

平成22年12月27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17日から平成22年12月22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)(10/12/27)

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17日～12月22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) | 3 | 22 | 0 | 1 | 512 | 538 |
| 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 | 14 | 0 | 0 | 10 | 24 |
| 健康局 | 0 | 3 | 0 | 0 | 69 | 72 |
| 医薬食品局 | 0 | 20 | 0 | 0 | 12 | 32 |
| 食品安全部 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 労働基準局 | 0 | 122 | 0 | 0 | 55 | 177 |
| 職業安定局 | 0 | 18 | 0 | 0 | 112 | 130 |
| 職業能力開発局 | 0 | 4 | 0 | 0 | 13 | 17 |
| 雇用均等・児童家庭局 | 0 | 89 | 3 | 0 | 112 | 204 |
| 社会・援護局 | 0 | 33 | 2 | 0 | 63 | 98 |
| 障害保健福祉部 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| 老健局 | 0 | 46 | 0 | 3 | 3 | 52 |
| 保険局 | 0 | 27 | 0 | 0 | 7 | 34 |
| 年金局 | 0 | 4 | 0 | 0 | 94 | 98 |
| 政策統括官 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 日本年金機構 | 44 | 275 | 37 | 0 | 40 | 396 |
| 合計 | 47 | 682 | 42 | 4 | 1,104 | 1,879 |

国民の皆様の声の内訳

| | |
|--------------------------|-------|
| 政策・制度立案への提言 | 322 |
| 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 458 |
| 法令遵守違反に関するもの | 9 |
| その他 | 1,090 |

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12月17日～12月22日受付分

| | |
|---------|---|
| 部局(課室)名 | 行政相談室 |
| 照会先 | 相談係長 松浦 洋平(内線7134) (03)5253-1111(代表) |

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|--------------------|----|-----|----|-----|------|------|
| | 3件 | 22件 | 0件 | 1件 | 512件 | 538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 | 538件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|--|
| | | 分類: | 概 要 |
| 1 | NHKのことで、総務省に問い合わせたい。連絡先を教えてください。(電話) | | 総務省の連絡先をご案内いたしました。 |
| 2 | 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。 |
| 3 | 【ご質問】 特定保健用食品のことでお伺いしたい。いろいろと情報提供をお願いしたいと考えているが、担当の方の連絡先を教えてください。(厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール) | | 厚生労働省の所管ではなく、消費者庁へお問い合わせいただくようご返答いたしました。 |
| 4 | 【ご質問:TPPについて】 今の政治は農家のことを考えているのでしょうか？急にTPPに参加したら日本の農家は壊滅的な打撃を受けるのは目に見えています。日本は輸出に頼るだけなんですか？自給率をもっと伸ばそうという考えはないのですか？(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、農林水産省へお問い合わせいただくようご返答いたしました。 |
| 5 | その他、検事総長辞任や中国へのODA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 | 医事課総務係(内線2566) 指導課総務係(内線2549) |

平成22年12月17日～12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 | 14件 | 0件 | 0件 | 10件 | 24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 | 23件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|--|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 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。 | | 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。 |
| 2 | 国民が受けられる医療は平等でなければならず、居住する市町村により医療の内容が違うことは是正されなければならないと思うが、厚労省の考え方を教えて欲しい。 | | 厚生労働省としても、国民が必要な医療を受けることができるよう、必要な予算の確保等を行い、救急医療体制の整備等に取り組んでいることをご説明しました。 |
| 3 | 北海道にある病院の再編新設にあたり、国の補助金が交付される予定であるようだが、再編新設は市の医療需要に見合わない大きな規模のものであり、国で現地調査を行う等地域の医療提供の現況も踏まえて交付先の決定を行うべきではないか。 | | 御指摘の補助金の詳細が分かりませんが、医療提供体制施設整備交付金であれば交付対象施設の選定は都道府県において行なっている旨をご説明しました。 |
| 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 | 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17日～12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 | 3件 | 0件 | 0件 | 69件 | 72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) | 1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 | 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 | 肝炎治療に関する医療費助成制度について、都道府県はもちろん、現場の病院に十分伝わり、必要な者に必要な助成が行き渡るよう、周知徹底してほしい。 | | 貴重なご意見として傾聴し、自治体に情報提供いたしました。 |
| 3 | 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が増などにより対応している旨ご説明いたしました。 |
| 4 | 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。 |
| 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17日～12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 | 20件 | 0件 | 0件 | 12件 | 32件 |

