

平成22年10月18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10月8日から平成22年10月14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)(10/10/18)

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10月8日～10月14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)	6	60	0	0	570	636
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	12	0	0	10	22
健康局	0	7	0	0	106	113
医薬食品局	0	113	0	0	13	126
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	1	111	2	0	54	168
職業安定局	0	20	1	0	77	98
職業能力開発局	0	9	0	0	26	35
雇用均等・児童家庭局	0	95	0	1	69	165
社会・援護局	0	49	0	1	17	67
障害保健福祉部	0	2	0	0	0	2
老健局	0	25	1	1	8	35
保険局	0	59	0	0	8	67
年金局	0	16	0	0	7	23
政策統括官	0	6	1	0	0	7
日本年金機構	35	400	33	0	35	503
合 計	42	984	38	3	1,000	2,067

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	250
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	502
法令遵守違反に関するもの	9
その他	1,306

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10月8日～10月14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
	6件	60件	0件	0件	570件	636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	636件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	ジャンボ宝くじは厚生労働省が所管しているのか。もし違うなら連絡先を教えてください。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、総務省へお問い合わせください。ご案内いたしました。
2	生命保険会社と争っている。生命保険会社を所管しているのはどこか教えてください。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、金融庁へお問い合わせください。ご案内いたしました。
3	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	【ご質問:シベリア抑留者特別給付金について】 シベリア抑留者特別給付金についてのお問い合わせです。 1.シベリア抑留者本人が死亡している場合、 法定相続人である、配偶者や子(嫡出子及び普通養子)が申請し、給付を受けることは可能ですか? 2.その際の申請は、シベリア抑留者の生前の居住地(武蔵野市)の市役所に申請すれば良いでしょうか? 3.申請書フォーマットは市役所窓口にありますでしょうか? 又は、郵送やメールでお送りいただくことは可能ですか? 4.申請期限がありましたらご教示下さい。 以上、宜しくお願い申し上げます。 (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、独立行政法人平和祈念事業特別基金へお問い合わせください。ご案内いたしました。
5	【ご要望:救急車有料化について】 現在の救急車利用に関する意見です。なぜ、現在でも救急車利用は無料なのでしょう。多大なる経費・人件費がかかっているにも関わらず無料というのはおかしいです。医療費と同じ保険と自己負担があってもいいのでしょうか。諸外国での緊急時救急車利用は無料ではない国がいっぱいあります。サービスに対してお金を払うのは当たり前です。 (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、総務省(消防庁)へご要望ください。ご返信いたしました。
6	国民の皆様の声がファックスで受けられるようにしてほしい。厚生労働省のホームページにファックス番号を載せないのは、どういうことでしょうか。この要望自体も国民の皆様の声に掲載してください。掲載しないこと自体も問題です。(手紙)(地方労働局10月1日～10月7日受付分)		「国民の皆様の声」専用のFAXは設けておりません。(FAXの場合送信間違いもございます。)
7	その他、尖閣諸島に関するご意見等の厚生労働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)

平成22年10月8日～10月14日受付分

部局(課室)名	医政局
照会先	指導課医療法人係(内2552) 指導科総務係(内線2549) 歯科保健課総務係(内線2583) 看護課総務係(内線2596)

