

平成23年1月11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24日から平成23年1月6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)(11/1/11)

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24日～平成23年1月6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)	1	107	2	0	729	839
大臣官房	0	1	0	0	10	11
統計情報部	0	0	0	0	0	0
医政局	0	10	0	0	13	23
健康局	0	2	0	0	102	104
医薬食品局	0	19	0	0	15	34
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	81	1	0	71	153
職業安定局	0	12	1	0	226	239
職業能力開発局	0	8	0	0	34	42
雇用均等・児童家庭局	0	93	3	0	132	228
社会・援護局	0	35	0	0	18	53
障害保健福祉部	0	4	0	0	0	4
老健局	0	25	1	2	9	37
保険局	0	60	0	0	5	65
年金局	0	31	0	0	23	54
政策統括官	0	1	0	0	1	2
日本年金機構	23	304	25	0	32	384
合 計	24	793	33	2	1,420	2,272

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	284
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	475
法令遵守違反に関するもの	15
その他	1,498

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24日～平成23年1月6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	107件	2件	0件	729件	839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	839件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	旅行会社が紹介する宿泊施設について問い合わせたい。(電話)		観光庁をご案内いたしました。
2	相続税が引き上げられると報道されていたが、いつからなのか。その他にも質問したいことがある。(電話)		お近くの税務署もしくは国税庁に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。
4	【ご意見:大学病院の職員の態度について】 大学病院の職員で知り合いの患者に挨拶もせず無視して通り過ぎた。失礼にない度に非常に感じが悪かった。大学病院に対して態度を改めるように指導してほしい。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		大学病院につきましては、厚生労働省の所管ではなく、文部科学省へお問い合わせいただくようご返答いたしました。
5	【ご質問:動物専用薬局について】 動物専用薬局はこの世に存在してませんが、不便で困る事があります。動物専用薬局と動物薬品の販売社員教育などを管理する社団法人等を設立しても良いでしょうか。法的に良いか悪いかの判断を教えてください。もしそれが可能なら厚生労働省でご指導していただけますか。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		動物用医薬品等につきましては、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。
6	【ご要望:国民の皆様の声募集】 厚労省にはこの『国民の皆様の声募集』という大変立派で有意義な窓口があるが、他の省庁にはほとんどない。厚労省からもすべての省庁に対して、国民はこのような意見箱の設置を望んでいるということを伝えてもらえないものか?? (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		貴重なご意見として承りました。
7	その他、検事総長辞任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12月24日～平成23年1月6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	10件	11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	11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、その上、国家賠償請求をするのはおかしい。		・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	看護課総務係(内線2596) 医事課総務係(内線2566) 指導課救急医療係(内線2550) 歯科保健課総務係(内線2583)

平成22年12月24日～平成23年1月6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	最近医師の多忙さを軽減するために看護師の医療行為の範囲を拡大するということが検討されているが、過剰な拡大はせず、現場の状況を踏まえて慎重に検討して欲しい。		チーム医療推進会議およびチーム医療推進のための看護業務検討ワーキンググループでは、チーム医療推進の観点から、医療職種間の連携等について、看護業務実態調査等を行って現場の実態把握を行いながら適切に検討を進めている旨を御説明しました。
2	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。		平成19年12月28日付医政局長通知(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。
3	自動体外式除細動機(AED)に関連して以下の3点につき教えて欲しい。 AED使用者の優先順位についてはどのようになっているか。 医政局長通知に記載のある「一定頻度者」はAED使用の講習会を受講しなければならないか。また、「一定頻度者」とはどのような者を想定しているか。 通知の閲覧については可能であるか。		平成16年7月1日付医政発第0701001号の医政局長通知(「非医療従事者による自動体外式除細動機(AED)の使用について」(以下、通知という。))に基づきご説明しました。 と同様に、通知に基づき、講習をうけなければならない旨をご説明しました。 また、「一定頻度者」については、例えば、看護師等の医療従事者などである旨をご説明しました。 厚生労働省ホームページで閲覧可能である旨をお伝えし、ホームページのアドレスをご説明しました。
4	病院に対してセカンドオピニオンの依頼をしたが話し合いがうまくいかないため、行政機関でどこか相談できる所はないか教えて欲しい。		都道府県等に設置されている医療安全支援センターに問い合わせいただくよう御説明しました。

