

平成22年10月25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15日から平成22年10月21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)(10/10/25)

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15日～10月21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)	1	69	0	1	570	641
大臣官房	0	1	0	0	2	3
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	12	0	0	8	20
健康局	0	1	0	0	98	99
医薬食品局	0	84	0	0	2	86
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	159	0	0	84	243
職業安定局	0	15	0	0	111	126
職業能力開発局	0	4	1	0	23	28
雇用均等・児童家庭局	0	93	2	0	97	192
社会・援護局	0	42	2	0	21	65
障害保健福祉部	0	3	0	0	3	6
老健局	0	41	0	0	9	50
保険局	0	35	0	0	6	41
年金局	0	20	0	0	15	35
政策統括官	0	7	0	0	2	9
日本年金機構	25	467	40	0	59	591
合 計	26	1,053	45	1	1,110	2,235

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	294
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	594
法令遵守違反に関するもの	4
その他	1,343

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10月15日～10月21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
	1件	69件	0件	1件	570件	641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	641件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
	かつてガソリン代が高騰したとき、航空運賃にサーチャージが導入されたが、ガソリン代が落ち着いても未だに続いているのはおかしいのではないか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、国土交通省へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	シベリア抑留者への給付金について、どこに問い合わせをしたらよいか教えてほしい。(電話)(同様の電話が複数ございました。)		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(0570 059-204)へお問い合わせいただくよう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る。(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:小学校1、2年生における35人学級の実現】 先日、オープンスクールで小学校を訪れたとき、とても先生が大変そうでした。1人対40人ではなく、少しでも少ない人数で、子ども1人1人に対応できるようにお願いいたします。将来、日本を支えていくのは子どもたちです。 (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、文部科学省へご意見いただくよう返答いたしました。
5	【ご質問:カイロプラクティックにおける医療費控除について】 カイロプラクティック院を営業しております。先日、病院で診察を受けた際に「あなたの場合は今はカイロプラクティックの方がいいのではないですか。もう少し悪くなってから手術を考えてはどうですか?」と言われたという方が来院されました。この方のように、医師の勧めでカイロプラクティックの施術を受けられる場合、その費用は医療費控除と認められるのでしょうか? (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、財務省(国税庁)へご要望いただくよう返答いたしました。
6	【ご意見:絶滅危惧種の野生動物について】 熊のユウタンの規制や管理を要望します。輸入や売買、ましてや絶滅危惧種なのにハンターがユウタン目当てで銃殺してる規制も無いのは先進国とは言えない。危険回避の結果銃殺されたとしても、ユウタンは取引されるべきではなく、化学薬品の代替を考えるべきだ。いつも絶滅してから悔やむ人間。まだ間に合う。早急に規制するべきだ! (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。
7	その他、尖閣諸島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	大臣官房人事課
照会先	課長補佐 若林健吾(内線7044) 庶務係長 戸原智晶(内線7058)

平成22年10月15日～10月21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	2件	3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	3件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	村木元局長の件について ・村木元局長が無罪判決をうけて復職したが、障害者郵便不正事件が解決した訳ではなく、村木元局長には上村容疑者の上司としての監督責任があるはずである。そういった責任をとらないまま復職させるのはおかしい。(注:同旨のご意見をいただいたので趣旨をまとめました。)		・貴重なご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、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2552) 指導課総務係(内線2549) 看護課総務係(内線2596)

平成22年10月15日～10月21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	8件	20件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	20件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	厚生労働省は、医療法人が安定的に医療を提供できなくなる恐れがあることが明らかとなった場合に、当該法人が開設する医療施設に入院している患者に対して、引き続き安定的に医療が提供されることを担保する制度を創設すべきである。		医療法人が安定的に医療を提供できなくなる恐れがあることが明らかとなった場合には、各都道府県において、当該医療法人に対し、引き続き入院患者等への安定的な医療の提供の確保に向け必要な措置をとるよう助言・指導している旨をご説明しました。
2	医療機関の開設と同時に医療法人を設立し、医療法人立の医療機関として事業を開始することはできるのか。		医療機関の開設と同時に医療法人による運営を行うことは可能であるが、医療法人を所管する都道府県知事の判断によっては、医療機関の安定的な運営を医療法人設立の条件とする場合もある旨をご説明しました。
3	「地域完結型医療」という言葉の定義は、何か規定等はあるのか教えて欲しい。		「地域完結型医療」という言葉の定義は法律等により規定されているものではないが、医療機関相互の役割分担や連携によって地域全体で切れ目なく必要な医療が提供される体制について表現されることが多いと、ご説明しました。
4	外国の看護師免許を取得しており、来年、日本の看護師国家試験を受験するために、国家試験受験資格認定審査の申請を考えている。 受験資格の認定基準に日本の中学校及び高等学校を卒業していない者については、日本語能力試験1級の認定が必要となっているが、2010年から日本語国家試験のレベルが改定され、従来の4段階(1級～4級)から5段階(N1～N5)に増えている。このため、どのレベルでの認定が必要なのかを教えて欲しい。		2010年以降の日本語能力試験については、2009年までの試験の1級と合格ラインがほぼ同じである「N1」レベルの認定が必要となっている旨をご説明しました。
5	平成22年8月24日にとりまとめられた「看護師国家試験における用語に関する有識者検討チームの検討結果」については、いつの看護師国家試験から反映されるのか。		「看護師国家試験における用語に関する有識者検討チーム」の検討結果のとりまとめについては、平成23年2月実施予定の第100回看護師国家試験から反映されること、及び厚生労働省ホームページにその旨が掲載されていることをご説明しました。