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	12件	0件	0件	10件	22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	22件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	医療法人が医療機関等の職員や患者家族のために院内保育所を運営することは、医療法人の附随業務に該当しますか。		「患者及びその家族を対象として行われる業務」であって、職員の福利厚生や医療提供又は療養の向上の一環としておこなわれるものであれば附随業務とみなされる旨ご回答しました。
2	病院の立入検査で、事前に実施連絡が来て準備すべき事項が指定されてしまうと、指摘されないように事前準備をしてしまうので、監査の意味がないのではないかと。		・医療法第25条に定める立入検査の目的は「医療機関の違反の摘発」ではなく、「改善」にあること ・立入検査の期日を事前に明らかにすることについては、病院側の準備の必要性などから、事前(概ね1週間から10日前)に通知すること。 ・事件や事故を起こした病院や重大な違反があると思われる病院に対しては、事前通知なしで行うこともあること。 を説明しました。
3	自分の通院している歯科診療所が衛生面で問題があると思われるが、このような場合、行政機関のどこに相談したらよいか。		都道府県等の医療安全支援センターにご相談頂くようご説明しました。
4	一般的に歯科助手と呼ばれる職員の実施可能な業務の範囲を教えてください。		一般的に歯科助手と呼ばれる方々は、無資格者であるため、歯科医師業務、歯科衛生士業務を行うことはできず、診療所の受付や器具洗浄などの、一般雑務に限られる旨をご説明しました。
5	自分が通っている助産師学校(養成所)では、卒業に必要な単位を修めるのが助産師国家試験受験後になるが、このような場合でも助産師免許を取得することはできるのか。		第94回助産師国家試験においては、平成23年3月18日(金)までに卒業する見込みの方は、受験手続き時に卒業判定証明書若しくは卒業見込証明書を提出すれば受験は可能ですが、平成23年3月18日(金)午後5時までに、卒業証明書の提出がない場合は、当該受験は無効となる旨をご説明しました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	就業している看護師の男女比が知りたいが、ホームページ等で閲覧が可能か否かを教えて欲しい。		<p>厚生労働省のHPに掲載されていることをご説明し、以下の具体的掲載場所をご案内しました。</p> <p>厚生労働省ホームページ 統計調査結果 厚生労働統計一覧にある平成20年保健・衛生行政業務報告(衛生行政報告例)結果(就業医療関係者)の概況の「1 就業保健師・助産師・看護師・准看護師(PDF:258KB)」</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	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10月8日～10月14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	106件	113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	108件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	たばこを元の価格に戻してほしい。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
2	公共の場だけではなく、マンションのベランダなどの喫煙も受動喫煙防止の観点から法制化し、規制してほしい。		貴重なご意見として拝聴いたしました。
3	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。

「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10月8日～10月14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	113件	0件	0件	13件	126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	126件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	「ドラッグラグ」について、使える薬がなくて、命を落とした方々が大勢いる。どうか、一日も早く、多くの薬を承認していただきたい。		平成19年度に「革新的医薬品・医療機器創出のための5カ年戦略」を策定し、平成23年度までにドラッグ・ラグを解消することを目標に、ガイドラインの策定、全ての治験相談にタイムリーに対応できる体制整備、医薬品医療機器総合機構の審査員の増員等の取組を行っている旨を説明いたしました。 また、未承認薬等検討会議を運営し、がんや小児薬など、医療上の必要性の高い未承認薬等について、製薬企業に開発要請を行うこと等により早期承認につなげる取組を行っている旨を説明いたしました。
2	一酸化鉛を個人で購入して消費したいが、買うこと自体に何か許可や届出等が必要か。		毒物劇物取締法上の毒劇物は、購入に際して、行政への許可、申請、届出が必要ないことをご説明しましたが、販売者に対しては法令に基づく譲受書(購入した毒劇物の名称、購入年月日、自身の氏名・住所等を記したものを提出する必要がある旨、ご説明しました。
3	C型肝炎でインターフェロン治療をしたが完治していない。救済制度について聞きたい。 (その他、C型肝炎に関するお問い合わせ多数)		『特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固因子製剤によるC型肝炎感染被害者を救済するため給付金の支給に関する特別措置法』による給付金についてご説明させていただきました。(この法律が対象としている製剤を投与された方が対象)。 また、インターフェロン助成制度については、2回目のインターフェロン助成制度を利用する場合は、一定の条件により、治療費が助成される場合がある旨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10月8日～10月14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	111 件	2 件	0 件	54 件	168 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)	4 件
	法令遵守違反に関するもの	1 件
	その他	159 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	私の職場では、上司から「若い職員は年次有給休暇を使用するな」と言われ、年次有給休暇の申請をしてもよほどの事情がないかぎり許可が下りません。理由は、「若いうちは遊びよりも働きなさい」とのことです。 年次有給休暇は労働者の権利ではないのでしょうか。	①	労働基準法第39条に基づき、年次有給休暇は法定要件を満たした場合に労働者に付与されること、取得した年次有給休暇をどのような目的で利用するかは労働者の自由であり、利用目的に使用者が干渉することは認められていないことなどについて説明したところ、御理解いただきました。 なお、年次有給休暇を請求しても取得できないなど労働基準法関係の違反の疑いがあると思われる場合は、事業場を管轄する監督署に相談していただくよう御案内いたしました。
2	最近、不況を逆にとり、法律に反しない範囲で労働条件をかなり低く設定する会社が多い。 監督署が指導することは難しいと思うが、こうした現状があること知っていただきたい。	①	労働条件の変更については労働基準法に違反しない場合であっても、労働契約法に基づき適切に行われる必要があり、使用者が恣意的に自由に行えるものではないことなどについて御説明いたしました。
3	地域別最低賃金を引き上げすぎである。このままでは製造業は国外へ行ってしまおう。	①	地域別最低賃金は、地域における労働者の生計費、賃金及び支払能力等を勘案して地方最低賃金審議会の審議を経て決定されるものであること、政府としても最低賃金の引上げが円滑に実施されるよう、様々な取組に努めていることなどを説明し、御理解を求めました。
4	改定後の地域別最低賃金額の効力発生日は、都道府県ごとに異なっている、複数の県にまたがって事業を営んでいる事業主にとっては、事務手続が煩雑であるため、最低賃金改定の効力発生日を全国で統一すべきである。	①	最低賃金額改定の効力発生日は、都道府県ごとに設置されている地方最低賃金審議会の審議の進行度合いによって異なる旨説明し、御理解を求めました。

