

平成23年1月17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23年1月7日から平成23年1月13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)(11/1/17)

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23年1月7日～1月13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	47	0	0	379	427
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	8	0	0	12	20
健康局	1	11	0	0	81	93
医薬食品局	0	53	0	0	4	57
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	78	0	0	58	136
職業安定局	0	14	1	0	120	135
職業能力開発局	0	9	0	0	16	25
雇用均等・児童家庭局	0	75	4	0	97	176
社会・援護局	0	40	4	0	26	70
障害保健福祉部	0	2	0	0	0	2
老健局	0	15	0	0	7	22
保険局	0	53	0	0	5	58
年金局	0	10	0	0	6	16
政策統括官	0	2	0	0	0	2
日本年金機構	37	249	33	0	27	346
合計	39	666	42	0	838	1,585

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	176
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	413
法令遵守違反に関するもの	11
その他	985

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23年1月7日～1月13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	47件	0件	0件	379件	427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	427件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	シベリア抑留者への給付についてお伺いしたい。(電話)		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にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	恩給についてお伺いしたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、総務省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	皇室の方は、どのような銘柄でも1カートン1,000円でタバコを購入しているのかお伺いしたい。(電話)		宮内庁にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
4	先日、ある駅でUR賃貸住宅のティッシュを配っていた。その中のチラシに敷金、礼金なしと記載されていたので電話をしてみたが、対応した事務員から預金額等を質問された。なぜこのようなことまで聞かれなければならないのか。国がURと組んで質問させているのか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、国土交通省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
5	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。
6	【ご要望：TPPについて】 TPP実施により自給率が下がることは必至です。6月に決着という話ですが、ブルネイ・チリ・シンガポール・ニュージーランドが始めたTPPは、本来、生産できないものを補うために作られた同盟です。そこに日本が参加してよいのでしょうか。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		農産物にかかるTPP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。
7	その他、外国人参政権や朝鮮学校の無償化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) 歯科保健課総務係(内線2583) 看護課総務係(内線2566) 指導課総務係(内線2549)

平成23年1月7日～1月13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	8件	0件	0件	12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	20件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	介護施設において、介護職員はたんの吸引や胃瘻の処置ができると聞いたが本当か。		平成22年4月に発出した通知(特別養護老人ホームにおけるたんの吸引等の取扱いについて)を説明し、特別養護老人ホームにおいては、一定の条件の下、介護職員がたんの吸引や胃瘻の処置の一部を実施することができる旨をご説明しました。 さらに、特別養護老人ホーム以外の介護施設においても介護職員がたんの吸引等を実施することができるよう、「介護職員等によるたんの吸引等の実施のための制度の在り方に関する検討会」を立ち上げ、法改正も含めた対応を検討している旨をご説明しました。
2	歯の健康力推進歯科医師等養成講習会を実施していると思うが、とても良い事業であるので、多くの歯科医師等が受講できるように、開催地、受講者数を増やしてほしい。		ご意見として頂戴し、今後の事業実施の参考にさせていただき旨をお伝えしました。
3	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ください。		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。
4	病院の立入検査で、事前に実施連絡が来て準備すべき事項が指定されてしまうと、指摘されないように事前準備をしてしまうので、監査の意味がないのではないかと。		医療法第25条に定める立入検査の目的は「医療機関の違反の摘発」ではなく、「改善」にあること 立入検査の期日を事前に明らかにすることについては、病院側の準備の必要性などから、事前(概ね1週間から10日前)に通知すること。 事件や事故を起こした病院や重大な違反があると思われる病院に対しては、事前通知なしで行うこともあること。 をご説明しました。

「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23年1月7日～1月13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	11件	0件	0件	81件	93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	92件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	水道局(自治体)が発注して行う配水管布設工事において敷地の塀を破損され、謝罪はあったが未だ修繕がなされないことに対してのご相談。		ご相談を受けた内容について当該自治体へ連絡いたしました。
2	肝炎治療に関する医療費助成制度において、申請から受給者証交付までの間は実費を支払わなければならなかったため、昨年8月に償還払いの申請を行ったが、未だに支払われていないことについてのご照会。		都道府県における償還払いの事務手続きについてご説明させていただくとともに、自治体に確認する旨回答いたしました。
3	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。
4	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。
5	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。