| 国民の皆様の声の 内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 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 | 32件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|---|-----|
| | | 分類: | 概 要 |
| 1 | 現在、インターフェロン治療をしてC型肝炎は完治しているが、救済制度について聞きたい。 | 『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』についてご説明させていただきました。併せて、対象製剤の投与の有無を病院に問い合わせるようご提案させていただきました。 | |
| 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 | 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12月17日～12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 | 122件 | 0件 | 0件 | 55件 | 177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) | 1件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 173件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 時間外及び休日に関する協定届(36協定)の有効期間を1年以上としたいと考えているが、注意すべき事項について教えて欲しい。 | | 時間外及び休日に関する協定届(36協定)の有効期間は、労使間の自主的決定によって定められるべきものであるが、実情に合わせて定期的に見直しを行う必要があると考えられることから、有効期間は1年間とすることが望ましいことなどを説明し、御理解いただきました。 |
| 2 | 多くの企業は表向き「コンプライアンス」などを謳っているが、実態は人事ですら守るべき労働関係法令を知らない、あるいは知っていても無視したような対応を取り、企業としての社会的責任を果たしていると言えない企業が多い。 この状況を打破するには、労働基準監督署の体制強化や労働基準法の罰則強化をすべきと考える。 | | 監督署は、法定労働条件の履行確保のために通常の監督指導に加え、集団指導や自主点検等、さまざまな手法により、労働基準関係法令の周知・徹底に努めていること、また、重大・悪質な場合は司法処分をするなど厳正に対応していること、今後ともできるだけ多くの事業場に対し、監督指導を実施する等により、遵法水準の維持・向上に努めて行くことなどについて御説明いたしました。 |
| 3 | 労働基準法には、賃金支払の5原則(通貨払、直接払、全額払、毎月一回以上払、一定期日払)が定められているが、今のご時世に直接払している会社なんて少ないのではないのか。 | | 労働基準施行規則において、使用者は労働者の同意を得た場合は、当該労働者が指定する本人名義の口座へ賃金の振り込みができる旨の規定があることを説明し、御理解いただきました。 |
| 4 | 今度、新たに年少者を雇いたいと思うが、留意事項はあるのか。 | | 年少者については、時間外労働・休日労働、深夜労働は原則できないこと、就業の制限を受けること、事業場に証明書等を備え付ける必要があること等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 | テレワークの導入を検討しているが、「在宅勤務ガイドライン」について内容が知りたい。また、その他テレワーク導入に当たり気を付けるべき点分かる資料などはないのか。 | | お問い合わせの内容について、厚生労働省及びテレワーク関連4省庁で作成した資料が掲載されているホームページを御案内し、掲載内容について御説明いたしました。 |
| 6 | 労働者を受動喫煙、事業主、喫煙者から守るため、至急職場での禁煙を立法化してほしい。現況では、労働者の健康は守れないし、「分煙」では全く効果がない。 受動喫煙は、客観的に判断することが難しく、個人の体質、感じ方に差があるが、それだけに完全禁煙を立法化しないと労働者の健康が守れない。 | | 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 | 飲食店の禁煙、喫煙については、国が決めるべきことではなく、選択式にすべきである。 受動喫煙だけではなく、喫煙者への配慮も必要ではないか。 | | |
| 8 | 職場における受動喫煙について、早急に規制を設けるべきである。 | | |