「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。

# 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15日～10月21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	98件	99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	99件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	原爆症認定の審査について、申請しているが認定状況はどうなっていますか。		随時審査を行っているところであり、審査には時間を要しているが審査基準の見直しや審議会開催回数の増などにより対応している旨説明いたしました。
2	水道水に含まれるシリカ成分が原因で食器・風呂場(鏡・ステンレス等)・車のガラス等がウロコ状になりその除去に苦労している。このシリカ成分についての水質基準を定めて頂きたい要望とこのシリカを除去する様な設備・洗剤等があれば教えてほしい。		水道水中のシリカ成分(ケイ酸)については、他の水質基準項目により補っている旨説明いたしました。 また、シリカ成分を除去する設備や洗剤等の情報については、供給している水道事業体に広く情報提供するよう指示した旨説明いたしました。
3	日本脳炎、インフルエンザ等の予防接種に関するご照会。		ご照会のあった内容について回答いたしました。

「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。

# 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15日～10月21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	84件	0件	0件	2件	86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	86件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	家族がC型肝炎から肝硬変を発症して死亡してしまった。以前手術を受けた病院が厚労省HPのリストに載っているか教えて欲しい。(その他、C型肝炎に関するお問い合わせ多数)		確認したところ、以前にフィブリノゲン製剤が納入されていたようでしたので、入院時期を確認のうえ、カルテ等の保存状況を病院にお問い合わせいただくようにご説明いたしました。併せて特措法による給付制度についてのご説明をいたしました。
2	インターフェロン治療の副作用がひどく、大変苦しい。救済制度があるのか教えて欲しい。又、C型肝炎の感染原因が輸血や予防接種であった場合でも特措法による救済がされるのか聞きたい。		インターフェロン治療の副作用の件については、医薬品副作用被害救済制度をご説明し、申請先である(独)医薬品医療機器総合機構をご案内しました。また、C型肝炎の件については、「特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固因子第 因子製剤によるC型肝炎感染症被害者を救済するための給付金の支給に関する特別措置法」の概要をご説明し、輸血や予防接種での感染は給付の対象にはならない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10月15日～10月21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	159 件	0 件	0 件	84 件	243 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	238 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働基準法を守らない会社で働く労働者は、「この会社のために良い仕事をしよう」という気持ちなどは沸かず、仕事への意欲が下がるだけだ。 必然的に仕事の質が落ち、国際社会での競争力を失うこととなる。 会社に対し、労働基準法を守るよう指導してほしい。		いかなる経済情勢の下においても、労働基準法等で定める法定労働条件は確保されなければならない、このため監督署では、日々できるだけ多くの事業場に対する監督指導の実施に努めており、重大・悪質な場合は司法処分を行っていることなどについて御説明いたしました。
2	企業の中には完全週休二日制を実施していない企業がある。 週休二日制を全ての企業で完全化することで、できなくなった仕事を他の人に回すことにより人を新たに雇うこととなるので、近年の雇用不足問題は解決できるのではないのか。		貴重な御意見として承りました。 (差出人が不明であったため、返答不可能でした。)
3	会社によって年次有給休暇がなかなか取れないところがある。すべての労働者の年次有給休暇の取得率を上げるようにすべきだ。		年次有給休暇については、政府としても仕事と生活の調和の実現の観点から「労働時間等見直しガイドライン」の周知等により、その取得促進を図っていることなどについて御説明いたしました。
4	年次有給休暇の取得が進んでいないという記事を見たが、勤務している中小企業ではなかなか取得できないのが現状である。 企業に対して年次有給休暇の買取制度を義務化すれば、企業が買い取りたくないの、取得が促進されるようになるのではないのか。		年次有給休暇(以下「年休」という。)の趣旨は労働者の心身の疲労を回復させ、労働力の維持を図るためのものであること、年休の買取では休暇を与えたことにならず、逆に年休の取得を抑制する効果を生じるおそれがあることなどについて御説明いたしました。

