

平成22年12月13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12月3日から平成22年12月9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)(10/12/13)

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12月3日～12月9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)	6	64	2	0	383	455
大臣官房	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	0	0	1	0	1
医政局	0	10	0	0	13	23
健康局	0	4	0	0	119	123
医薬食品局	0	46	0	0	3	49
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	161	0	0	67	228
職業安定局	0	13	0	0	146	159
職業能力開発局	0	6	0	0	25	31
雇用均等・児童家庭局	0	113	1	0	245	359
社会・援護局	1	40	6	0	26	73
障害保健福祉部	0	1	0	0	0	1
老健局	0	30	1	3	11	45
保険局	0	46	0	0	6	52
年金局	1	30	0	0	4	35
政策統括官	0	2	0	0	0	2
日本年金機構	42	311	29	0	33	415
合 計	50	877	39	4	1,081	2,051

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	366
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	504
法令遵守違反に関するもの	8
その他	1,173

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12月3日～12月9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	64件	2件	0件	383件	455件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	455件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	年金に関してある第三者委員会に申し出たところ、認めないという通知がきた。この第三者委員会で認められない場合、他の第三者委員会に申し立てが可能と聞いたが、それはどこでしょうか。(電話)		第三者委員会に関しては、厚生労働省の所管ではなく、総務省へお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	私は戦争の時、南方に出征した者である。平和祈念事業特別基金が南方へ出兵した者に給付金を支給していると新聞で報道されていた。もう支給期間は終了したのでしょうか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、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	マンション管理会社の指導については厚生労働省で行っているのか。(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返答いたしました。
4	厚生労働大臣と直接会話をして意見を言い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。
5	【ご質問:民法改正案について】 平成21年4月に提出された当時の超党派の民法改正案に関して、この法案が実現された場合、実務上の弊害等についてどのようなことが予想されるでしょうか。また民法改正に伴ってどの程度の経費が必要でしょうか。 (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、法務省へお問い合わせいただくようご返答いたしました。
6	その他、選択的夫婦別姓や増税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

※

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	大臣官房統計情報部
照会先	企画課情報システム管理室 管理第一係(内線:7434)

平成22年12月3日～12月9日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	0件	0件	1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	行政のパソコンには有償のワープロソフト、表計算ソフトがインストールされているようだが、その使用料は膨大と考える。無償のワープロソフト及び表計算ソフト機能で十分なはずであるのでソフトの利用料を安くすべきである。		厚生労働省職員が利用するパソコンに搭載している各種ソフトウェアについては、各種ハードウェア・ソフトウェアを含むネットワークシステム全体として一般競争入札で調達しており、そのうちソフトウェアに関する要求仕様として、特定のソフトウェア製品名は明記せず、現行のソフトウェアで実現する機能と同等以上の機能を有するソフトウェア製品を導入し、保守を担保することとしております。この要求仕様に対して、入札参加事業者が運用保証できるソフトウェア製品を含むシステムを提案し、結果として、有償のソフトウェア製品を含むシステムを導入いたしました。
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	指導課経営指導係(内線2553) 総務課医療安全推進室(内線2580) 医事課総務係(内線2566) 看護課総務係(内線2596)

平成22年12月3日～12月9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	10件	0件	0件	13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	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	23件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	厚労省HP「病院経営管理指標」の経費比率について、経費に委託費や減価償却費は含まれているのか。		経費比率の算式を提示し、経費に委託費や減価償却費は含まれていないことをご説明いたしました。
2	自分は死産を経験したが、病院は医療行為に問題は無かったと主張している。しかし、個人的には病院側にも責任があるのではとないかと考えており、ぜひ調査委員会に調べて頂きたいが、発足はいつ頃になるのか。		医療事故における死亡の原因究明・再発防止等の在り方については、現在、省内において検討を行っていることをご説明しました。
3	医業類似行為には、法で定められたあん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師、柔道整復師による行為以外に、法の定めのないカイロプラクティックや整体の行為も含まれるのか教えて欲しい。		医業類似行為とは、あん摩・はり・きゅう・柔道整復といった法定の行為4種と、カイロプラクティックや整体のような、法定の行為以外の民間療法を含む概念である旨を回答しました。
4	第100回看護師国家試験の試験会場は、いつごろどこに聞いたら教えてもらえますか。		通常は受験票送付時に会場をお知らせしておりますが、宿泊先の確保等で早めに知りたい場合には、試験地を管轄する地方厚生(支)局にお問い合わせいただくようご説明しました。但し、試験地が未決定でお答えできない場合もあり得ることもご説明しました。