「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24日～平成23年1月6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	102件	104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	104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24日～平成23年1月6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	19件	0件	0件	15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	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	34件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	30年くらい前の交通事故によりC型肝炎ウイルスに感染したが、輸血でなったのかフィブリノゲン製剤でなったのかわからない。補償等を受けるためにはどうしたらいいか教えて欲しい。		フィブリノゲン製剤が投与されたことによりC型肝炎ウイルスに感染した場合には、『特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固第 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』に基づく救済制度があります。輸血ではこの法律に基づく救済の対象にならないことから、当時治療にあたった病院に製剤投与の有無を問い合わせるようご説明いたしました。
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)

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24日～平成23年1月6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	81件	1件	0件	71件	153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	151件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	監督署の職員が予告もせずに来て、事務員に勝手に指示をして書類を見て行った。そんなことをされたら現場は混乱する。監督官にそんな権限はあるのか。		事業場に対する臨検監督については、実態を把握する必要があることから、予告なしに実施することになっていること、また、労働基準監督官の立入り等の権限は労働基準法に規定されていることを説明し、御理解をいただきました。
2	先月整理解雇された。本来であれば給与は翌月払いとなるが、解雇されたので、早めに欲しい。		労働基準法では、労働者が退職した場合において、労働者本人の請求があった場合は、使用者は7日以内に賃金を支払わなければならないとされていることなどを説明し、御理解をいただきました。
3	試用期間中の者を解雇したいが、労働基準法第21条に定める「十四日」は暦日のことか。それとも勤務日のことか。		労働基準法第21条に定める「十四日」は暦日のことであり、十四日を超えて引き続き使用されれば、労働基準法第20条の解雇予告又は予告手当の支払を要することを御説明いたしました。
4	私の勤めている会社では、5分の遅刻を30分の遅刻として取扱いをされている。 遅刻したことに 대해서는 自分に非があるが、働いた分を減額されるのは納得できない。		5分の遅刻を30分の遅刻として賃金カットするという取扱いは、労働の提供のなかった限度を超えるカット(25分についてのカット)として、賃金の全額払の原則に反することから、労働基準法違反の可能性があることを説明し、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。

「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	健康管理手帳に基づく健康診断は、X線撮影を省略して、初めからCT検査を実施できないのか。		CT検査の放射線被ばく量がX線撮影と比較して高いことなどから、健康管理手帳制度に基づく健康診断は、胸部X線撮影において胸部に異常な陰影があり、医師が必要と認める場合において、CT検査を実施することとしていることなどを説明し、御理解を求めました。
6	喫煙者を野放しにしているから、会社でも分煙されず、どこへ行っても受動喫煙を受けて困っている。早急に規制をすべきである。		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事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。

国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年12月24日～平成23年1月6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	12 件	1 件	0	226 件	239 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)	105 件
	法令遵守違反に関するもの	14 件
	その他	117 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る。廃止すべきだ。		雇用対策法の年齢制限禁止規定は、年齢に関わりなく、意欲と能力がある限り働くことができる社会を実現するために設けられているものです。このため、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ます。また、昨年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	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。
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	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ただいております。引き続き求人確保のため努力してまいります。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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	ハローワークが社会保険に加入していない企業からの求人を受け付けないのは、厳しすぎる対応ではないか。社会保険に加入することができるのであれば、既に加入している。		社会保険の加入は法令上義務付けられている事項であり、従業員を雇用する上で最低限守られるべき労働条件です。このため、加入手続きを行っていない事業所からの求人は、原則として受理していないことをご説明し、ご理解いただきました。
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	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。
8	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。
9	「障害」の表記について、現在「障がい」と表記することが多くなってきたが、厚生労働省のHPなどでも「障がい」と表記すべきではないか。		法令等における「障害」の表記については、政府として、障がい者制度改革推進本部の下で開催されている障がい者制度改革推進会議において検討し、同会議がとりまとめた第2次意見(平成22年12月17日)において、「当面、現状の「障害」を用いること」とされたところです。これを踏まえ、厚生労働省においても「障害」という表記を用いてい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、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24日～平成23年1月6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	8件	0件	0件	34件	42件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	9件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	21件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	12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： http://www.ehdo.go.jp/kinkyu/madoguchi.html)
2	基金訓練の受講生の中には、単に生活費(訓練・生活支援給付の受給)が目的で受講を希望している人がいるのではないかと、税金を有効に使っていただきたい。		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。 (昨年7月30日付け都道府県労働局あて通知を发出)
3	基金訓練の講師をしているが、訓練実施機関から交通費が支給されない。基金訓練の制度を見直していただきたい。		基金訓練の実施機関に対しては、訓練奨励金等を支給することとしていますが、基金訓練実施機関から講師の方にお支払いする交通費は、両者間の雇用契約等に基づくものであり、基金訓練の制度とは関係ありません。
4	基金訓練を受講しているが、講師のほとんどは二、三十代の若い人達である。受講生は中高年の人も含めて多様な年齢層の人が受講しており、これらの講師が教えるのには無理があり、就職に結びつかないのではないかと。		講師が若いからといって、就職に結びつく適正な訓練コースの実施が困難とは考えていませんが、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。 (昨年8月30日から施行)
5	基金訓練を受講することとなり、訓練・生活支援給付の申請を行ったが、通常どれぐらいの期間で支給されるのか教えてほしい。		訓練・生活支援給付の第1回目の支給は、訓練の受講が決定後、速やかに受給資格認定申請を行い、訓練開始後すぐに訓練の実施機関に支給申請書等を提出した場合には、訓練開始日からおおむね2～3週間後となります。