「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
5	工場等では、疲労回復やミスなど減らし安全性を高める(事故を減らす)ため、午前10時と午後3時に15分の休みを入れる事が多いと聞く。 パソコン等の仕事をする場合でも、2時間仕事したら、15分の休憩を入れるように、労働基準法を改正すればいいのではないか。		パソコン作業等のVDT作業に係る 休止時間の作業管理については、ガイドラインを定める等の必要な対応を行っていることなどについて御説明しました。
6	職場において喫煙コーナー等受動喫煙防止対策を講じる ことについては賛成であるが、その対策方法について国として 詳細な基準を設け、一律にその基準を適用することについては 疑問を感じる。 例えば建物の状況によって様々なケースが想定され、場合 によっては大きな経済的負担を強いられる可能性がある。 現在の社会的な流れとして、受動喫煙への対策は浸透して きているので、国としてこと細かに義務付けしなくても自 発的に対策は進んでいくのではないか。		貴重な御意見として承った上で、受 動喫煙防止対策に係る安全衛生法に よる現在の規制に関すること、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。

「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10月15日～10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	15 件	0 件	0 件	111 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	5 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	75 件
	法令遵守違反に関するもの	4 件
	その他	42 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	ハローワークの担当が企業に対して積極的に求人のアプローチをするなどして、ハローワークの求人情報を増やしてほしい。		現在ハローワークでは求人開拓推進員を増員し、企業訪問回数を大幅に増やしています。また、各ハローワークの所長を先頭に企業、事業主団体への求人要請も行ってるところです。引き続き求人確保のため努力してまいります。
2	ハローワーク経由で求職者を募集しています。しかし、約束した面接日時になっても連絡もなしに、キャンセルされる方がいます。指導してほしい。		ハローワークでは、紹介状を発行する際、求職者に対して、事業主と約束した面接日時をしっかりと守るよう指導するとともに、できる限りその時間に余裕をもって到着できるよう助言しております。面接日時を守ることは、早期再就職を成し遂げる上でも重要な事項であることから、こうした個別対応に加え、就職支援セミナーなどでも引き続き周知を図り、理解浸透に取り組む旨ご説明し、ご理解を求めました。
3	ハローワークの求人票に年齢不問と書いてあるにもかかわらず、連絡してみるとそれを理由に断る企業がある。時間や労力の無駄なので、求人票には年齢をきちんと記載してほしい。その方が効率的である。		ハローワークにおいては、働く意欲があれば年齢に関わりなく働くことができる社会の実現を目指し、事業主に対し、年齢では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。
4	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。

「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	指定された雇用保険の認定日に、一身上の都合によりハローワークに行くことができなかった。もっと柔軟に対応してほしい。		雇用保険の失業等給付の支給に当たっては、雇用保険受給者に毎月1回認定日にハローワークに来所していただき、失業の認定を受ける必要がありますが、当該認定日の変更は、本人の病気など、やむを得ない事情がある場合を除き原則として変更はできない旨ご説明し、ご理解を求めました。
7	厚生労働省のHPに掲載されている「雇用の安定のために」について、地域再生中小企業創業助成金のページに、高年齢者等共同就業機会創出助成金の説明が誤って掲載されている。修正してほしい。		いただいたご意見を踏まえ、速やかに修正しました。
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。

「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 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15日～10月21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	4件	1件	0件	23件	28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)	20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	税金を使って無料で職業訓練の受講ができ、訓練・生活支援給付まで支給をするのは過剰な支援でないか。求職者は、安易に政府に頼らないで、自分でどうにかすべきだと思う。		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。是非ご理解ください。
2	基金訓練を受けて資格が取得できた。とてもいい制度なので、是非次年度も予算を確保してほしい。		基金訓練については、平成23年度から「求職者支援制度」として恒久化することとしています。
3	農業や介護分野の基金訓練のコース数を増やすべきである。		当省及び関係機関において連携し、介護など求人数の多い分野や地域のニーズに応じた基金訓練の開拓を行っている旨の説明の上、より一層の開拓に取り組んでいく旨を説明しました。
4	「基金訓練の認定基準」をインターネットで確認することができるか。		「基金訓練の認定基準」は中央職業能力開発協会のホームページでご確認いただける旨をご案内しました。 ( <a href="http://www.javada.or.jp/topics/pdf/h20100809-3.pdf">http://www.javada.or.jp/topics/pdf/h20100809-3.pdf</a> )
5	雇用保険が8月で終了し、その間、一生懸命仕事を探しましたが見つからなかった。私も訓練を受けたいと思っているが、生活費の援助は受けられるか。		雇用保険の支給が終了された方も含めて、雇用保険を受けられない方は、一定の要件を満たす場合、基金訓練を受講しながら、訓練・生活支援給付(扶養家族あり:月12万円、その他:月10万円)の支給を受けることができます。 基金訓練のあっせん等を行っている最寄りのハローワークに是非ご相談ください。