「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12月3日～12月9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	4件	0件	0件	119件	123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	123件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。
2	原爆症認定審査の状況についてのご照会。		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ご説明いたしました。
3	原爆症認定の申請を却下されたことについてのご照会。		疾病・障害認定審査会原子爆弾被爆者医療分科会において審査したうえで決定したものであることをご説明しました。
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	医薬食品局
照会先	書記室管理係長 茂木 匡哉(2704)

平成22年12月3日～12月9日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	46 件	0 件	0 件	3 件	49 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	49 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	緊急避妊薬ノルレボ錠0.75mgについて、早期に承認していただきたい。		現在パブリックコメントを実施しており、パブコメ終了後、国民の皆様からの意見を踏まえた上で、薬事・食品衛生審議会での審議を経て、迅速に承認する予定である旨を説明いたしました。
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)

平成22年12月3日～12月9日受付分

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)

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	161 件	0 件	0 件	67 件	228 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)	0 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	224 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	私の会社では、管理職全員に残業代を支払われていないが、それでいいのか。 また、管理職とはどのような立場の者を言うのか考え方を教えてほしい。		労働基準法(第41条)には、「管理監督者」に対して労働時間等に関する規制を適用しないことが規定されていること、一般的には、この「管理監督者」とは、部長・工場長等の労働条件の決定その他労務管理について経営者と一体的な立場にある者を指し、名称にとらわれず実態に即して判断され、会社の規模などによっても異なることなどを説明し、御理解いただきました。 また、相談者の方の会社で、管理監督者に該当しない方が、管理者監督者として扱われ、時間外手当の不払等の労働基準法違反の事実が認められる場合は、監督署で事業主に対して是正指導を行う等の対応を行っているので、勤務先を管轄している監督署に相談いただくよう御案内いたしました。
2	今年の4月に改正された労働基準法について、国(労働基準局)はどのように周知しているのか。		厚生労働省ホームページへの改正内容の掲載や事業場に対する説明会での周知用資料の配付等、あらゆる機会を通じて周知・啓発に努めており、今後も引き続き周知に努めていくことを説明し、御理解を求めました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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	労働基準法違反をしている会社がたくさんいるので、監督署は、このような会社をもっと取り締まって欲しい。 そのための労働基準監督官の権限の強化にも努めて欲しい。		監督署は、労働者の労働条件の確保・改善を図るため、できる限り効果的・効率的な監督指導の実施に努めており、労働基準法等の法違反が認められた場合には、是正勧告等を行っていること、また、重大悪質な事案に対しては、司法処分を行うなど厳正に対応していることなどを説明し、御理解をいただきました。
4	私の会社は中小企業であるからか、年次有給休暇を取ろうとすると嫌な顔をされ、理不尽な理由をつけて断られる。 年次有給休暇の取り方について、法律上はどのようにになっているのか教えてほしい。		使用者は、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を与えなければならないこと、ただし、事業の正常な運営を妨げる場合には、使用者に時季変更権が認められていることなど、年次有給休暇の制度や趣旨について御説明いたしました。
5	企業が付与した年次有給休暇の日数について、直近のデータが知りたい。		お問い合わせの資料が掲載されている厚生労働省内のホームページを御案内するとともに、掲載内容について御説明いたしました。
6	毎日受動喫煙に悩まされており、一刻も早く規制してほしい。煙の中で仕事をするのは精神的にも肉体的にも苦痛でしかない。 辞めたくても、この不況で転職も容易ではない。吸ってる方があたりまえで、やめてほしいとも言えない社内環境である。		貴重な御意見として承った上で、現在の受動喫煙防止対策に関すること、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検討状況などについて御説明いたしました。
7	会社での受動喫煙に困っている。事務所は狭く、分煙をする余裕もない状態である。 法律で事務所内は全面禁煙とし、法律に違反した場合は罰則を設けるくらい厳しくしていただきたい。		
8	受動喫煙防止のことが最近よく取り上げられるようになってきているが、実際はまだ対策がなされていない。 職場内は完全禁煙を義務付け、罰則を設けなければ会社の規模によっては喫煙があたりまえになってしまう。 実際に私が働いている職場がそうであり、事業主自身がタバコを吸う場合は、吸う側の立場が基準となるので、罰則がなければ義務化しても禁煙化につながらない。		