※「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
5	現在勤めている職場は分煙が不完全で、職場の人から受動喫煙を受けている。 職場における受動喫煙を防止するため、職場に全面禁煙を義務付ける法律を早急にするべき。	① ④	貴重な御意見と承った上で、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御説明いたしました。
6	家族がうつ病を発症し、休職を繰り返していたが、解雇通告をうけた。 国の指針である職場復帰の手引きに基づいて個別行政処分や行政指導はできないものなのか。	①	お問い合わせの手引きは、円滑に職場復帰支援が図られるよう、事業場での活用を推進しているものであり、これに基づいて行政処分などを行うことはできないことについて説明し、御理解を求めました。 また、解雇等の相談機関として労働局及び労働基準監督署に設置されている総合労働相談コーナーを御紹介いたしました。
7	仕事中に事故に遭い、労災保険の療養補償給付の請求を行ったところ、「調査などを行うので療養補償給付の決定までには時間がかかる。」と言われた。 なぜ時間がかかるのか、どういった調査を行うのか説明してほしい。	①	療養補償給付の支給決定までの調査には、医師等に対し医学的な意見を求めるなど、事案によって時間がかかってしまうことがある旨説明した上で、担当者から今後の事務処理の見込みなどについて相談者の方に説明するよう指示する旨回答し、御理解をいただきました。 また、労働局に連絡し、相談者の方に対して、事務処理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	通勤災害で労災保険の休業給付を受けている。今までは請求すると1～2週間程度で振り込まれていたのに、今回請求分はまだ振り込まれない。どうなっているのか。	①	労働局に事実関係を確認した時点で、既に相談者の方の請求のあった休業給付は支払決定済であったことから、事務処理の進捗状況等について担当者から相談者の方に対して懇切丁寧に説明するよう指導いたしました。
9	労災保険の療養補償給付の件で問い合わせをしたところ、対応した担当者の態度が悪かった。	①	相談者の方に対して、担当者に対して言葉遣いについて気をつけるよう指導すること、今後とも職員等の接遇について研修や会議等を通じて改善を図っていくことをお伝えし、御理解を求めました。 また、労働局へ連絡し、問い合わせ等について懇切丁寧に対応するよう指示いたしました。

※「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)

平成22年10月8日～10月14日受付分

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)