「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。

(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と思っているので、どうしたらよいか教えてほしい。		基金訓練は、その訓練の受講が再就職のために必須であるなどの要件を満たしている方が受講できるところ、受講のあっせんを行っている最寄りのハローワークにて是非ご相談ください。
7	訓練・生活支援給付の支給要件に関して、1日の訓練時間の全てに出席した日のみ「出席」とし、1時間でも遅刻したら「欠席」とするのは、基本的に正しいが、就職活動には配慮してほしい。		企業への面接等で基金訓練を欠席しても、訓練生活支援給付の支給要件に係る出欠席の取扱いは、「出席」として扱うこととしています。 (7月30日付け都道府県労働局あて通知を发出)
8	訓練・生活支援給付の支給額では、とても生活できない。訓練コースによっては、定員の半数しか通っていないコースもみられるが、この給付の支給額が低すぎるからではないか。		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: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:月上限5万円)をお申し込みいただくことができます。
9	基金訓練を受けることとなったが、無理にジョブ・カードを作らされた。 経験や能力がないから職業訓練を受けるわけで、これらを記載するジョブ・カードを作っても時間の無駄ではないか。		ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを受けていただくことにより、職業意識やキャリア形成上の課題が明らかとなり、今後の職業選択やキャリア形成の方向付けが行われ、訓練の効果も高まることが期待されます。 是非ジョブ・カードの活用にご協力ください。
10	ニートの定義は15歳～34歳の方を対象としているが、35歳以上の方についてはニートとならないのか。		総務省統計局の「労働力調査」におけるニートの定義は、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とされています。

「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、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15日～10月21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	93件	2件	0件	97件	192件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	115件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	10件
	法令遵守違反に関するもの	0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。 ・満額支給されないのであれば、扶養控除の廃止はしないでほしい。 ・所得制限を設けてほしい。		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べき ・児童相談所や厚生労働省の対応が悪い ・フリーダイヤルにして欲しい		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	・子どもに関わる重要な問題なのに国民的議論がなされていない ・詳細が決まっていないのに、開始時期が決まっているのもおかしい ・新システムには、どの子ども平等に育つ、という視点が抜けている ・現在の公的保育を充実させることが最優先ではないか ・日本の学力向上のためにも、0・1・2歳児までは保育所、3歳もしくは4歳以上は幼稚園教育がふさわしい ・少子化解消のための最善策は、保育料の無料化、教育費の無料化 ・子ども子育て支援関係経費の一括交付金化は反対		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
4	・子を持つ親の立場から考えると、将来の生活や年金にも不安があるが、子が社会人になるまでにも多くの問題があり、それら乗り越えられる見通しがないと、子を産む決意も失われてしまう ・将来設計に不安要素が数多くあり、解消の目途が無ければ、出生率は低迷し、一向に上向かない ・少子化問題は国家戦略の中で重要な軸として位置付けられるべき ・少子化対策は国家戦略相が中長期に腰を据えて、関係省庁と連携して取り組むべき		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。

## (主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	次世代育成支援対策推進法に基づく行動計画策定指針において、一般事業主行動計画策定に当たって重要な事項として示されている事項の表現が分かりにくく、具体的な取組を想定できない。ホームページ等で具体例を提示して欲しい。		具体例をご説明しました。 ご要望は貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
6	先月第1子を出産した。会社は第1子の出産については育児休業の取得に寛容であるが、第2子以降の出産については、一旦退職した方がよいという雰囲気がある。 退職せずに第2子以降を出産して働き続けられる社会づくりをお願いしたい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
7	祖母、母、子の3人で暮らす母子家庭。児童扶養手当を受給していたが、60歳から厚生年金の支給が始まり、児童扶養手当が受給できなくなった。年金の月額が16,008円であり、児童扶養手当より低い金額である。祖母を介護しているため、安定した収入も得られない状況。厚生年金は、自分自身の老後のために積み立ててきたものと解釈している。年金を受給すると児童扶養手当が受給できないというのは筋違い。年金と児童扶養手当を比較して年金の方が低額の場合は児童扶養手当を優先するという特例を定めていただきたい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
8	児童扶養手当の一部支給停止措置について、本当に必要な措置なのか。生活保護世帯は、手当額が半額になってもその分生活保護費で補われるため、自立を促すことにはならないと思う。一部支給停止除外事由を示す証明をとるのも大変。雇用証明をとるために児童扶養手当をもらっていること(母子世帯であること)を事業主に説明しなければならぬし、働けないことを証明する診断書をとるための費用もかなりの負担となっている。		一部支給停止措置はひとり親家庭の一層の自立を図ることを目的としている趣旨を改めて説明し、就業していることを確認するための書類については、被保険者であることが明記された健康保険証等も可能である旨説明しました。
9	児童扶養手当の不正受給について、偽装離婚をし、児童扶養手当を受給している人がいる。このような不正受給は離婚を助長しているのではないかと。 得するからと離婚しても、子供には悪い影響を与えると思う。どうしても離婚せざるをえず、本当に生活が苦しい母子家庭のために、手当や補助が必要なのではないかと。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
10	性格の不一致等、親の勝手な理由で離婚したにも関わらず児童扶養手当を受給しているとまじめに税金を払っている国民としては納得がいかない。 本来、児童扶養手当は死別したときの救済措置であるべき。離婚履歴のある人は児童扶養手当の対象外、もしくは減額にするというくらい厳しい措置をとらないと、ますます離婚率は増加すると思う。		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。