「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、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)

平成22年12月3日～12月9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	13件	0件	0	146件	159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	5件
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	97件
法令遵守違反に関するもの	8件
その他	49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を行っているところです。引き続き求人確保のため努力してまいります。
2	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、法律を守らない企業をきちんと指導してほしい。		本年10月、雇用対策法の年齢制限禁止規定に関し、企業の皆様から日頃ハローワークにお問い合わせ頂く項目について、より記載を充実させた企業向け年齢制限禁止規定のパンフレットの改定を行いました。これらを活用しつつ、今後ともより一層の企業への制度の周知・徹底に努めるとともに、規定を守らない企業に対しては法令に基づき適切な指導を行ってまいります。
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	国全体で障害者雇用を促進してほしい。		現在、障害者の雇用を促進するため、障害者雇用促進法において、事業主に対し全従業員の1.8%以上の障害者を雇用することを義務付けております(障害者雇用率制度)。これを満たさない事業主に対しては、ハローワーク、都道府県労働局、厚生労働省がその達成指導を実施しています。今後も引き続き、障害者雇用率達成指導を厳正に実施し、障害をお持ちの方々の雇用の促進をまいります。
6	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。
7	雇用調整助成金の利用日数は最大3年間で300日となっており、仮に2年目で利用可能日数をすべて使い切った場合、3年目は使えないことになる。この要件を緩和してほしい。		当該助成金の制度についてご説明するとともに、今後も雇用維持に取り組む事業主の皆様を支援していくことをご説明しました。しかしながら、ご要望については雇用保険二事業の財政状況等に鑑み、現在は対応困難である旨ご説明し、ご理解を求めました。
8	自己都合で離職した場合、失業保険の給付に3ヶ月の給付制限がかかるが、この給付制限をなくしてほしい。		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。
9	中小企業緊急雇用安定助成金の支給申請様式がたびたび変更されるが、そのことがわかるようにしてほしい。		中小企業緊急雇用安定助成金等については、助成金の適正な支給を推進する観点から、断続的に支給申請関係書類等の変更を行っているところです。なお、変更した様式についてはその都度HPでお知らせしております。ご不明な点がございましたら、ハローワーク職員までお問い合わせください。

「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	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12月3日～12月9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	6件	0件	0件	25件	31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)	17件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	9件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	事業仕分けにおいて、(財)介護労働安定センターへの交付金が廃止と判定されたが、この交付金でセンターが実施する事業は、介護労働者の雇用環境を改善するために必要不可欠。この交付金の存続をお願いする。 (同様の意見ほか2件)		介護労働者の雇用管理改善に関する支援等については、当省としても、非常に重要な施策と認識してありますが、行政刷新会議における事業仕分けの結果も踏まえ、今後の在り方を検討してまいります。
2	訓練・生活支援給付を受けつつ、介護関係の基金訓練を受けて再就職したい。どのような要件があるのか教えてほしい。		基金訓練については、その訓練の受講が再就職のために必須であるなど一定の要件を満たした上で、ハローワークがあっせんを行うこととしています。 このため、ご希望の職種に係る訓練コースの実施状況等も含めて、是非お近くのハローワークにご相談ください。
3	基金訓練のコースで、ネイリストを養成するコースまであったが、どのような基準でコースを選定しているのか。		基金訓練のコースについては、介護・福祉、医療、ITなど、雇用吸収が見込まれる分野を中心に、一定の要件を満たして認定を受けたものを実施しています。
4	基金訓練を実施したいので、どこで手続きをすればよいか教えてほしい。(同様の要望ほか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、申請を受け付けていますので、是非ご利用ください。(都道府県センター住所・電話番号： <a href="http://www.ehdo.go.jp/kinkyu/madoguchi.html">http://www.ehdo.go.jp/kinkyu/madoguchi.html</a> )
5	雇用保険の支給終了後もなかなか就職できず、厳しさを感じている。基金訓練を受けたいと思っているが、これは、まだ、継続されるのか。		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。 いずれにしても、基金訓練の受講については、その訓練の受講が再就職に必須であることなど、一定の要件がありますので、是非お近くのハローワークにご相談いただくようお願いします。