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	20件	1件	0件	77件	98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(職員等の接遇問題を含む)	62件
	法令遵守違反に関するもの	6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	新卒者のみならず、中高年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、中高年齢者の就業・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、年齢制限禁止等の取り組みを推進するとともに、その雇用した事業主に対して助成金を支給する等の措置を講じております。今後とも、これらの取り組みを一層強化してまいります。
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。		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	求人票の記載事項は求職者にとって重要な情報なので、ハローワークで受け付ける際にしっかりと確認してほしい。		ハローワークでは、求人情報が正確なものとなるよう事業主への確認に努めています。求人票の内容と求人条件が異なっている場合は、ハローワークから事業主に対し確認し、求人票の修正等の指導を行うこととしております。
4	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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	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。
6	中小企業緊急雇用安定助成金の支給要件の緩和について、リーマンショック以後生産数が激減し、回復の兆しが見えはじめたところに円高が加わり、もう1年特例の延長がないとかなり厳しいという状態のところ、新たな緩和策が発表され、大変感謝しています。有り難うございました。		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。 厚生労働省は、急激な円高の影響により、生産量の回復が遅れている事業主の雇用維持を支援するため、以下のいずれにも該当する場合にも、雇用調整助成金の対象とする要件緩和を12月から行うこととしております。 ・円高の影響により生産量が減少 ・直近3か月の生産量が3年前の同時期に比べ15%以上減少 ・直近の決算等の経常損益が赤字
7	60歳定年制を依然として掲げている企業がある。今後、年金支給開始年齢が65歳からとなることに対応した、改善策を講じるべきだ。		高齢者雇用安定法に基づき、事業主に対しては、定年の引上げ、継続雇用制度の導入等による65歳までの安定した雇用を確保するための措置を講ずることが義務付けられております。今後年金の支給開始年齢の引上げに合わせて、段階的に65歳まで引上げられることとなっております。(現時点では64歳) 今後も引き続き、ハローワークによる事業主への助言、指導等や高齢者雇用アドバイザーを活用した相談・援助等により、65歳までの雇用機会の確保の推進に努めてまいります。
8	離職したが、離職票の記載事項(離職日)について会社と折り合いがつかない。ハローワークから指導してもらいたい(具体的な企業名の記載あり)。		いただいた情報を該当労働局へ伝え、事実関係を確認し適切に対応する旨ご連絡しました。
9	最近の雇用対策は若年者対策に偏っていると思う。他の年齢層の就職難も大変深刻である。		若年者に対する雇用対策の重要性をご説明した上で、ハローワークは、どの年齢層の方に対しても、一人一人の状況に応じた就職支援に取り組んでいることをご説明し、ご理解いただきました。
10	雇用保険を不正受給している者を知っている。調査してほしい(具体的な情報あり)。		いただいた情報を該当労働局へ伝え、事実関係を確認し適切に対応する旨ご連絡しました。

「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 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10月8日～10月14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	26件	35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)	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	基金訓練を実施したいが、どこで手続きをすればよいのか教えてほしい(ほか同様の質問1件)。	(独)	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ます。 (都道府県センター住所・電話番号は、こちらをご覧ください。 http://www.ehdo.go.jp/kinkyu/madoguchi.html)
2	基金訓練を受講しているところ、パソコンが古いなど、訓練校の設備が不十分だと思う。改善してほしい。		適切な運営を確保するため、基金訓練の実施状況(就職率、苦情の発生状況等)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 (8月30日から施行)
3	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。 このような人達に給付金を払わないでほしい。		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)
4	訓練・生活支援給付の受給資格認定申請時に必要な書類が知りたい。		運転免許証などの本人確認書類や所得証明書などの世帯の主たる生計者であることが確認できる書類などをご用意いただくことになる旨を説明し、詳しくはハローワークにてご相談いただくようご案内いたしました。
5	職業訓練の選考について、年齢で判断されている気がする。高齢者に不利なのではないか。		職業訓練は、ハローワークにおける職業相談や職業訓練施設における選考により、その訓練を受講することが再就職のために必須であること、その職業訓練を受講する能力があることなどの要件を満たしている方が受講しているものであり、年齢による選考は行ってはなりません。