## (主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
11	必死に働いて収入が増えても、収入が増えた分児童扶養手当が支給停止になってしまうため、いつまでたっても生活が苦しいままである。一方、生活保護を受けて働いていない人が逆にいい暮らしをしていたりする。 所得制限をするだけでなく、離別の場合は、養育費支払の法律による義務化を行うべきだと思う。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
12	自分は保育園で働いた経験があるが、保育所を運営に関しては社会福祉法人に対して優遇しすぎであり、この壁は取り払うべきだと考える。 社会福祉法人が運営する保育所は、理事長と園長が親子など、大半が親族経営であり、保育士の待遇も非常に悪く、保育士のレベルも低い。例えば、子供に対する接し方の問題(子供を突き飛ばして怒るなど)や、保育士間のコミュニケーション不足(勤務時間が複雑かつ常勤とパート等が混在、引き継ぎがほとんど行われていない)など、人間関係も粗悪で、自分もとても保育に集中して子供の立場に立って考える余裕が持てない。 私は教員免許を持っており、学童保育への勤務のため採用になったが、実際には系列の保育園に補助として配属され、法律的に禁止されている、保育士しかできない保育なども普通にやるように命ぜられた。現場はそのような状況である。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
13	保育所の入所選考について、『産休をとり職場復帰が決まっていれば優先順位が高い』のに比べ、『産後、職を求める場合は内定しなければ選考にも入らない』と言われた。 『産休』という安定した出産が出来る職にある人が、産後子供を預けることができ、『生まれた子供のためにこれから働きたい』と思う人は、預け先がなく就職ができないという現状は公平とは言えないのではないか。預けることが出来る人はより収入が増え、預けられない人は働けないから生活が改善しない、これも経済格差の要因の一つではないか。入所選考についても見直しが必要ではないか。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
14	現在、1歳児を民間保育所に預けているが、当該保育所において、保育士の辞職等の関係で、短期間で担任の保育士の交代が数回あり、子供達が犠牲になっている状況である。 離職率を下げるための給与面での待遇改善や、保育士が長期的に働ける環境を作る予算の確保をお願いしたい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
15	母子健康手帳に児童虐待をしないで、子どもを大事に育てるように記載した方がよい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
16	母乳が出ない母親もいるので、SIDS(乳幼児突然死症候群)のポスターに「できるだけ母乳で」という文言は書かないで欲しい。		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15日～10月21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	42件	2件	0件	21件	65件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	20件
	法令遵守違反に関するもの	0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	第4回医療機関の未収金問題に関する検討会資料「無料低額診療事業について」では施設数が260(平成17年度)となっています。一方、「社会福祉施設等調査結果の概要」で平成17年10月1日付けにおいて同様の施設数が234となっています。この差の根拠をお教えてください。	①	それぞれの調査方法についてご説明し、対応いたしました。
2	外国人への生活保護は認めるべきではないと思います。このままでは、生活保護を当てに日本に住み着く外国人が急増すると思う。なぜ、日本人の税金を使い外国人を養うのか。外国人は自国に庇護を求めるべきである。	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。
3	これから年金を積み立てようとしている者です。年金を積み立てていない生活保護受給者が月10万円で、積み立ててきた者が月7万円しか支給されないというのはおかしくないでしょうか。現行制度ではあまり年金の積み立てに積極的になれないのです。	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。
4	母子加算や高齢加算の復活は反対である。納税者として、これらの加算を加えた生活保護費は高すぎると思う。	④	ご意見としてお伺いしました。なお、生活保護基準のあり方については、ナショナルミニマム研究会での議論も踏まえて今後考え方を整理していく予定でございます。
5	市町村社会福祉協議会に生活福祉資金の貸付相談に行ったところ貸付できないと言われた。	①	生活福祉資金については、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個別に審査を行ったうえで貸付の決定を行っていることをご説明し、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。