「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
6	従業員に訓練を受けさせる場合の助成金制度について教えてほしい。		キャリア形成促進助成金の概要を説明し、申請先である最寄りの(独)雇用・能力開発機構都道府県センターをご案内しました。(都道府県センター住所・電話番号： http://www.ehdo.go.jp/kinkyu/madoguchi.html)
7	基金訓練を受講するためにジョブ・カードを作成したが、履歴書や職務経歴書をそのまま書き写しただけだった。就職活動中に企業からジョブ・カードの提出を求められることもなく、必要性を感じない。事業仕分けで廃止となったものが、なぜ継続しているのか。		ジョブ・カードは履歴書・職務経歴書として活用できるほか、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。 また、企業側にとっても、ジョブ・カードを採用面接に活用していただくことにより、採用担当者の方にとっては、より具体的な職業能力やそのレベルの把握、多面的な人物評価が可能となるなど、メリットがございますので、より一層の活用を促してまいります。 なお、「ジョブ・カード制度」については、昨年10月に実施された行政刷新会議による事業仕分け結果を踏まえ、より効率的・効果的な制度となるよう見直しを行った上で、来年度以降も、引き続き制度を推進し、キャリア形成や正社員としての再就職を応援してまいります。
8	厚生労働省ホームページにおいて、「ジョブ・カード制度」を案内しているページがあるが、このページのどこでジョブ・カード様式がダウンロードできるのか分かりにくい。 また、ジョブ・カード様式については、より使いやすくするよう簡略化されているところ、簡略化後の現行様式に加えて、(簡略化前からジョブ・カードを活用している方のために)引き続き簡略化前の旧様式がホームページからダウンロードできるようになっているが、表示を分かりやすくしないと、新規の利用者が誤って旧様式を使用してしまうなどの間違いが生じるのではないか。		当省のホームページについては、ジョブ・カード制度を案内させていただいているページも含めて、より分かりやすさを向上させるため、随時見直しを行っているところです。 今回いただいたご指摘については、今後のページの見直しに際しての貴重なご意見として参考に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24日～平成23年1月6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	3件	0件	132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	166件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	8件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	53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 ・財源がないなら子ども手当を廃止してほしい。 ・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(給食費の無料化等)を充実してほしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	特定不妊治療関係 ・体外受精等以外の不妊治療についても、高額な医療費がかかっているため援助すべき。 ・不妊治療費について支援をして欲しい。 ・特定不妊治療費助成事業の要件(回数、所得制限など)を緩和して欲しい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	日本では少子化が叫ばれているなかで、少子化対策に貢献している多子世帯への支援は乏しい。 多子世帯への支援を手厚くしてほしい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
4	少子化への対応として、高齢者への社会保障費を減らし、子ども手当や保育所整備などの少子化対策に予算を集中させるべき。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
5	(婦人保護施設入所者の支援者より)県の婦人保護施設では、入所者個人に郵便物が届いていない。施設や県に問い合わせたが、不明とのこと。このようなずさんな運営実態は税金の無駄遣いではないか。		お問い合わせの内容を県に情報提供しました。(その後、施設側が入所者の方と話し合いの時間を持ったとのこと。)