「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17日～12月22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 | 18 件 | 0 件 | 0 | 112 件 | 130 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) | 68 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 9 件 |
| | その他 | 51 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 求人票には年齢不問と書いてあるにもかかわらず、現実的には年齢制限があり、改善してほしい。 | | 雇用対策法により、労働者一人一人に均等な機会が与えられるよう、労働者の募集・採用における年齢制限を原則禁止しており、本年10月には事業主向けパンフレットの改訂し、より一層の事業主への周知啓発に努めているところです。 |
| 2 | 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。 |
| 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づけております(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 | 精神障害者の雇用を促進してほしい。 | | 精神障害者については、特に障害特性に応じた、きめ細かな支援を行うため、ハローワークに「精神障害者就職サポーター」を配置し、精神障害者に対するカウンセリング機能を強化するなど就労支援策の充実に努めてまいります。今後とも、精神障害者の雇用が促進されるよう、一層の支援の充実に努めてまいります。 |
| 7 | ハローワークの担当が企業に対して積極的に求人へ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いるところです。引き続き求人確保のため努力をまいります。 |
| 8 | ハローワークの求人に応募したが、事業所から採否結果の通知書が届くのが遅い。求人票に記載された日までに連絡するよう指導してほしい。 | | 採用・不採用の結果につきましては、早急に求職者及びハローワーク双方に通知するよう事業主を指導しております。なお、求人票に記載された期日を経過しても通知がない場合は、窓口にご相談いただければ、事業主へ問い合わせる等対応する旨ご説明しました。 |
| 9 | 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。 |
| 10 | インターネット上からでも紹介状を発行できるようにしてほしい。 | | ハローワークでは、原則として求職者に来所していただき、職業相談を実施して求職者の就職意思や希望条件を把握した上で、紹介状を交付することとしています。しかしながら、来所が困難な方であって、十分な職業相談を既に実施している場合については、郵送やFAXにより紹介状を交付すること、求職者及び事業主と調整の上、ハローワークから事業主に紹介状を送付することも可能です。 |

「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12月17日～12月22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 | 0件 | 0件 | 13件 | 17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) | 9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 | 来年も基金訓練の実施や訓練・生活支援給付の支給を続けてほしい。 (ほか同様の意見1件) | | 基金訓練や訓練・生活支援給付の支給は、平成23年1月以降も継続し、引き続き、求職者の方の再就職を支援してまいります。また、これらの制度は、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。 |
| 2 | パートなどで働いていた場合の時給は800円～900円ぐらいが相場で、月10万円程度の収入にしかない。 それを踏まえると、訓練受講期間に毎月10万円を支給するのは、高額すぎるのではないか。 | | 訓練・生活支援給付の支給額(単身者の方:月10万円)は、雇用保険など他の給付制度の水準等を踏まえて設定しているものであり、経済的に安心して職業訓練を受けるために必要な水準と考えています。 |
| 3 | 訓練・生活支援給付の支給額月10万円は、低額すぎる。 家賃を払ったらほとんど残らないので、金額を至急、引き上げてほしい。 | | 訓練・生活支援給付の支給額(単身者の方: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(単身者の方:月上限5万円)をお申し込みいただくことができます。 |
| 4 | 訓練・生活支援給付について、扶養家族の確認書類を教えてください。 | | 前年の源泉徴収票や健康保険被保険者証などで確認することとしています。 |
| 5 | 失業していて収入がない。訓練・生活支援給付を受けて基金訓練を受講したいが、私には資格があるか。 | | 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ことなどの要件を満たすことが必要です。また、訓練・生活支援給付の受給は、基金訓練などを受講している期間、一定の資産や収入等に関する要件を満たしている方が受給できます。 基金訓練の受講あつせんは、ハローワークで行っていますので、是非最寄りのハローワークにご相談ください。 |

「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 | 基金訓練の出席率が8割未満となったため、訓練・生活支援給付が支給終了となったが再開できないか。 | | 職業訓練の出席率が8割未満となったコースの受講中において、訓練・生活支援給付の再開はありません。 |
| 7 | 定年退職者が安易に教育訓練に関する事業を起こして、基金訓練を実施するよう申請しているが、税金の無駄遣いにならないのか。 | | 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す。 (8月30日から施行) |
| 8 | 厚生労働省のHPに掲載されているジョブ・カード様式について、エクセルではダウンロードできたが、PDF形式では、様式2・3を見ることができなかったが、どのようにすればよいか。 | | 当省HPに掲載されているジョブ・カード様式は、エクセル形式及びPDF形式にて、全てダウンロードいただけるところ、ダウンロード方法をご案内しました。 【掲載場所(URL)】 http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/job_card01/index.html |