「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	訓練・生活支援給付の支給額月10万円(単身者の場合)は低すぎる。もっと引き上げてもらわないと生活できない。		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: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。
7	訓練・生活支援給付は、収入や資産に関するものなど支給要件が多すぎる。もう少し緩和してもいいのではないか。		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、訓練期間中に生活費の支給を行う制度です。 このため、本当にこの給付を必要とする方に適切に支給を行うため、収入や資産に関する支給要件などを設けています。ご了承願います。
8	公共職業訓練を受講することとなったが、テキスト代の支出のみならず、健康診断の受診や保険の加入等を、半強制的に要求された。 失業している人から、そのような形でいろいろと支出を求めてくるのはひどいのではないか。		例えば、介護関係の職業訓練においては、介護施設での実習の際に被介護者への感染防止等の理由から、施設により健康診断等を義務づけている場合があります。 また、訓練受講中のケガや、財物の損壊など、事故に備えるために任意で保険加入を勧めています。 いずれも受講者の方の負担となりますが、訓練を適切に実施するため必要なものと考えております。ご了承願います。
9	ジョブ・カード様式のキャリアシート(様式3)は、「就業に関する目標・希望、規模する職業・職務」と「キャリア・コンサルタント記入欄」で構成されているが、それぞれの欄を別の様式にした方が使いやすいのではないか。 ジョブ・カードを履歴書として活用する際、希望する職種・職務が複数ある場合、職種・職務ごとにキャリアシートを作成する必要がある。キャリア・コンサルタントの記入欄は1枚あれば十分なので、分けた方が効率的であるという趣旨。		貴重なご意見として、今後の業務の企画・運営の参考とさせていただきます。