「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、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	年末のテレビ番組を観て、児童扶養手当が父子家庭にも適用される事を知った。役所のHPを調べたところ、2010年8月より父子家庭も支給対象になり2010年11月末までに申請された場合は8月までさかのぼって支給されるとのことだった。年始の4日に申請したが、今から申請しても来月からしか適用されないと言われ、もの凄い憤りを感じた。申請期間が3ヶ月しかないのは不公平だと思う。仕事していれば頻繁に役所のHPを見ることはできないと思う。該当者へ案内の手紙を出す、テレビCMを流すなどしない限りわからない。そうした事をした上で、1年間は猶予をもつべきだ。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
7	日本は財政赤字だといっているが、「手当」とつく給付金の受給者はそれだけで生活できる状態だ。政府は増税ばかり検討している様だが、こうした「手当」には全く手をつけていない。特に児童扶養手当の受給者の受給理由は、ほとんど自分が原因である。今後、さらに児童扶養手当の受給者は増え続けるだろう。そのために真面目に勤労している人が必死で税金を支払って行くのか。大幅な手当の削減を要望する。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
8	父子家庭だが、障害厚生年金を受給しながら、児童扶養手当も受給出来るようにしていただきたい。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
9	私は30歳代の子持ちだが、保育園、幼稚園の一体化について私の周囲は全員賛成している。自信と強い信念をもって迅速に事に当たって欲しい。 一部反対の方もいるかもしれないが、万人が満足する政策はない。一体化にあわせて、公務員削減も実施すれば支持率は必ず回復すると思う。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
10	保育所で保育士の資格を持っていなくても働いているのは法律に違反しているのではないかと。保育士の資格を持っていないと保育所で働けないような制度にして欲しい。資格も持っていない人が保育をするのでは、保育の質が確保できないのではないかと。		児童福祉施設最低基準において、年齢ごとに最低限配置が必要な保育士の数が定められており、最低基準以上に配置する職員においては、保育士の資格を持っていない人であっても働くことが可能である旨説明するとともに、貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
11	今、都会では待機児童問題があるが、私が住んでいる町では待機児童問題はない。逆に子供が少なすぎて保育園の数を減らされている。 保育料未納者の問題もある。支払う事が出来るのに保育料を支払わない世帯は通園を取り消し、待機している児童を入れるべきだと思う。 保育や行政も厳しい対応を取るべきだと思う。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
12	・不育症の治療費について支援をして欲しい。	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24日～平成23年1月6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	18 件	53 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)	17 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	36 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	外国人に生活保護、子ども手当、補助金、高等学校無償化などお題目を付けて税金をばらまくことは廃止すべき。日本人が安心して子どもを作れる社会を作れるようにすべきだ。	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	財源不足からようやくマニフェストの見直しをするようだ。まずは国家、地方公務員の人件費削減、国会議員定数及び給与削減、外国人への生活保護の適用の停止など、まだまだ見直すべき点は多々あるかと思いますが、財源不足を補う施策を行ってほしい。	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	生活福祉資金(総合支援資金)貸付の申請をしたが、返済能力がないとの理由で不承認となった。生活に困っている人間に貸せないというのはおかしいのではないか。	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。
4	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。