「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17日～12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 | 89件 | 3件 | 0件 | 112件 | 204件 |

| 国民の皆様の声の 内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 129件 |
|---------------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 7件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 68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 ・子ども手当の財源確保のために増税を行うのはやめてほしい。 ・3歳未満のみを増額するのはやめてほしい。 ・子ども手当より現物給付(保育サービス等)を充実してほしい。 ・子ども手当から保育料を徴収する仕組み等には賛成する。 | | 貴重なご意見として承りました。 |
| 2 | 日本の少子化は深刻な状況であり、その原因は、法律婚をしなければ出産環境が保障されないことにあると考えられる。そこで、フランスやドイツにおけるシビルユニオン制やパートナー制といった、法律婚をしなくても実質家族として扱われる制度を参考とすべき。また、フランスでの手厚い支援、特に3人目以降の子どもへの優遇措置などを参考とすべき。 | | 貴重なご意見として承り、情報を共有しました。 |
| 3 | 幸せそうな子どもやその家族をテレビで映す機会を増やしてみてもどうか。 | | 貴重なご意見として承り、情報を共有しました。 |
| 4 | 児童扶養手当などひとり親に対する手当が多すぎると感じる、死別など一部は別だが、ほとんどは自己責任である。財源が余っているならよいが、このご時世で、この手当額は多すぎる。百万人以上の人が手当をもらっており、膨大な公費が使われているので大幅な予算の削減を要望する。 | | 児童扶養手当制度の趣旨をお伝えし理解を求めました。 |
| 5 | 公正証書や家庭裁判所で実の子の養育費を取り決め、給与の差押えをしても、退職されれば効果がない。養育費を支払わない者に対して厳しい制裁を加える制度を作って頂きたい。 | | 貴重なご意見として伺いました。 |

「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 | 死別やDV等の理由以外の身勝手な理由で離婚した人たちが医療費等の優遇を受けていることに納得ができない。他の税金を払っている者のことも考えていただきたい。 | | 貴重なご意見として伺いました。 |
| 7 | 保育所の入所書類の提出で、「書類が届いた、届かない。受け付けない。締切を過ぎてても入れてもいい」など、担当者により言っていることが異なり、正直、全く信用できない。税金を使って、こんなにも無駄が多く、いい加減な仕事で良いのか。オンライン申請などにより、送信(送付)者にもデータで日付などが、確実に残るようなシステムの構築が必要だと思う。 何故、マニュアル化して、迅速に、窓口の皆が、統一した仕事が出来ないのか不思議である。 | | 貴重なご意見として承り、情報を共有しました。 |
| 8 | 現在認定こども園に子供を預けているが、もともと幼稚園であったため、3歳児以降はお昼寝という時間はなく、長時間で保育を受けている園児は眠くなったら机に伏せて寝かせているのが現状である。来春、息子も年少組となるので、園にも寝てしまったら布団でとお願いしているが、なかなか受け入れてもらえない。引き続き長時間保育なので、2時頃降園の児童と違い、突然お昼寝がなくなるのは無理であるし、現状の机に伏せて寝るのは不憫である。こども園の規定に午睡に関する規定等はあるのか。 | | 認定こども園や保育所の午睡については、保育所保育指針「第3章 保育の内容」の中に「一人一人の子どもの生活リズム、発達過程、保育時間などに応じて、活動内容のバランスや調和を図りながら、適切な食事や休息が取れるようにする。」とあり、また、保育所保育指針の解説書においても「午睡は、子どもの年齢や発達過程、家庭での生活や保育時間などを考慮して、必要に応じて取れるようにしていきます。子どもの家庭での就寝時間に配慮し、午睡の時間や時間帯を工夫し、柔軟に対応します。」とあります。具体的な午睡の対応については、ご利用の認定こども園にお問い合わせ・ご相談いただきたい旨回答しました。 |
| 9 | 賃貸マンションで実施している保育ママの補助をしている保育士だが、市の担当職員の最初の説明では家賃補助が出るとのことだったが、今になって予算が取れないので無理とやってきた。待機児童も定員3名のところ10人以上もいる。市長の待機児童をできるだけなくそうという言葉も根本ができていなければ意味が無い。私や私の周りの人がこれから保育ママを始める場合もあるので、今後早急の改善をお願いしたい。 | | 貴重なご意見として承り、情報を共有しました。 |
| 10 | 幼保一体化は反対ではない。以前から、なぜ子どもたちは区別されるのだろう、なぜ保育園の子は幼稚園教諭から哀れな目で見られる風習が残っているのだろうと置いていたからである。しかし、利用時間によって料金が変わるシステムは止めていただきたい。経済的に困難な家庭の保護者こそ、長時間働かなくてはならないからである。一体化しても、従来の保育園のように、世帯の所得に応じた保育料にしていきたい。 | | 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。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|------------------------|-----|------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 11 | 妊婦健診費用について、完全無料化して欲しい。 | 1 | 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12月17日～12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 | 33件 | 2件 | 0件 | 63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 | 1件 |
|---------------------|--------------------------|-----|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 51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 | ただでさえ生活保護の方が支給額が多いのに、まだ年金者の支給額を引き下げるのか。真面目に年金を納めて月6万円台。働かず、掛金も納めず貰う保護費は10万円。おかしい。 | | ご意見としてお伺いしました。 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。 |
| 2 | 外国人の不正受給が横行している。不正な医療費請求や貧困ビジネスの悪用など。外国人への生活保護の適用は即刻廃止して、不正受給対策とすべきである。 | | 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 | 生活保護受給者が140万人を超え、非常に増えていることを知った。外国人に対する生活保護の適用を止め、日本国民に限定した適用とすべき。 | | 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。 |
| 4 | 地元の社会福祉協議会に総合支援資金の貸付申請の相談をしたところ、態度が悪く不愉快な思いをした。対応が悪すぎるのではないか。 | | ご意見としてお伺いしました。制度内容をご説明するとともに、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。 |
| 5 | 民生委員の活動費として自分がいくらもらえるのかを知りたい。また、委嘱状に敬称が付いていないが、お願いしている立場なのに失礼じゃないのか。 | | 活動費の支給業務及び委嘱状の交付業務については、各市町村において行っておりますので、お住まいの市町村にお尋ね頂くようご案内いたしました。 |