※「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	民生委員の年齢は上限が決まっているのか、民生委員のなり手がいないという報道がされているが、現状の制度がかえってなり手を阻害しているように思う。 また、民生委員の公募制度はないのですか。NPO法人にも任せ等両立で進めるのがよいのではないか。	①	年齢要件については「民生委員・児童委員選任要領」において75歳未満となっているが、地域によって弾力的な運用が可能であること、また、多方面から幅広いなり手の確保が得られるよう、この「選任要領」の一部を改正したことをご説明しました。
7	消費生活協同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。
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15日～10月21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	3件	0件	0件	3件	6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	4件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	厚労省は「障害者」という表記を使っているが、誇りをもって自立して生活できるよう、「障がい者」という表記を使うべきだ。		「障害者」に代わる表記については、「障がい者」にすべき、「障害者」にすべき、全く別の呼称にすべき、あるいは表記を変えても根本的な問題は解決しないなど、様々なご意見があります。 「障害者」という表記をどうするかについては、現在、内閣府の障がい者制度改革推進会議で検討されているところです。
2	65歳になると今まで利用していた障害福祉サービスが全く使えなくなるのか。		65歳以上の方は介護保険対象者となりますので、介護保険制度によるサービスを優先利用していただくこととなりますが、障害福祉サービスにしかないものや、介護保険制度だけでは支給量が足りない場合には障害福祉サービスを利用することが可能です。
3	障害児を二人育てているが、それぞれ障害福祉サービスを利用すると、利用者負担が2倍になり、生活が苦しくなる。家庭に複数人の障害児がいる場合には一人分の利用者負担でよいとの取扱いにならないか。		障害児が複数いるご家庭においては、それぞれの利用者負担額を合わせて上限を適用することとしており、負担の軽減を図っています。
4	自治体により障害者が利用できるサービス等に違いがありすぎる。各自治体により財政状況は違うのは理解できるが、財源が潤沢にある所は、行き届いたサービスを提供されるが、財源の無い所は受けたいサービスが受けられないなど格差がある。そのような格差を少しでも無くして、誰もが、平等に福祉サービスを受けられるようにしてほしい。		障害者が利用できるサービスのうち、地域生活支援事業についてお答えします。 本事業は、障害者自立支援法に基づき、実施主体である市町村が、地域の実情に応じて柔軟に事業を実施できる仕組みとなっており、その具体的な実施方法は各市町村において定めることとなっております。 なお、障害者自立支援法は廃止し新たに総合的な福祉制度をつくることとしており、現在、「総合福祉部会」において本事業も含めた議論が進められております。

「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	自立支援医療について、自己負担額はどのようになっているのでしょうか。		1割の定率負担であり、定率負担が過大なものとならないよう、所得に応じて1月当たりの負担限度額を設定している旨、ホームページの掲載箇所とともにご説明しました。  <参考> <a href="http://www.mhlw.go.jp/bunya/shougaihoken/jiritsu/dl/01.pdf">http://www.mhlw.go.jp/bunya/shougaihoken/jiritsu/dl/01.pdf</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、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15日～10月21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	0件	0件	9件	50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)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	46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、特別養護老人ホームにおいて、利用者の定期健康診断の費用を利用者の負担とすることができるかのご質問をいただきました。		基準省令第18条において、健康管理の規定があり、定期健康診断については施設側で実施することとなるため、利用者の負担とすることはできない旨回答しました。また、WAMNETのQ&Aにも同様の回答がされていることをあわせて伝えました。
2	事業者の方から、有料老人ホームを建設するにあたり、事前相談から事前協議を経て工事着工まで約半年かかることになる。その間、経費や収入の未収が発生することになるのだが、有料老人ホームの事前協議に関して、何か法令上の根拠はあるのかのご質問をいただきました。		設置届出に係る事前相談・事前協議等の事務手続については、法令等で具体的方法が定められているものではないため、各都道府県が指導指針に基づき、自治事務として行われているところである旨回答しました。
3	社会福祉法人が施設を建設するために、特別養護老人ホームの介護報酬の繰越金を財源として施設建設用地を取得したが、その土地の一部を他の事業者に寄附する意向を示しているが、寄附は可能かのご質問をいただきました。		特別養護老人ホームにおける繰越金等の取扱い等について(局長通知)において、特別養護老人ホームの介護報酬は、当該施設を経営する社会福祉法人外への資金の流出に属する経費には当てることができないとされており、介護報酬を財源として購入した土地の寄附は、介護報酬の外部への流出に当たるためできない旨回答しました。
4	介護老人保健施設の開設許可は厚生労働省が行っているのかのご質問をいただきました。		都道府県で行っている旨説明しました。
5	介護事業所で勤務されているという方から、「自分が勤めている事業所では毎月の給料が上がっていないが、これは違反ではないですか」という質問をいただきました。		介護職員処遇改善交付金は、事業者による自発的な処遇改善の取組を促進するため、最終的には事業者の方のご判断となりますが、できる限り基本給や手当等により毎月の給与に上乘せる形としていただきたいということを周知している旨回答しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	介護保険料について、収入が少ないことを理由に減免してもらうことはできないかとのご質問をいただきました。		介護保険料については、低所得の方にも過度な負担とならないよう、所得に応じた段階別の設定としていること、また災害や失業等により収入が大きく減少した場合には、自治体の条例に基づいて減免することが可能である旨説明しました。
7	保険料の設定方法について、「近所に広い土地を持ってぜいたくな生活をしている人もいるが、一律の保険料を負担するのは不公平ではないですか」とのご意見をいただきました。		介護保険料については、所得段階別の設定としており、一律の保険料とはしていないこと、具体的な金額の設定については市町村ごとに異なるため、お住まいの市町村の窓口にご確認いただきたい旨説明しました。
8	今まで厚生労働省が発出した介護報酬に係るQ&Aをホームページ等で閲覧可能かとのご質問をいただきました。		厚生労働省のホームページにて閲覧可能である旨説明しました。