「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	年金もあるのだから高齢者に訓練・生活支援給付を支給すべきでない。		訓練・生活支援給付については、一定の年収見込みがある場合には支給の対象とならず、この年収見込みには申請者本人の年金も含まれるため、多く収入を得ている方は支給の対象とならないことを説明しました。 併せて、再就職にあたり職業訓練の受講し、年収見込みを含めた一定の支給要件を満たす方には、安心して訓練が受講できるよう訓練・生活支援給付を支給する旨を説明しました。
7	訓練・生活支援給付の受給資格認定申請時に必要な書類が知りたい。		運転免許証などの本人確認書類や所得証明書などの世帯の主たる生計者であることが確認できる書類などをご用意いただくことになる旨を説明し、詳しくはハローワークにてご相談いただくようご案内いたしました。
8	訓練・生活支援給付の申請に当たり、資産に関する状況を調べるために預金通帳などを提出することとされているそうだが、個人情報保護の観点から問題ではないのか。		訓練・生活支援給付は、生活に困っている方々が安心して職業訓練を受講できるようにするため、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、そのような方々であることを十分に確認した上で適切に給付金を支給することが求められるものであり、資産に関する書類を確認することについても、ご理解いただきますようお願いいたします。
9	雇用保険受給中だが技能を身につけたいので、公共職業訓練を受講したいと考えている。どのようにすればいいか教えてほしい。		公共職業訓練は、その職業訓練を受講することが再就職のために必須であることや、その職業訓練を受講する能力を有する場合に受講いただくことができます。 詳しくは、最寄りのハローワークご相談ください。
10	ジョブ・カードは、職業訓練を受講するための必要書類としてしか用途がないのではないのか。ジョブ・カードの作成自体に本当のメリットはあるのか。		ジョブ・カードは、次のようなメリットや効果があります。是非ご活用ください。 履歴書・職務経歴書として活用できるだけでなく、キャリア・コンサルタントによるきめ細かなキャリア・コンサルティングを受けて、その内容をジョブ・カードに記録していくことにより、職業意識やキャリア形成上の課題を明確にすることができ、職業選択やキャリア形成の方向づけができること。 ジョブ・カード制度の企業実習と座学を組み合わせた職業訓練を受講した場合、実習を行った企業から評価シートが交付され、その後の就職活動等にも役立てることができること。

「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10月8日～10月14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	95件	0件	1件	69件	165件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	85件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	12件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	67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。 ・財源がないなら子ども手当を廃止してほしい。 ・所得制限を設けてほしい。 ・子ども手当より現物給付(給食費の無料化等)を充実してほしい。 ・面会回数、送金回数を緩和してほしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	児童虐待関係 ・児童虐待はもっと厳罰化するべき。 ・児童相談所にもっと踏み込んだ調査権限を与えるべき。 ・誤報により学校から児童相談所に通報された。事後の対応は児童相談所は謝罪するなどして良かったが学校が問題。緊急時以外は、一度は保護者に確認するべき。 ・子どもがいる全世帯に看護師、警察官と一緒に訪問する。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	育児休業復帰後に正社員からパートに労働契約内容を変更したり、第2子のための育児休業は認めない等という企業があるので、こうした企業への行政指導・企業名公表の厳格化を検討してほしい。 また、育児休業を取得させた企業への優遇措置など更なる充実を検討してほしい。		育児・介護休業法では、育児休業を申し出たこと又は取得したことを理由とする解雇その他不利益取扱いを禁止していることをご説明し、都道府県労働局雇用均等室では、必要に応じて事業主への行政指導を行っているので、詳細については労働局にご相談いただきたい旨ご連絡しました。 また、企業への優遇措置などについては、貴重なご意見として承りました。
4	養育費が払えるのに払おうとしない父親がたくさんいる。差押えも制度上可能だが、逃れることができってしまうので、外国のように、養育費支払いの義務化、未払い者に対しては国が取り立てるといった法体制を作ってほしい。		貴重なご意見として承り、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。

