体拘束にあたるのかとの照会をいただきました。		「身体拘束ゼロの手引」において、居室等の隔離に関する身体拘束に該当する場合の例示として、自分の意志で開けることのできない居室等に隔離することを示していますが、夜間に出入口の施錠を行うことは社会通念上、防犯の観点からも一般的であり、隔離するとはいえないため、身体拘束には当たらない旨回答いたしました。
4	自宅に風呂がない場合に、新しく風呂を設置する工事も介護保険で改修できるようにしてほしい旨ご指摘をいただきました。		介護保険の住宅改修は、被保険者の資産の形成につながらないよう、また改修に制約を受ける賃貸住宅等に居住する場合との均衡等も考慮し、比較的小規模なものを対象としており、新しく居室等を設置する場合は給付の対象外となる旨説明し、貴重なご意見として承る旨説明いたしました。
5	介護報酬の一単位の単価はどの法令で定められているのかのご照会をいただきました。		厚生労働大臣が定める一単位の単価(厚生省告示第二十二号)に規定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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	独居の要介護5の高齢者は現在の限度額では生活できない、区分支給限度基準額を撤廃して欲しいとのご意見をいただきました。		介護保険制度については、給付と負担のバランスを図り、必要な給付を公平に配分するため、個々の利用者に必要となるサービス量に応じて、一定の範囲内で保険給付を行う仕組みとしており、区分支給限度基準額は必要である旨説明いたしました。
7	サテライト型居住施設について、本体施設と道路の向かいの位置関係の場所に立地する場合、本体施設と別の場所で運営されるものと解釈できるかとの御照会をいただきました。		御照会の点につき、可能である旨回答いたしました。
8	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・所得の状況等をもとに、各市町村ごとに決定される旨説明いたしました。
9	通所リハビリテーションの個別リハビリテーション実施加算は、認定日から起算して3月以内に算定はできないのかとのご質問をいただきました。		御照会の件につき、算定できない旨説明いたしました。
10	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	保険局
照会先	総務課 尾崎課長補佐(内線3216)