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

# 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15日～10月21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	6件	41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)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	34件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	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。
2	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。
3	出産費用が42万円未満で収まった場合の差額は、どのように請求を行えばよいのか。		差額が生じた場合、被保険者等から保険者に請求して頂く。なお、差額請求の際には、医療機関等から交付された費用の内訳が記載された領収・明細書の写しの他に振込先等必要な事項を記載した書面の提出が必要な場合があるため、詳細は保険者に確認する必要がある旨回答しました。
4	厚労省のホームページで、失業者の国民健康保険料が安くなると聞いたが、自分が該当になるのか、具体的な手続きはどうなるのか等を教えてほしいとのこと。		制度の概要を説明したのち、具体的な手続きについてはお住まいの市町村役場でご確認くださいと案内したところ、ご納得頂きました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	入院してから、3カ月を経過すると、病院側の収入が減り、患者が退院を迫られるということを聞いたが本当か。		医療機関にはそれぞれ担うべき役割があり、一定期間を超えた患者には在宅や介護、長期の療養にふさわしい病院に移っていただくのが望ましいという考え方から、一般病棟に90日を超えて入院される方のうち密度の高い医療を必要としている方については、医療機関に支払われる報酬が少なくなるような仕組みである旨を説明しました。また、患者が不必要に退院を迫られることにならないよう、医療機関が退院や転院に向けて努力している方については、診療報酬の減額の対象としないこととしていることも説明しました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	年金局
照会先	年金局総務課 課長補佐 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15日～10月21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	20件	0件	0件	15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	8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	5件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	昭和19年生まれの男性だ。父は役所の年金係に25年近く在籍し県の会議によく出張で出掛けていた。帰ってくるとお前が年金を貰う頃になったら貰えなくなるかも(32～33年前の話だが)とよく言っていた。110ヶ月を残し私は途中で支払わなくなったが、今まで払った190ヶ月分のお金はどのように使われたのか?この様な人は全国では沢山いるのではないだろうか。今になれば支給間近で亡くなった人に与えられる一時金でも貰えればと思いメールした。		公的年金制度は、国の責任において運営している制度であり、支給要件を満たした方には確実に年金をお支払いしてまいります。 また、公的年金制度は社会全体での相互扶助の仕組みであり、現役世代に各々の負担能力に応じて保険料を納めて頂き、その保険料と税金を財源とし年金給付を行う仕組みをとっております。こうした仕組みから、納めていただいた保険料は、その時の高齢者等の年金給付の財源にあてられているところです。 なお、国民年金に加入されていた方が、年金の支給を受けられずに亡くなられた場合、一定の条件を満たすことで「死亡一時金」が遺族の方に支給されます。詳しくは年金事務所にお問い合わせ願います。
2	老後の生活に不安があるから、できるだけ貯蓄をしなければならぬ。年金の支給額が少ないから滞納者が増える、従って満足な社会保障が出来ないという結果になる、なぜ年金の支給額を増やさないのか。年金の額が増えれば個人貯蓄は少なくて済むことになる。そうすれば資金回転が良くなるのではないのか、そうすれば景気も良くなる。失業者も減ることになるのではないのか。世界の社会保障制度を勉強して是非老後の生活が安心できるようにしてほしい		年金額を引き上げることは、給付費増に対応して保険料を引き上げる必要があるなど多くの課題を検討する必要があり、直ちに実施することは困難ですが、新たな年金制度創設に向けた検討において貴重なご意見とさせていただきます。
3	障害厚生年金を請求してから決定までに時間を要している。早くしてほしい。		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。

「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	国民年金の納付期限撤廃を求めます。現在の追納や免除・猶予制度を勘案しても、20歳から60歳の期間でひと月欠かさず納付し続けてやっと満額受給というのは、あまりに過酷ではないか。		国民年金の保険料納付期限を撤廃し、いつでも保険料を納付することができるとした場合、保険料の納付を将来に先延ばしし、結果として保険料の納付意欲が低下したり、その時点で保険料の支払いが困難となることも考えられます。また、もし、保険料納付を先延ばした期間中に障害を負われた場合には、障害年金の支給が受けられず、ご本人に大きな不利益が生じるおそれがあります。老齢や障害といった事故に備えて、将来の年金給付を確実にするために、保険料納付期限を撤廃することには慎重な検討が必要であると考えております。この中で、保険料をより納めやすくすることにより将来無年金となる方を可能な限り少なくするという観点から、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。
5	・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。いつ廃止されるのか。 ・高齢者は一般の金融機関では借り入れできないので、年金担保貸付制度の存続をお願いしたい。		・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、実態調査を行い、必要な対応策を講じることであります。
6	これから障害年金の申請を行うこととしているが、障害年金の「肢体の障害用診断書」に記載されている日常生活動作を把握するための項目(例)が分かりにくくなっており、申請者の日常生活を的確に把握できるものになっていない。そのため、医師が誤った記載をしまい、障害年金の審査が正しく行われなくなってしまう。また、医師がきちんと診断書に記載されている内容を分かるように対策をとってほしい。		障害年金所定の診断書は、障害年金の認定基準に合わせた内容となっており、障害年金を申請する際には、申請者から「病歴状況申立書」を提出していただき、診断書に記載されていない内容につきましても障害年金の審査の参考にしております。 なお、診断書を医師に対して分かりやすい内容にしてほしいとのご要望につきましては、今後、診断書の記載内容についての検討の際の貴重な意見として承りました。
7	光熱費等が毎月の支払いになっているので、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。