「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、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12月3日～12月9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	1 件	0 件	245 件	359 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	274 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	5 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	80 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 ・3歳未満のみを増額するのはやめてほしい。 ・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。 ・子ども手当の財源確保のために配偶者控除を廃止するのはやめてほしい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	特定不妊治療関係 ・不妊治療にかかる費用について全額免除して欲しい。 ・特定不妊治療費助成事業について、助成金の増額等をして欲しい。 ・不妊治療にかかる費用について全額国で補償して欲しい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	政府広報のCMについて、通報を促す意識を持たせる等の意味ではすばらしいと思うが、その表現は虐待経験者の気持ちを考慮していない。	④	貴重なご意見として承り、室内で情報を共有しました。
4	児童虐待が疑われる家庭に訪問しても、拒否されることが多いらしい。 また、児童虐待の防止という意味でも、親のサポートが必要ではないか。訪問看護のような形にして、子どもの面倒を見たり、家事等を手伝ったり、親の相談に乗ったりすれば、拒否されることが少なくなるし、また親のサポートにもつながるのではないかと考える。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
5	子育てをする親に、子どもとの関わり方の大切さを教えるとともに、具体的な関わり方を年配の方々から学ぶ機会を設けて欲しい。 また、中学生くらいから定期的に乳幼児と関わる機会を設けてはどうか。 子育て支援は経済的な面だけでなく、子育てに対する社会全体の意識を変えることも重要ではないか。	④	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、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	現在の若者はなかなか結婚できず子どもも増えない。国の責任として対策を講じて欲しい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
7	HPIに掲載されている次世代育成支援に関する先駆的取組事例について教えて欲しい。	①	掲載されている取組についてご説明しました。
8	女性や子どもに対する犯罪が多い。性犯罪などは最も卑劣なことで、そのような犯罪が起こらない生活環境や被害者をしっかり支援する環境を作っていくって欲しい。	⑤	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
9	保育所等における職員の給与が低すぎて、若い方が長く続かず辞めていく現状がある。 待機児童対策等、新しい対策を打ち立てる前に既存の施設における職員の処遇改善等に取り組むことも大事なのではないか。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
10	保育士のニーズが高まってきているが、ある職業訓練を受けたら受験資格を与える等の緩和により、保育士試験の受験資格対象の枠を広げて欲しい。 職業訓練基金の訓練を受けても意味が無いという人もおり、現在の基金訓練が雇用に繋がっていくような手段を考えて欲しい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
11	認定こども園の入園について、平成23年6月9日に育休が終了するのに伴い、4月から入園を希望し書類配布してもらい、面接したところ4月15日迄の育休明けのみしか入園できないとの事。 5月1日からの受付で順番待ちなので入園できないかもしれないと説明をされた。乳児での入園で、子供が園に慣れるまでは仕事も集中して出来ないと思うが、全国の認定こども園・保育所は同じ規定なのか。	① ④	保育所の入所については、居住の市町村に申し込みをし、その入所判定は、市町村が行うこととなっております。また、その入所基準についても、市町村の権限・責任により実施しております。 一方、認定こども園においては、「保育に欠ける要件」の判定は市町村が行うものの、入所については、施設に直接申し込み、契約することとなっております。また、利用希望者が多かった場合の入所の選考は、施設が行います。施設は、母子家庭や、児童虐待防止の観点から特別の支援を要する家庭に配慮するとともに、あらかじめ公表した公正な方法で選考することになっています。 以上のことから、認定こども園の入所の方法についてはお住まいの市町村、または、直接施設にご相談いただきたい旨、回答しました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、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
12	保育に興味があり、現在就職活動中であるが、保育の現場は資格がないと、なかなか採用されにくいという現状がある。また、資格を持っていたとしても、保育所の保育士などは、賃金が安く、特に男性は家庭を持つのが難しい状況にある。男性の賃金について見直しを行ってもらい、保育に従事する職員が働きやすい環境を整えてほしい。	④	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、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(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12月3日～12月9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	6件	0件	26件	73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	49件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	外国人が血縁関係を偽り生活保護を受け取ろうとしたと聞いた。外国人には、一切の手当を支給しないこと。生活保護は日本人に限るべきである。それだけでかなりの経費を削減できる。	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。
2	就労している者よりも「生活保護受給者」の方が良い暮らしをしているのは奇妙であり腹立たしい。医療費もただで、保護費も多額となる世帯もあり、生活保護から脱却できないのではないか。生活保護基準を見直すべきである。	④	ご意見としてお伺いいたしました。 なお、生活保護基準のあり方につきましては、ナショナルミニマム研究会での議論も踏まえて今後考え方を整理していく予定でございます。
3	年金生活の高齢者よりも「生活保護世帯が裕福な暮らしをしている。本当に何とかならないのか。	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	現在借金を抱えており生活が苦しいため、社会福祉協議会に生活福祉資金貸付の相談をしたところ、債務が多すぎるため貸付は出来ないとされた。	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。
5	以前、道路交通法違反容疑で逮捕されたことのある者が、新規の民生委員として委嘱されることについて、見解を聞きたい。	①	民生委員の推薦手続きや、民生委員の選任要領についてご説明いたしました。