※「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	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。
6	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。
7	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24日～平成23年1月6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)	2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	障害程度区分について各障害の特性や障害者個々の事情を反映したものにして欲しい。(同様の意見あり)		障害程度区分を適切に判定していただくため、各自治体に対し二次判定事例を提供するなどの取り組みを行っています。
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24日～平成23年1月6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	2件	9件	37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)	6件
	法令遵守違反に関するもの	0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	介護職員処遇改善交付金について、国が交付金として配るのに、勤める事業所によってそれをもらえる職員ともらえない職員がいるのは不公平ではないですか、との質問をいただきました。		介護職員処遇改善交付金については、事業所による自発的な処遇改善への取組を促すことを目的としており、交付見込額を上回る処遇改善をしていただくことから、事業所の申請によることとしていますが、国としては積極的な申請を促している旨回答しました。
2	一般の方より、特別養護老人ホームの施設数と入所者数について、どの程度なのか教えてほしいとのご質問をいただきました。		平成20年10月1日現在で、施設数が6,198施設、入所者数が420,328人になる旨回答しました。
3	特別養護老人ホームの栄養マネジメント加算について、入所者の栄養状態について記録が取られていない事例があったが、加算は算定可能かとのご質問をいただきました。		入所者の栄養状態についての記録は、栄養マネジメント加算の算定要件であるため、記録が取られていない場合は算定できない旨回答しました。
4	65歳以上の介護保険料額の設定について、所得が200万円以上であればみんな同じ保険料額とされているが、高所得層の第6段階をもっと細分化すべきとのご意見をいただきました。		介護保険料の所得別段階設定については、国では6段階を基本として示していますが、保険者である各市町村は、地域の実情に応じて上位所得層を細分化することが可能である旨説明しました。
5	一般の方から、特別養護老人ホームに入所する際の契約について、何か取り決め事項はあるのかとのご質問をいただきました。		指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準第4条に、重要事項説明書についての取り決めがあり、施設側はサービス提供開始にあたって、入所申込者またはご家族に対して、重要事項について説明をし、同意を得ることになっ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	特別養護老人ホームに勤務されている方から、特別養護老人ホームの個別機能訓練加算について、機能訓練指導員が不在の日は算定できるのかとのご質問をいただきました。		個別機能訓練を行うにあたっては、機能訓練指導員、看護職員、介護職員、生活相談員、その他の職種が共同して個別機能訓練計画に従い訓練を行うこととしており、機能訓練指導員が不在の日でも算定できる旨回答しました。
7	介護保険料について、収入が減って生活が苦しいので保険料を減額してもらうことはできないか、という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。
8	高齢者虐待事案について老人福祉法による措置によって施設入所させ、虐待者と被虐待者を分離した。また、当事案について高齢者虐待防止法第13条を根拠に面会の制限を行っている。しかし、虐待者である家族が戸籍の附表を住民課から取得し、被虐待者の居所を突き止めようとしている。こういった場合、高齢者虐待防止法で何らかの対応ができるかとのご質問をいただきました。		高齢者虐待防止法第13条では、市町村長又は措置施設の長が面会を拒むこと等は規定されているが、住所を突き止めることを拒む権限までは規定されていない旨回答しました。
9	事業所の方から、特に理由もなく通所リハビリテーションの実施回数が月8回未満の場合、リハビリテーションマネジメント加算は算定できるかとのご質問をいただきました。		算定できない旨説明しました。
10	一般の方から、通所リハビリテーションを受けた日に病院に外来受診することは可能かとのご照会をいただきました。		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12月24日～平成23年1月6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	60件	0件	0件	5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	8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	51件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	高額療養費の現物給付制度を利用すれば、入院した場合の一部負担金の徴収は自己負担限度額までとなり、それ以上の窓口負担は不要となる。 この制度の利用のために医療機関等に提示する限度額適用・標準負担額減額認定証は、「保険者に申請のあった日の属する月の初日」が通常有効期間の初日とされるが、月末に、緊急に入院した場合、その月内に認定証の申請等を行うことができないことが考えられ、その月の一部負担金を一旦は全額自己負担しなければならないケースが起こりうる。 入院等の場合は、月毎に、高額療養費を支給するのではなく、入院期間を通算してそれぞれの入院期間ごとに支給するような仕組みにすれば、はじめに入院した月に発生した費用も含めて現物で負担軽減を図ることが出来ると思うが、いかがか。		高額療養費については、保険請求の仕組上、月毎に請求する診療報酬明細書(レセプト)毎に計算し支給することとなっていることをご説明し、ご理解を求めました。
2	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のでなんとかしてほしい。		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。
3	病院からの要請で、差額ベット代が生じる病室に移動させられた。本人の希望でない場合でも、差額ベット代を支払う必要があるのか。		差額ベット代を請求できるのは、患者が希望したのみ場合であるので、患者の同意がない場合には差額ベット代は徴収できないことを説明しました。
4	日本国籍であって海外に居を構えている方は国民健康保険に加入できるか。		日本国籍であったとしても主に海外に居を構えている方は、国民健康保険の被保険者とはならない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
5	海外で生活する者(日本国籍を有するが、日本での住民登録はない)が一時帰国した際に、国民健康保険に加入することは可能か？		国保の被保険者資格を有するためには、「市町村又は特別区の区域内に住所を有する者」である必要があるため、一時帰国の場合であれば被保険者となることはできない旨をご説明しました。
6	国民健康保険と社会保険に二重加入する時期が生じていたため、保険料を還付するという連絡が国保の保険者からあった。確かに社会保険に加入する際に国保の保険者から届出るように言われはしたが、その届出を行わなかったからといって、二重加入となるような仕組みがそもそもおかしいのではないか。		現行の医療保険制度についてご説明。社会保険に加入して国保資格を喪失(国保の適用除外規定に該当)された場合には、その旨の届出を行っていただくことが法令上必要であるご説明しました。 また、二重加入とならないような医療保険制度とすべきというご意見を傾聴いたしました。
7	直接支払制度を利用する場合に必要となる手続きはどのようなものがあるか。		(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。
8	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12月24日～平成23年1月6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	31件	0件	0件	23件	54件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	20件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	32件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	私の家庭は夫婦二人暮らし。二人共、障害基礎年金2級を受給中だ。家計の支出を算出すると、私個人でも2ヵ月で11万円の赤字である。年金倍増してほしい。		障害年金の年金額を引き上げるとは、老齢年金との均衡や、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して参考とさせていただきます。
2	国民年金保険料について、いくら払いたくても払えない状況なのに、未納分を納付できる期限が短すぎる。自分のために払うのだから、いつでも納付できるようにしてほしい。(他にも同様の意見を1件いただきました。)		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、結果として将来の保険料の支払いが困難となったり、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。また、公的年金制度は現役世代の納めた保険料をその時々の高齢者の年金給付に充てる仕組みであり、本来納めていただくべき時に毎月納めていただくことが基本的な考え方です。その上で、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。
3	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」というご意見を多数いただきました。		年金額は、1年間の物価変動率を基に翌年の4月以降の年金額を改定することが法律で規定されています。平成22年の物価が下落すると平成23年度の年金額は引き下げられることとなりますが、物価に応じて改定されるものであり、年金の実質的な価値は維持されます。また、物価や賃金が下落している中で年金額を据え置くことは現役世代の負担とのバランスという観点からも適当でないということについてご理解願います。