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10月8日～10月14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	49 件	0 件	1 件	17 件	67 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	2 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	15 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	50 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	町内会から赤い羽根募金だと言われ、500円請求されたが、募金の金額を指定されるのはおかしいのではないかと。募金の意味が分かっていない。自分は300円を封筒に入れて用意しておいたのに、500円を請求された。市にも募金会にも500円の意味を聞いたが、法律で決まっているわけではない事は分かった。募金会を認可しているのは厚労省だと言われ、日本はどうなっているのか意見を聞きたくて電話した。	① ④	赤い羽根共同募金は皆様からの自発的な寄付をお願いしており、寄付金額を割り当てたり、強制はしていないことをご説明し、中央共同募金会に対し情報提供するとともに、町内会等でこのような募金を行わないよう留意していただくことを依頼しました。
2	働けるのに働かない、収入を報告しないなどによる生活保護費の不正受給が行われている。調査の徹底、厳罰化を求める。	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、生活保護制度の適正化に努めてまいります。
3	福祉事務所に生活保護の相談に行ったが、申請書をなかなか渡してくれない等、以前、問題となったような対応をうけた。保護が必要な人が窓口で追い返されるのは間違っている。	④	生活保護の相談があった際に、生活保護の申請の意志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	なぜ外国人に生活保護を受給させるのか。この国は外国人のためにあるのではない。即刻、生活保護を廃止すべきである。	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。
5	社会福祉協議会へ生活福祉資金貸付(総合支援資金)の申請をしたところ、債務の金額が多すぎるので貸付できないとのことだった。	①	生活福祉資金は貸付制度であるため、個別の状況にもよりますが、債務がある場合は、償還の見込みが立たないとして貸付できない場合もございます。 なお、多重債務等過大な債務を負っている場合、まず債務の整理を行うことが基本となりますので法テラス等へご相談くださいと回答しました。

※「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	民生委員の年齢制限は全国一律で決まっているのか。	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いることをお伝えしました。
7	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。
8	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り、先般8月にその議論に関する中間まとめを取りまとめていることをご説明しました。その中で現行法上は、平成24年度の試験より養成課程の受講が必要となるが、施行の延期を行う方向性が示されている旨を説明し、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。
9	社会福祉法に基づく社会福祉主事任用資格の取得方法について教えてほしい。	①	社会福祉法に基づく資格取得方法について詳細を説明し、ご了解いただきました。
10	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10月8日～10月14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	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	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	2件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者自立支援法の廃止の方針が出されているのに、まだ廃止されないのか。		障害者自立支援法を廃止する場合には、代わりとなる新しい制度づくりが必要です。 現在、総合福祉部会において議論しており、平成25年8月までの実施を目標に検討が進められています。
2			
3			
4			
5			

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	老健局	
照会先	総務課企画官 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10月8日～10月14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	25件	1件	1件	8件	35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)	3件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	31件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	特別養護老人ホームとデイサービスセンターが併設している場合で、管理栄養士1名がそれぞれの施設で兼務している場合、特別養護老人ホームの栄養マネジメント加算を算定することは可能かとのご質問をいただきました。		平成17年10月改定Q&Aにより、特別養護老人ホームとデイサービスセンターが併設している場合は、算定可能である旨回答いたしました。また、介護保険施設同士が併設している場合は、1つの施設についてのみ算定可能であることを合わせて伝えました。
2	特別養護老人ホームの福祉避難所について、会議室や共用リビング等の空きスペースを避難場所として使用することは、特養の最低基準に抵触することはないかとのご質問をいただきました。		特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準上、使用を妨げる条文が規定されていないことから、当該基準省令には違反しない旨回答いたしました。
3	特定施設の夜間看護体制加算で、常勤の看護師を1名以上配置することが要件になっていますが、この常勤の看護職員が欠勤した場合の加算の算定の取扱についてどのようになるのかのご質問をいただきました。		常勤の看護師の休暇等の期間については、その期間が暦月で1月を超えるものではない限り常勤の看護師として勤務したものと扱われます。また、この休暇等につきましては欠勤の場合も含まれる旨回答いたしました。
4	社会福祉法人の理事就任の要件について、過去に刑罰を受けたことがあり、現在は執行が終了している場合、就任に際して制限はあるかのご質問をいただきました。		社会福祉法第36条第4項の理事の欠格事項について説明した上で、執行が終了している場合は、就任に際して制限はない旨回答いたしました。
5	ユニット型介護老人保健施設の療養室の居室面積は、10.65平方メートル以上でよいのかのご照会をいただきました。		その通りである旨回答いたしました。
6	介護老人保健施設に入所した際、住所は移さなければならないのかのご照会をいただきました。		移す必要はない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 課長補佐 尾崎 (内線3216)