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

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 6 | 介護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。 |
| 7 | 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。 |
| 8 | 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。 |

「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12月17日～12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 | 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 | 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 | 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 | グループホーム・ケアホームに入居中の障害者に対しても、一般のアパート等で居住する障害者と同様にヘルパー利用を認めてもらいたい。 | | 現在の制度下でグループホーム・ケアホーム入居者に認められているヘルパー利用の要件等についてご説明いたしました。 |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |

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

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

| | |
|---------|--|
| 部局(課室)名 | 老健局 |
| 照会先 | 総務課企画官 宮崎敦文(内線3911) 総務課企画法令係 富永華子(内線3919) |

平成22年12月17日～12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 | 46件 | 0件 | 3件 | 3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 | 3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 | 特別養護老人ホームに勤務している生活相談員の方から、非常災害対策について基準上どのような取り組みが必要とされ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8条第1項及び第2項において、消火設備等必要な設備を設けるとともに、非常災害に関する具体的計画を立て、関係機関への通報及び連携体制を整備し、職員に周知すること、定期的に避難訓練を行わ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。 |
| 2 | 「介護保険料はなぜ全国一律ではないのか、住所が違うだけで負担しなければならない額が異なるのは不公平ではないか」とのご質問をいただきました。 | | 市町村ごとに保険料額が異なる理由は、地域ごとに様々なサービスに対するニーズやそれに基づくサービスの供給量が異なり、給付に必要な額に差があるためである旨、回答しました。 |
| 3 | 夫婦ともに収入が少ないという方から、「介護保険という制度自体は必要なものだと思うが、収入が少ない人の負担は軽減すべきであり、収入が多い人にはある程度多めに負担してもらうような制度にすべきではないか」とのご意見をいただきました。 | | 介護保険料については、低所得の方にも大きな負担とならないよう、所得に応じた段階別の設定とすることとしており、各段階の保険料率は市町村が地域の実情に応じて定めることができること、また、国では、平成20年度第2次補正予算により、平成21年の介護報酬プラス3.0%改定に伴う保険料の上昇を抑制する措置を講じている旨、回答しました。 |
| 4 | 介護老人保健施設における認知症短期集中リハビリテーション実施加算は、入所の日から起算して3ヶ月以内の期間で、かつ、過去3ヶ月の間に当該加算を算定していない場合であれば、算定できるのかとのご質問をいただきました。 | | 算定できる旨、説明しました。 |
| 5 | 自治体の方より、グループホームの医療連携体制加算の看護師の配置については、職員に看護資格をもつ者がいればいいのか。看護職員として専従であることが必要かとのご質問をいただきました。 | | 職員(管理者、計画作成担当者又は介護従業者)として看護師を配置している場合については、医療連携体制加算を算定できる。訪問看護ステーション等、他の事業所との契約により看護師を確保する場合については、認知症高齢者グループホームにおいては、看護師としての職務に専従することが必要である旨、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。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 6 | 老人福祉施設という名称をよく聞くが、具体的にはどのような施設があるのかとのご質問をいただきました。 | | 老人福祉法第5条の3の規定において、老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、軽費老人ホーム、老人福祉センター、老人介護支援センターが該当する旨伝え、それぞれの特徴について回答しました。 |
| 7 | 自治体の方より、社会福祉法人が運営する介護老人保健施設の事業は公益事業にあたるのかとのご質問をいただきました。 | | 社会福祉法人の認可について(平成12年課長通知)において、介護老人保健施設を運営する事業は公益事業に当たることが規定されている旨、回答しました。 |
| 8 | 介護事業所の従業者の方から、「全国の介護従事者の給料がアップしていると聞いたが、自分はほとんど上がっていない。国の制度なら公平に上げるべきではないか」とのご意見をいただきました。 | | 介護職員処遇改善交付金は、事業所の自発的な処遇改善への取組を促進することを目的として創設されたものであるため、その処遇改善の内容は、介護職員の勤務形態や事業所の経営状況等に基づいて事業所が独自に定めている旨、回答しました。 |
| 9 | 特別養護老人ホームの待機者数についてご質問をいただきました。 | | 平成21年12月の調査において、約42.1万人の方が特別養護老人ホームの入所申込をされている旨、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。