平成22年8月20日～8月26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	80 件	0 件	0 件	12 件	92 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(職員等の待遇問題を含む)	8 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	71 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	妻が9年前に脳幹梗塞で入院して、3ヶ所目の病院に入院中です。状態は身体障害1級、言語障害3級、四肢麻痺です。気管支切開で経管栄養。入院が長いとの事で次の入院先は決定しています。しかし、「次の病院が、いつ転院できるか、わからないので、別の病院に一度移ってとの事です。これは医療制度の問題で指導されています。」との事です。厚生労働省から法律や指導で全国に伝えているのでしょうか。	①	入院期間は医学的判断により決定されるものであり、入院期間が長いという理由で、転院を進める様な指導は行っておりませんと説明しました。
2	保育園の給食に出てくる食べ物のアレルギーを調べようと近所の小児科に行きました。(母親自身がそば粉アレルギーの為に遺伝を心配しています。)血液検査でアレルギーが起こりやすいかを調べてほしいと依頼した際に、血液検査は保険適用で認められない旨を説明されました。血液検査は医療行為と認められないのでしょうか。	①	保険給付については、健康保険法第63条において「被保険者の疾病又は負傷に関して」行うことと定められている旨を説明した上で、診療の必要があると認められる疾病又は負傷以外については健康保険給付の対象となっておりませんとお伝えしました。
3	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。
4	出産費用が42万円未満で収まった場合の出産育児一時金の差額は、どのように請求を行えばよいのか。	①	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。
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ある。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	<p>事業主が被保険者資格取得届の提出を怠っていたにもかかわらず、被保険者負担分の保険料は毎月の給料から天引きされていた。</p> <p>被保険者資格取得届の提出がなかったため、当然被保険証の交付もなく、医療機関にかかることをずっとためらっていた。</p> <p>入社後数ヶ月してようやく資格取得届を事業主は提出したが、資格取得日が入社日にさかのぼっていた。</p> <p>このように資格取得日を遡及させる取扱いは、保険料収入を確保するための便法ではないか。最初に相談した年金事務所では、今回の取扱いに加え、被保険者証を携帯しない場合の療養費制度の利用についても説明も受けたが、療養費制度があることは説明を受けるまで知らなかった。</p>	①	<p>健康保険制度上、適用事業所に使用される者が被保険者となるので、被保険者資格の取得日は入社日にさかのぼる取扱いは妥当な取扱いです。</p> <p>なお、被保険者証の交付がなく、かかった医療費を全額支払ったとしても、その時点で被保険者資格があれば療養費の支給が受けられます。</p> <p>ただ、被保険者証がなくとも後から保険給付が受けられることについては、知らない方もいらっしゃることから、ご意見を承った旨お伝えしました。</p>
7	<p>妻は年収が少ないにもかかわらず、後期高齢者医療制度の窓口負担が3割負担となっている。</p>	①	<p>窓口負担の割合は、生計が世帯単位で営まれている実態を考慮して、世帯内の被保険者の所得に基づき判定している旨を説明しました。</p>
8	<p>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。</p>	①	<p>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。</p>
9	<p>後期高齢者医療制度の保険料が国保に加入していたときよりも高くなった。</p>	①	<p>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。</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20日～8月26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	40件	1件	0件	32件	74件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	32件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	37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。	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、110歳以上の年金受給者の緊急安否確認、85歳以上の現況届を出して年金を受給している方に係るサンプル調査を行い、その結果等について8月27日に公表いたしました。 これらの調査において、亡くなっていることが判明した方については、速やかに受給権を消滅させ、返還等の対応を行ってまいります。また、所在不明の方等として把握した方については、現況申告等の提出を求める等の対応を行い、御本人の健在が確認できない場合には、年金の一時差し止め等を行ってまいります。 今後、速やかに後期高齢者医療広域連合に依頼して76歳以上の方の高齢者医療の利用情報を御提供いただき、一年間継続して高齢者医療を利用していない年金受給者の現況を確認した上で、御本人の健在が確認できない場合には、遅くとも平成23年2月の定期支払いにおいて、年金の一時差し止めたいと考えております。さらに順次の訪問調査により、不正受給の是正や正しい年金記録の取り組むこととしており、来年度予算の概算要求に必要な経費を盛り込んでまいります。
2	・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。	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。