※「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。

(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、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。
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。
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12月3日～12月9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	障害者自立支援法の改正法が成立したが、障害者自立支援法は廃止すべきではないか。		障害者自立支援法は廃止し、新たな総合的な福祉制度を平成25年8月までに実施することとしています。 今回の法律は、それまでの間、障害者の地域生活支援を充実させるためのものと承知しています。
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12月3日～12月9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	30件	1件	3件	11件	45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)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	40件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	65歳になったばかりという方から、「なぜ介護サービスを使っていないのに介護保険料を払わなければいけないのか、使うようになってから集めればいいのか」との質問をいただきました。		介護保険制度は、誰もが抱える介護リスクについて、社会全体でその負担を分かち合うことを目的として社会保険制度をとっていること、要介護状態となったときに必要な保険給付を受け、1割の負担でサービスを使うことができるよう、保険料を負担していただいているものであることを説明しました。
2	全ての介護職員の待遇を改善させるため、介護職員処遇改善交付金は全ての事業所に申請を義務付けるべきとのご意見をいただきました。		基本的に処遇改善は労使の合意の下に決定されるものであり、賃金に対する考え方や水準がさまざまであることから、事業所の判断で申請していただくこととしていること、ただし、国としてはできるだけ交付金を活用していただきたい旨お願いをしていることを説明しました。
3	一般の方から、特別養護老人ホームの入所の順番はどのようにして決まっているのかとのご質問をいただきました。		各施設が設置する入所に関する検討委員会において、申込者の要介護度や単身世帯か否か等の家族の状況等を勘案して、入所の必要性の高さを判断して決定される旨回答いたしました。
4	一般の方から、特別養護老人ホームの入所者が入院した場合、施設側は入所者の状況を把握するなどの対応はどのようにするの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第22条において、入所者について、病院又は診療所に入院する必要が生じた場合であって、入院後おおむね三月以内に退院することが明らかに見込まれる時は、入所者及びその家族の希望等を勘案し、必要に応じて適切な便宜を供与するとともに、やむを得ない事情がある場合を除き、退院後施設に円滑に入所することができるようにしなければならないことが規定され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
5	有料老人ホームの事業者の方から、介護専用型特定施設で、要介護者の配偶者の方が要支援と一緒に入居している場合において、配偶者の方に対して当施設が提供する介護サービスを提供して、保険請求ができるかとのご質問をいただきました。		介護専用型特定施設については、介護予防特定施設入居者生活介護の指定の対象ではないため、介護専用型特定施設に入居されている要支援の方への介護保険サービスの利用については、一般の介護予防サービスを利用して頂く旨回答致しました。
6	一般の方から、介護報酬とは、介護職員の賃金のことかとのご照会をいただきました。		介護報酬は介護サービスの提供に要する費用である旨説明しました。
7	一般の方から、介護老人保健施設内で起こった事故についてはどこに相談すればよいのかとのご質問をいただきました。		介護老人保健施設の所在する都道府県にご相談いただきたい旨ご説明しました。
8	一般の方から、「なぜ介護保険料は40歳から支払うようになっているのですか」との質問をいただきました。		介護保険制度は、加齢に伴って生じる介護リスクに係る負担を社会全体で支え合う制度として設けられたものであり、40歳以上を被保険者としている理由は、加齢に伴って発症しやすくなる若年性認知症や脳血管疾患により要介護状態となる可能性が高くなることや、自らの親が介護を必要とする状態になった場合の介護負担が軽減されるため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12月3日～12月9日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0 件	46 件	0 件	0 件	6 件	52 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)	7 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	40 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。
2	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	(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。
3	関東信越厚生局内にある病院と薬局との癒着がこの界隈では古くから噂されており、薬局から病院に裏金が流れているのではないかと。また、当該病院においては調剤料を無料としたり、割り引いたりといった行為が公然としかも一般患者にも察知されている中で行われているのではないかと。	①	当該病院及び薬局の指導監査を担当する事務所と連絡をとり、調査したところ、ご指摘の不正行為は確認されませんでした。
4	入院してから、3カ月を経過すると、病院側の収入が減り、患者が退院しなくてはならないということはあるのか。	①	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、90日を超えると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は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、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	被保険者が自殺未遂を起こし、病院に搬送された。もともと当該被保険者は、精神科への通院歴や向精神薬の投薬歴は無かったが、搬送途中の医師の診断により、初めて精神疾患であることが確認された。 この場合は必ず保険給付を受けられないのか。	①	自殺未遂による傷病について、その傷病の発生が精神疾患等に起因するものと認められる場合は、「故意」に給付事由を生じさせたことに当たらず、保険給付等の対象としているところですので、通院歴や投薬歴が必ずしも無くとも、保険者が上記事実を確認出来た場合は保険給付を行うこととなりますが、認めるかどうかの最終的な判断は保険者に委ねられると説明しました。
6	国民健康保険の過去の保険料を6か月分滞納しているが、最近は毎月払っている。しかし、保険証をもらうことができない。このようなことが法的に許されるのか県に尋ねたが、分からないので厚労省で聞いてと言われた。	①	詳細な状況を確認したところ、短期被保険者証交付世帯で、滞納した分の保険料を支払う約束をした日に特に理由もなく、市役所に行かなかったところ、それから市役所から連絡も来ず、被保険者証ももらえないとのこと。 国民健康保険制度は皆様からの保険料により成り立っており、滞納分は他の被保険者等の負担になってしまうことから、保険者と約束した事項についてはしっかり履行する必要があり、履行できない事情がある場合には、事前に連絡をとれば被保険者証がもらえないということはない旨説明したところご納得されました。
7	夫の母は74歳だが、住所地特例を受けて介護施設に入ることになった。転出時に国民健康保険証を差し替えることになり、新しい保険証を転送不可扱いで母宛に送ってもらうことになったが、母は施設に入っているため住所地で受け取ることができない。 夫宛に送って欲しいと思い、市役所に申し出たが、別世帯には送れない、たとえ母本人が受け取りに行っても免許証、パスポートが無いと渡せない、と言われた。 市役所から施設の担当者宛てに送ると言われたが、担当者を信用できない。母に直接送られても認知症のためもっと不安である。 合法的に夫宛に送ってもらえるような方法はないものか。	①	保険者として現住確認の必要もあるため、簡易書留等の転送不可扱いの方法で被保険者証の送付を行っているもの。当該事案については、相談者が夫の母の郵便物について転送届を提出しているため、被保険者証が夫の母の手元に届かないといったケース。市の対応についても不合理なことではなく、介護施設との関係性や郵便物の転送については相談者御自身で解決していただかないことを説明いたしました。厚労省から当該市役所の御担当者へも連絡し、双方が納得できる方法で交付できるようお願いしました。