「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
4	年金事務所職員の対応(説明誤り)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。
5	8月は盆月で新盆見舞い、お中元 帰省した子や孫への小遣い等で多額のお金が必要な月であり、15日の支給では遅すぎる。経済対策にもなるので、8月の年金の支給日を5日に繰り上げてほしい。		現在、年金のお支払いにつきましては、法律の規定により、毎年2月、4月、6月、8月、10月及び12月の6期に、それぞれの前月までの分をお支払いすることとなっております。 支払日を隔月の15日としているのは、死亡届の法定提出期限が14日以内とされていることから15日支払いとすれば前月までに死亡された時に誤って年金をお支払いすることが起こりにくくなるといった理由に基づいております。 ご意見については、貴重なご意見として承り、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(社会保障担当)
照会先	政策統括官付政策評価官室 アフターサービス推進室長 渡辺 正康(内線7785)

平成22年12月24日～1月6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	0件	1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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	【ご意見: アフターサービス推進室HP活動報告書】 個別事案調査対象の選定は一般庶民たる国民の目線ではなく、 趣旨と乖離している。		貴重なご意見を、今後のアフターサービス推進室の活動に活かしたいと考えています。
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、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	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24日～平成23年1月6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	労働契約承継法第2条の労働者への通知の項目について、異議申出ができる労働者がいない場合でも、異議の申出を受理する部門等を記載し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ご説明し、ご理解をいただきました。
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

(参考)

平成22年12月24日～平成23年1月6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	278件	17件	0件	32件	0件	327件
	地方分	23件	26件	8件	0件	0件	0件	57件
合計	23件	304件	25件	0件	32件	0件	384件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	76件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	308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	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。年金収入だけで生活しており、どうか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	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	国民年金の免除申請について、本人の所得だけでなく、配偶者や世帯主の所得も審査の対象となる。連帯納付義務があっても、本人の所得のみで審査するよう制度を改正してほしい。	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	標準報酬月額算定の算定について、非課税である通勤手当を含めて算定することは納得できない。報酬の対象から除く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	短期外国人就労者が厚生年金に加入した後に帰国した場合、6カ月以上加入していれば脱退一時金の支給を受けることができる。しかし、加入期間が3年以上になると、支給率は一律で変わらない。加入した月数分だけ増額され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。

※「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20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	年金事務所の電話がかかりにくい。(何度も電話をかけるも、話し中でつながらない)	② ④	年金に関する照会等についてはコールセンターにおいて対応している旨の周知を図り、年金事務所への照会電話の分散化等を図っております。 なお、お客様の声グループにご意見をいただいたお客様については、折り返し年金事務所から連絡するよう対応いたしました。
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。