※「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
3	障害厚生年金の申請から、半年以上ほど経過しているが、まだ決定されていない。早く決定するよう指導してほしい。 (同様の意見有)	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。
4	国民年金の未納が多いのは国民年金を払わなくても生活保護費の方が額が多いし医療費なんかも、ただだからだと思う。前から疑問に思っているが、税金や保険料も払い、戴けるお金は生活保護を受けてる方より少ないのはなぜなのか。	① ④	公的年金と生活保護の基本的な役割の違いや資力調査の有無などの仕組みが異なることを考慮する必要があると考えますが、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	先日、年金事務所に行って過去の未納になっている国民年金を支払いしようとした所、「2年間の期限を過ぎている為、受け取れない」と言われ断られた。 なぜ、2年とゆう期限が存在するのか？なぜ、支払おうとしているのに受け取ってくれないのか？ 私は、不況の煽りを受け、定職に就く事が出来なかった。つまり、支払いたくなかったのではなく、支払えなかったのです国民年金制度への不信感から、不払いされている人達とは違う。だから、支払えるようになった今、支払いたいと申し出ている。それでも、「今の制度からすると、受け取れません。」の一点張りだった。とても残念でならない。この無意味な制度を是非、廃止して頂きたい。期限内の人から支払いしてもらうように督促を出すのは当たり前だが、私のように期限を過ぎてしまったけれども支払いたいという人からも受け取れるようにはならないのか？ こちらの人達からなら、何の努力もなく簡単に財源確保できると思うが……。是非とも、改善してほしい。	① ④	国民年金保険料をさかのぼって納付できる期間を「2年」から「10年」に延長する法案を第174回国会に提出し、現在、継続審議の取扱いとなっているところです。政府としてもこの法案の早期成立に向けて取り組んでまいります。
6	加給年金というものがあることを知った。働いてこなかった妻がいることに対する手厚い国からの補助。私は長い間子供を育てながらそれでも小さな会社に勤めながら厚生年金をかけ続けてやっと25年がクリアできたと思っていた。25年は掛けてはきたが給与は15~20万であった。結果60歳からいただける比例報酬というものは雀の涙で、働かなくてサラリーマンの妻をやってきた世帯には加給年金が夫の年金に加算されることを初めて知り驚いた。収入が少ない夫を支えていくだけでも家計の足しに働いてきても、年金を貰うときにダブルパンチとは。是非は改善されるべきだ。	① ④	加給年金は、老齢厚生年金の受給権者に生計を維持される配偶者がいる場合に扶養的な見地から支給されているものです。 いずれにせよ、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、同じ保険料を負担し、納めた保険料を基に受給額を計算する「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。ご指摘の点については、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。
7	夫が会社を退職し生活が困窮しているため、確定拠出年金の個人別管理資産を引き出したい。個人別管理資産額は50万円以上ある。運営管理機関に問い合わせたところ、法の定めにより引き出せないと言われたが、直ちになんとかしてほしい。	①	確定拠出年金は、老後の所得確保を支援する年金制度であり、通常の貯蓄とは異なり、本人の意思により資産を途中で引き出できないことを前提としていることをご説明し、ご要望については上司へ報告することで、ご理解をいただきました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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8月20日～8月26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	6件	0件	0件	1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	分割契約の作成時は分割会社にいるが、分割契約の効力発生時には退職を予定している労働者がいる。この場合、労働契約承継法の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を丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
2	会社分割をして数カ月立つので、そろそろ人事異動をしたいが、それは労働契約承継法上可能か。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
3	労働契約承継法7条に定める協議では、どのようなことを話し合えばよいのか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
4	会社分割の場合、労働契約を承継会社に承継させるのに、労働者の同意は必要なのか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
5	会社分割を結ぶための退職勧奨などは労働組合の団体交渉の対象になるか。		労働契約承継法と労働契約承継法指針の該当部分を丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。 (他1件同様のお問い合わせ)
6	労働組合法第2条第1号の使用上の利益代表者について具体的に示したものはあるか。それはどこかで見る事ができるか。当社における人事・会計の係員は利益代表者にあたるか。		昭和24年2月2日付労働省発勞第4号で示していること、これは厚生労働省ホームページで閲覧できること、個別の労働者が同号に該当するかについては不当労働行為の審査の過程で労働委員会において判断されることを丁寧に説明し、ご理解をいただきました。

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



# 国民の皆様の声・集計報告票

(参考)

平成22年8月20日～8月26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	3件	420件	9件	0件	57件	1件	490件
	地方分	44件	57件	16件	0件	1件	0件	118件
合計	47件	477件	25件	0件	58件	1件	608件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	122件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	486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。繁忙期と重なっており、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。また、通勤手当は必要経費であるので、報酬に含まない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。
2	国民年金の免除申請について、本人の所得だけでなく、配偶者や世帯主の所得も審査の対象となる。本人が受け取る年金であり、連帯納付義務があっても、本人の所得のみで審査す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。
3	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。生活が苦しいから働いているのに、停止されると生活できない。在職老齢年金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	妻が60歳になり、報酬比例の年金を受け取るようになった。それに伴い、加給年金が停止となったが、妻が受け取る年金の方が加給年金より少ない。従前の加給年金額が保障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。
5	叔父が亡くなり、亡くなった月までの叔父の年金を請求しようとしたが、生計を同じくしていても甥は請求出来る対象にならないと言われた。何故実際に面倒を見ていた者が受け取れないのか。請求出来る者の範囲を広げて欲しい。		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	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72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。
8	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。
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26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	国民年金の業務に関して、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	100歳以上のご高齢の方に対する生存確認及び年金の不正受給に関するご意見をいただきました。		日本年金機構として、厚生労働省からの指示に従い、対応してまいります。

「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。