平成22年10月8日～10月14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	59件	0件	0件	8件	67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)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	58件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	・本人はかつて特例退職被保険者だったが、納付期日を3日徒過してしまつたため、資格を喪失してしまつた。 組合に抗議すると、特例退職被保険者の資格喪失は国の指導に基づき行っているとのことだったが、納付期限を徒過しからといって形式的に資格を喪失させるのはあまりに酷い取扱いではないか。		任意継続被保険者や特例退職被保険者は、本人の意思に基づき任意に資格を継続する制度となっており、被保険者資格の喪失事由は厳格に解釈されています。納付が遅れたことについて正当な理由がない限り、個別の方について被保険者資格を存続させる取扱いを行うことはできない旨お伝えしました。
2	・被保険者の転職に伴い、健康保険組合に新たに加入することとなった。この時、被保険者本人の配偶者を被扶養者として届け出たところ、組合から直近3ヶ月の収入が分かる書類を求められた。それらの収入を年間収入に換算したときの額が130万円を超えるため、届出日が属する月は被扶養者として認定しない旨の連絡が来たが、そもそも過去1年間の収入は130万円を切っている。このような状況で被扶養者認定を行わない取扱いは認められるのか。		年間収入が130万円を超える方については原則として被扶養者認定を行わない取扱いとなっておりますが、その算定方法については、特段の定めが無く、認定を行う保険者によって様々な方法が採られています。今回の件については、直近の3か月間の収入を見ると言うことなので、その方法が著しく不合理であるとまでは言えず、認められると説明しました。
3	低所得世帯に対する国民健康保険料の軽減制度における対象世帯の認定は、賦課期日現在で行っており、年度途中における被保険者の増加が一切考慮されないのは、おかしい。		被保険者の増減のたびに、再算定を行うこととすると事務処理が煩雑になるため、賦課期日の1回のみとしている旨を説明しました。
4	居住用の家を所有しているだけなのに、国民健康保険料で資産割がかかるのは、おかしい。		保険料の賦課方式については、3つの方式から、市町村が実情に応じて、1つを選択することとなっており、資産割を採用することが実情に合わない場合は、資産割を除いた方式を選択できる制度となっ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
5	どうして禁煙に健康保険が適用するのに、不妊治療、不育検査、妊婦検診、検査は自費扱いなのですか。不妊、不育もある意味病気ではないかもしれませんが、正常な状態ではないのではないのでしょうか。もっと妊娠を願う人に優しい制度であって欲しいと願っています。		不妊治療のうち、ホルモンの異常や子宮・卵管の機能障害等の身体の異常に対する治療については、治療と疾病の関係が明らかであり、治療の有効性・安全性等が確立していることから、保険適用の対象としてしていると説明しました。
6	ジェネリック医薬品の特集をテレビ番組で放送していたのですが、世間が医療費をおさえていこうという流れであるにもかかわらず、患者である私達が診察室で直接医師にジェネリック希望と伝えなければ、処方箋を薬局で変更できないようにする病院、医師もあります。今日ジェネリック医薬品がなかなか普及しない理由はそこにあるのではないかと。		後発医薬品の使用促進策として、調剤報酬において後発医薬品調剤体制加算や後発医薬品調剤加算という制度を設けることで、後発医薬品を調剤することに対するインセンティブを調剤薬局を与える旨を説明し、ご理解をいただきました。
7	被保険者が直接出産育児一時金の直接支払制度を利用せず、従来通りの方法で保険者に直接支給申請を行う場合、どのような書類が必要か。		(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)医師又は助産師が発行する出生証明書等又は市区町村長が発行する戸籍謄本(抄本)、(3)直接支払制度を利用しないことについて、医療機関等と交わした文書の写し、(4)医療機関等から交付される領収・明細書の写しの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。
8	直接支払制度については、当面2年間の暫定措置とされているが、平成23年4月以降はどのようになるのか。また、平成23年4月以降の出産育児一時金の金額はいくらになるのか。これらはいつ頃決まるのか。		平成23年4月以降の直接支払制度のあり方及び出産育児一時金の金額については、現在社会保障審議会医療保険部会において産科医療機関等の関係者により議論がなされているところであり、その結果を踏まえ、年末までに方向性をお示しすることとしている旨回答しました。
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。