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17日～12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 | 27件 | 0件 | 0件 | 7件 | 34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) | 6件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 24件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|--|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 一般の病室が空いていると思われるのに個室に入れられました。病院が差額ベッド代を入院患者に請求してはいけないのではないかと。 | ① | 特別の療養環境の提供に係る基準を説明した上で、患者の同意がない場合には差額ベッド代は徴収できない旨をお伝えしました。 |
| 2 | ヘルニアの治療中であるが、鍼灸院での針治療については保険の対象とするべきではないかと。 | ① | 鍼灸院での針治療については、医師の同意書がある場合に限り保険の対象となることを説明しました。 |
| 3 | 平成20年度(平成20年4月～平成21年7月)に受けた医療・介護に係る高額医療・高額介護合算療養費の支給申請を行う手続きを行おうとしたところ、所得区分が低所得ではなく一般所得であり、負担額の合計が低所得と一般所得のそれぞれの自己負担限度額の間に位置していたため、支給を受けることが出来ないと指摘された。 世帯全体では、まさに平成20年以降収入が減少し、平成21年度は住民税非課税となったにもかかわらず、なぜ一般所得区分になってしまうのか。 | ① | 高額医療・高額介護合算療養費における低所得区分の判定に当たっては、基準日が属する年度の前年度が住民税非課税であるかどうかで判定します。 ここでいう「基準日」とは、今回の事例では平成21年7月31日を指すため、住民税が課税されるかどうかを判断する年は平成19年となります。 当該年の収入が住民税課税相当であれば一般所得区分となる旨ご説明しました。 |
| 4 | 現在、協会けんぽの任意継続被保険者であるが、最近、特定離職者等の条件を満たした場合に、国民健康保険料の算定時において、1/3に低減されるということを知った。 自分自身はこの条件に該当し、国民健康保険料の方が安いので、離職時(2月)から遡って保険料を返還してもらい、国民健康保険に入り直したい。 市町村のも窓口で貰った厚労省のパンフレットにも遡って申請出来る旨の記載があるので、協会けんぽに遡及喪失の問い合わせを行ったら、出来ないと言われた。 何故出来ないのか。 また、何故健康保険においては、同様の取り扱いをしないのか。 | ⑤ | ・任意継続資格について、1月以降の将来に向かって喪失し、国民健康保険に加入することは当然可能であるが、遡って喪失(保険料の返還)し、遡って国民健康保険に加入するという取り扱いには、健康保険法上出来ない旨説明。 ・併せて、パンフレット記載の遡っての申請の件については、あくまでも初めから国民健康保険に加入している人のことであり、お客様のよう健康保険の任意継続に加入されている方は対象にならない旨説明。 ・ご指摘の保険料低減の取り扱いについては、会社を辞められた方等が加入する最後の受け皿としての国民健康保険制度における特例であり、あくまでも選択して加入する健康保険の任意継続においては、適用されないものであるが、ご意見として頂戴する。 |