「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15日～10月21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	2件	9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	8件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	「厚労省人事労務マガジン」だが、JILのメルマガと2重に発行しても無駄。出先機関は大勢の利用者で混雑しており、長時間待たされることもある。こんなものを作るなら、その職員を出先機関の窓口に配置するべき。		「厚労省人事労務マガジン」は、事業主の方に支援制度などについて直接お知らせするための方法として発行することとしたものです。主に厚生労働省が所管している、法律改正、助成金等の制度改正などの企業経営者、人事労務管理担当者にとって実務上必要な情報について、直接お届けするのを主な目的としており、労働行政、労働統計などウェブ上に存在する雇用・労働分野の最新のニュースを広く収集して情報提供する労働政策研究・研修機構(JILPT)のメルマガとは、趣旨、目的、読者層などが異なると考えております。 また、メールマガジンは、登録していただいた多くの方に、コストを殆どかけずに一斉に情報を提供できる有効な広報の手段であり、広報を充実させることは、電話などによるお問い合わせが減り、その対応にかかる労力が少なくなることにつながると考えています。 今後も国民の皆さまに役立つ情報を効率的に提供していくよう努めますので、ご理解をお願いいたします。
2	(高校の進路指導を担当している教員の方からのご要望) 進路指導を行うにあたりキャリアマトリックスを最大限活用させて頂いているが、先日の事業仕分けにおいて廃止の判定が出され非常に困っている。昨今の不況を受けて高校生の内定が大変厳しい状況となっている現状を踏まえ、現場として必要なものはぜひ残して頂きたい。		「事業仕分け」における指摘を踏まえたキャリアマトリックスの見直しを検討するとともに、部局内において情報を共有しました。
3	労働三法とはどの法律をいうのか。		一般に労働組合法、労働基準法、労働関係調整法の3法であることを丁寧にご説明し、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。

## (主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	労働組合の財産について、一般に公表することが労働組合法で義務付けられているのか。		労働組合法第5条第1項及び第2項第7号の意義及び趣旨について丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
5	労働組合の組合員が工場に雇用される労働者の過半数を満たさない場合、ユニオン・ショップ協定を結ばないこともできるのか。		労働組合法第7条第1号ただし書きの意義及び趣旨について丁寧に説明し、ご理解をいただきました。
6	親会社の子会社の事業を吸収分割で承継するケースで、労働条件がごくわずかにのみ変化する場合、労働者からの同意は必要か。会社分割の場合、転籍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説明し、ご理解をいただきました。
7	労働者を承継会社に一切承継せず、分割会社からの在籍出向で対応する場合でも通知項目は全て必要か。また、通知項目のうち、「雇用される労働者数」は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。
8	簡易分割で新設分割をする予定である。11月1日が分割計画作成日、1月4日が効力発生日のとき、通知期限日や異議申出期限日はどのように決めればよいか。		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。
9	商法等改正法附則に定める個別協議は通知期限日までとなっているが、ここでの通知期限日とは法律上どこまでに通知をしなければいけない日のことか、それとも、会社が実際に通知をする日のことか。		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。

「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

平成22年10月15日～10月21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	0件	439件	18件	0件	57件	1件	515件
	地方分	24件	28件	22件	0件	1件	1件	76件
合計	24件	467件	40件	0件	58件	2件	591件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	150件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	441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	海外に住むことになり、国民年金の任意加入の手続きをしたが、手続きが遅れたため、国民年金に加入していない期間がある。さかのぼって加入し、保険料を支払うことができるよう制度改正して欲しい。	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。
3	家庭の事情で苦しいなか国民年金保険料を支払ってきた。今回年金事務所に相談に行き、国民年金の免除制度を知ったが、所得等が確認できれば、さかのぼって免除申請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	国民年金第3号被保険者制度を廃止して欲しい。被用者年金加入者の配偶者と言うだけで、直接保険料を納めないで、年金を受け取るとは不公平である。年金財源が厳しい中であり、制度を改正して保険料を払うようにして欲しい。	① ④	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	年金と雇用保険の調整については、雇用保険を1ヶ月の間で1日受け取っただけで、年金は1ヶ月分停止される。雇用保険を受け取っていない期間がある場合は、年金については日割り計算をして調整をするなど年金生活者の立場に立った制度に改正して欲しい。	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	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31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。
8	日本年金機構職員が、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務の入札に関連して逮捕されましたが、このことに関しお叱りをいただきました。	④	このことは誠に遺憾であり、深くお詫び申し上げます。今般の事態を重く受け止めて、服務規律を遵守し、皆様からの信頼回復に努めてまいりたいと考えております。
9	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。
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。