「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10月8日～10月14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	7件	23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(職員等の接遇問題を含む)	11件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	6件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	年金制度から脱退したい。今現在生活に困っているので、老後はどうでも良い。今、現金化出来ないのか。自分のお金なのに借り入れ出来ないのか。		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、今まで納付した保険料をお返しできる仕組みとはされていないことについてご理解をお願いします。
2	この度、会社都合で退職になる。雇用保険を受給すると、年金が停止されるとのことだが、年金と給料で生活していたので、年金を停止されると生活ができなくなるが、なにか特例のような制度はないのか。		老齢厚生年金の支給開始後に失業して失業給付の支給を受けられる方については、年金の支給は停止される扱いとなっています。これは、同一の期間について、所得保障という同じ目的を持つ老齢厚生年金と失業給付の2つの給付が支給されることは適切ではないと考えられるためです。
3	60歳前後にそれまで勤めていた会社から定年退職し、年金をもらいながら再雇用されている高齢者が、沢山いるかとおもう。年金で収入があるのに、若い人達の就職口がない今の日本でなぜ仕事をして収入のある高齢者に年金を支給するのか。		在職中に年金が支給される方には、在職老齢年金制度が適用され、賃金を多く受け取っている方については、賃金と年金の合計額が一定額を超える場合に、年金の一部又は全部を支給停止する仕組みが設けられています。
4	日本には、多くの矛盾がある。一つは、加入する年金制度がわかれていることであり、その解決策は年金制度を統一することである。		今後、民主党のマニフェストに沿って、年金制度を例外なく一元化し、全ての方が所得が同じなら、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年に国会提出することとしています。

「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	年金の支給を2か月に1回ではなく、毎月支給にしてほしい。		年金の支払いを毎月払いとした場合には、日本年金機構などの関係機関との調整が必要となることや、現在使用しているコンピューターシステムの変更及び相当な経費と期間が必要となるためその対応については慎重な検討が必要となります。 ご要望は、貴重な意見として承り、日本年金機構とともに情報を共有いたしました。
6	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 若山 丈(7717)

平成22年10月8日～10月14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	1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	簡易分割の場合、通知期限日をどのように定めたらよいか。また、今回の分割では「承継される事業に主として従事する労働者」のみを承継させる予定だが、異議申出期間は必ず設けなければならないのか。		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説明し、ご理解をいただきました。
2	会社分割の当事者でない第三の会社から分割会社に出向している労働者がいて、会社分割の対象となる事業に主として従事している。この場合、労働契約承継法上はどのように扱われるのか。		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説明し、ご理解をいただきました。
3	新設分割をする予定だが、設立会社には一切労働者を承継せず、分割会社からの在籍出向で対応する。この場合でも、承継法上の手続きは必要か。(他同様のお問い合わせ1件)		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説明し、ご理解をいただきました。
4	分割契約締結と契約の効力発生の際に長期間空くが、その間に会社分割の対象となる事業部で労働者を新しく雇用する予定である。その者について、承継法上の手続きはどのようにしたらよいか。		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説明し、ご理解をいただきました。
5	労働契約の承継について、分割契約にどのように記載すればよいか。		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説明し、ご理解をいただきました。
6	JR不採用事件の解決金について、「何故国民の血税が使わねばならなかったのか」正しい情報が欲しい。		本件、「解決金」の所管は、国土交通省鉄道局ですので、同局に連絡いたしました。

「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

(参考)

平成22年10月8日～10月14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	364件	17件	0件	32件	0件	414件
	地方分	34件	36件	15件	0件	3件	1件	89件
合計	35件	400件	32件	0件	35件	1件	503件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	135件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	368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できない。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	現在62歳で、公的年金加入期間合計が10年ほどしかなく、年金の支払いを受けられない。年金を受け取れる要件の短縮・撤廃措置や一時金の創設をして欲しい。	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	現在、65歳で遺族厚生年金を受け取っているが、自分の老齢厚生年金の年金額に応じて遺族年金の額が調整されている。自分も亡くなった夫も今まで働いて保険料を納めてきた。遺族厚生年金を全部受け取れるように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	国民年金保険料について、十数年前に納めていない期間がある。60歳から任意加入をして納めることができるが、60歳になる前でも任意加入分を先に納め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。
5	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。

※「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	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。
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33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まいります。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	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まいります。
9	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅いことや、国民年金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。	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。また、適切な委託業者管理に努めてまいります。
10	お客様から、お礼や激励をいただきました。	④	これらの声を糧として、今まで以上にサービス向上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。