※「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 | 出産育児一時金について、来年度も42万円の水準が維持されるのか。 | ① | 来年度以降の金額については、現在検討中である旨をご説明しました。 |
| 6 | 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。 |
| 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 | (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。 |

※「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17日～12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 | 4件 | 0件 | 0件 | 94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 | 93件 |
|---------------------|--------------------------|-----|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 1件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 4件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 64歳の時に会社が倒産した。失業保険と年金で、何とか生活しようと思ったら「失業保険を貰えば、年金は出ませんよ」との事。私の場合、給料は月20万で失業保険は月13万位。年金は少なく月3万。そこで聞きたいのだが、何故支給を止めるのか？ | | 65歳未満の方に支給される老齢厚生年金と雇用保険の失業給付は、老齢厚生年金の基本的な役割が職業生活から引退した方に対する所得保障であり、就業意欲と能力があり、求職中の方に支給することは趣旨に合致しないことなどから併給の調整を行うこととなっておりますが、ご指摘の点については、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して参考とさせていただきます。 |
| 2 | 平成23年度の年金額について、「受給者の生活は厳しいのだから、引き下げるべきではない」というご意見と、「物価が下がったのだから、法律通り引き下げるべき」というご意見を多数頂きました。 | | 年金額は、1年間の物価変動率を基に翌年の4月以降に支給される年金額の改定を行うことが原則となっており、23年度の年金額についても法律の規定に沿って対応してまいります |
| 3 | 日本年金機構から送付した「標準報酬改定通知書(離婚時の年金分割のお知らせ)」について、年金額の計算について説明を追加してほしいとのご意見がありました。 | | 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。 |

「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12月17日～12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 | 4件 | 0件 | 0件 | 0件 | 4件 |

| 国民の皆様の声の 内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 0件 |
|---------------------|--------------------------|----|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 0件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 4件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | この度、会社が加入していた税制適格年金について精算・配分を行う予定である。専従職員について、配分されたお金にかかる所得税相当額を会社が負担することは支配介入に当たるのか。 | | 労働組合法第7条第3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。 |
| 2 | 会社分割後に労働条件が一部変更になる場合、どのような手続きをとればよいか。 | | 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。 |
| 3 | 会社分割の効力発生日の前に、契約満期が来る契約社員に対して、労働契約承継法上どのような手続きをとればよいか。 | | 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。 |
| 4 | 拡声器を使った労働組合のシュプレヒコール等の声が騒々しい。また、歩道を占拠するので、近隣の店舗営業にも支障きたしている。労働組合の活動ならば何をやっても許されるのか。 | | 労働組合の活動も、労働組合法、刑法あるいは条例等による制約があること、騒音や歩道占拠による支障等については、警察へのご相談が適切であること等をご説明しました。 |
| 5 | | | |

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

国民の皆様の声・集計報告票

平成22年12月17日～12月22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 | 216件 | 12件 | 0件 | 40件 | 0件 | 268件 |
| | 地方分 | 44件 | 59件 | 25件 | 0件 | 0件 | 0件 | 128件 |
| 合計 | 44件 | 275件 | 37件 | 0件 | 40件 | 0件 | 396件 | |

| 国民の皆様の声の 内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 80件 |
|---------------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 314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 | 来年度の年金額が減額になると聞いた。高齢になると医療費もかさみ、生活も苦しい。物価が下がったという実感もない。年金額を下げないようにしてほしい。 | 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 | 障害年金を遡って請求し決定されたが、5年より前の分は時効により受け取ることができなかった。障害年金の制度を知らなかったため、請求できなかったのが理由であり、受け取りができるように制度を改正してほしい。 | 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 | 国民年金保険料が、あまりにも高すぎる。せっかく納める意思があっても、今の収入では納めることが難しい。免除制度だけでなく、厚生年金のように収入によって保険料額が変わるよう制度を改正してほしい。 | 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 | 雇用保険と年金の調整について、雇用保険だけでは生活できない。長年にわたり両方の保険料を納付しており、一度に両方受け取ることができるよう制度を改正してほしい。 | 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 | 年金を受け取っている人が亡くなった場合、死亡当時、生計を同じくしていた者がいないと亡くなった月までの年金が受け取れない制度になっている。遺族であれば支払われるようにしてほしい。 | 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18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 | 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。 | 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。 |
| 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。