※「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12月3日～12月9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	30件	0件	0件	4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	1件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	28件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	・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。		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>具体的な廃止の時期は決まっておりませんが、実態調査を行い、現在、必要な対応策を検討しているところです。</li> </ul>
2	障害厚生年金の審査が遅れている。改善してほしい。		<ul style="list-style-type: none"> <li>日本年金機構において、全体的に障害厚生年金の審査に時間を要している状況のため、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)しているところではありますが、現在は平均6ヶ月を要しております。</li> <li>また、年金事務所等における障害厚生年金の請求受付時に審査期間の目安を具体的に説明しており、3ヶ月半を超える方へ審査遅延のお知らせを郵送し、併せて障害厚生年金の審査状況にかかる照会ダイヤルを設置して、請求者の方からのご照会に対応しております。</li> <li>日本年金機構では随時、審査状況について情報提供を行っているところですが、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。</li> </ul>
3	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。		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>

「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	老齢厚生年金の受給に関する語句や言い回しはお役人言葉が多く理解に苦しむ。		日本年金機構においては、専門的な言葉をわかりやすい言葉に置き換えることやお客様向け文書モニター会議等において検討を行うなど、記載内容をわかりやすくするよう取り組んでおります。ご意見につきまして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。
5	ねんきんダイヤル(委託業者)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)

平成22年12月3日～12月9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 若山 丈(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
	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	労働組合法第5条第2項第7号の「職業的に資格がある会計監査人」の中に税理士は含まれるか。		労働組合法第5条第2項第7号の意義及び趣旨について丁寧にご説明し、ご理解をいただきました。
2	個別の事案について、労働組合法第2条第1号の「使用者の利益を代表する者」に当たるかどうか教えてほしい。		所管である都道府県労働委員会を紹介し、ご理解をいただきました。
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

(参考)

平成22年12月3日～12月9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	272件	9件	0件	33件	0件	314件
	地方分	42件	39件	20件	0件	0件	0件	101件
合計	42件	311件	29件	0件	33件	0件	415件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	70件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	345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	国民年金保険料を納付した期間が不足しているため、障害年金を受け取ることができない。症状の回復が見込めない場合、その後の納付状況によって、障害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。		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、障害年金を受け取っている。障害の状態を記載した診断書を数年おきに提出しなければならない。これから高齢になり、定期的な診断書の提出が難しくなる。国の方で障害の状態を確認するなど、負担が軽減されるよう制度を改善して欲しい。		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	老齢基礎年金を満額受け取る要件を満たしていない場合は、65歳以降も国民年金に任意加入して保険料を納付し、年金額を増やせ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。
4	固定的な賃金に大幅な変動があった場合、報酬を届け出る月額変更届について、変動後3カ月経過して初めて標準報酬月額が変更になる。現在、老齢厚生年金の額が標準報酬月額等との調整で一部停止になっており、給料が下がっているのに3カ月も待てない。すぐに変更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	現在66歳で遺族厚生年金を受け取っているが、遺族年金の額は自分の老齢厚生年金の年金額に応じて調整される。老齢厚生年金は課税対象でもあり、この年金額では生活できない。自分の老齢厚生年金と遺族厚生年金を両方とも全部受け取れるようにして欲しい。		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	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。		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29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	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。
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。		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。
10	お客様から、お礼や激励をいただきました。		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、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。