「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23年1月7日～平成23年1月13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	53 件	0 件	0 件	4 件	57 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	57 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	インターフェロン治療で現在、C型肝炎は完治しているが、救済内容について聞きたい。また、1月に助成制度の内容が変わると聞いたがどのようになったのか教えて欲しい。	『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』に基づく救済内容をご説明させていただきました。また、助成制度については昨年4月から変更した内容で同じという事をお伝えいたしました。	
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23年1月7日～1月13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	78件	0件	0件	58件	136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	133件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	入社した頃より、残業時間が多くなったが、残業代も払われない。このような場合の相談に監督署は対応してくれるのか。		相談者の勤務先を管轄する労働基準監督署の連絡先をお伝えした上で、時間外労働時間が分かるもの及び給与明細等の関係資料をもって労働基準監督署に相談いただければ対応させていただくこと、また、相談いただいた件については匿名で調査することも可能であることについて御説明いたしました。
2	事業主に対する労働基準法の周知を徹底した上で、法違反をしたものに対しての罰金の金額を上げるなど罰則の強化を行うべきである。		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	上司から企画業務型裁量労働制の導入を検討するよう指示を受けた。 今まではタイムカードを基に残業時間を把握し、残業手当を計算してきたが、この制度を利用すれば、労使で決めた時間分の賃金を毎月一定額払えばよく、タイムカードによる労働時間の管理が不要になると聞いたが、企画業務型裁量労働制を導入する際の留意点を教えてほしい。		企画業務型裁量労働制の目的は、業務の性質上、その遂行の方法を大幅に労働者の裁量に委ね、時間配分の決定等について使用者が具体的指示を行わないものであるが、その場合でも使用者が全く労働時間の管理を行わなくても良いというものではないこと、労働基準法では、「労働時間の状況」「健康・福祉の措置と実施状況」等を記載した書類を作成し、3年間保存する義務が定められていること、使用者には安全配慮義務が課せられていることから、労働時間を適正に管理する必要があることなどを説明し、御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、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	労働基準法は、事業主に不利なものであって、労働者側を一方的に守るものでしかない。 労働者にも義務を課すべきである。		労働基準法においては、使用者だけでなく労働者においても、労働協約、就業規則及び労働契約を遵守し、その義務を履行すべきとする規定が設けられていることを説明し、御理解いただきました。
5	レストランやバーを含む飲食店等内の喫煙についても全面的に完全喫煙禁止にすべきである。 ファミリーレストランへ行っても単に喫煙席と禁煙席を分けるだけで分煙措置をとっていると思っているレストランなどがあるが、全く意味がない。分煙するのであれば、喫煙席から禁煙席へ空気が100%流れ込まない構造(匂いもしないように)でなければ意味がない。ドア等がついている場合は、そのドアが開くたびに喫煙室の空気が流れ込まない分煙を義務付けるのが大切であると思う。		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などについて御説明いたしました。
6	事務所・作業場における喫煙は、是非、全面的禁止をしてもらいたい。 また、ホテル・旅館等の場合は、法律で全面的に禁煙にした方が、ホテル等の事業主が対応しやすいのではないか。宿泊客も法律で喫煙が禁じられているのであれば、仕方がないと判断せざるを得ないと思う。		

「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23年1月7日～1月13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	14件	1件	0	120件	135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)	58件
	法令遵守違反に関するもの	8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	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	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	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。
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	履歴書や職務経歴書を返却してくれない会社、応募者に無断で処分してしまう会社があるので注意してほしい。		ハローワークでは、原則として応募書類は返却するよう求人企業に要請していますが、法令で義務づけられていないため、やむを得ない事情により返却できない場合については、その旨求人票に記載するよう指導している旨ご説明しました。また、いただいたご意見を踏まえ、求人企業に対しては、今後更に応募書類の返却を要請していくとともに、今後の対策を検討する上で貴重なご意見として承る旨ご説明し、ご理解を求めました。
6	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(事業主からの意見)。		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。
7	ハローワークにおける求人で、社会保険加入予定と記載してある企業があるが、その後きちんと加入を確認しているのか。		社会保険加入予定と記載されている求人については、従業員採用後に速やかに手続きを行うことを条件に受け付けているものです。速やかに手続きが行われない場合については、年金事務所等とも連携しながら求人企業を指導しております。
8	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、その障害特性に応じた、きめ細かな支援を行う必要があることから、例えば、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を図っております。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。
9	雇用調整助成金の教育訓練費を引き下げないでほしい。		雇用調整助成金につきましては、本年4月1日以降の支給申請分から、事業所内訓練の教育訓練費の引き下げを予定しております。これについては財政状況が厳しいことや助成金の適正支給の観点から行うものである旨ご説明し、ご理解を求めました。

「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、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23年1月7日～平成23年1月13日付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	9件	0件	0件	16件	25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)	7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	昨年大学を卒業したが、まだ就職先が決まっていない。今後のキャリアアップのために、来年度4月に開始する基金訓練を受けたいと考えているが、この制度がいずれ廃止されると聞いた。継続してほしいと考えているので、事実関係を教えてほしい。(同様の要望ほか1件)		基金訓練については、来年度4月以降も継続し、同年度に創設することとしている「求職者支援制度」に係る法案が成立して施行されるまでの間、切れ目なく支援を行ってまいります。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のために必須であることなどの要件があります。受講をご希望の基金訓練がございましたら、是非お近くのハローワークにご相談ください。
2	「世帯の主たる生計者」ではないが、再就職のために基金訓練を受けたいと思っている。何とかならないか。		基金訓練は、「世帯の主たる生計者」ではない方であっても受講いただけます(訓練・生活支援給付の受給については「世帯の主たる生計者である方」を要件としています。)。しかしながら、基金訓練の受講については、その訓練の受講が再就職のために必須であることなどの要件がございますので、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： <a href="http://www.ehdo.go.jp/kinkyu/madoguchi.html">http://www.ehdo.go.jp/kinkyu/madoguchi.html</a> )
4	訓練・生活支援給付について、「世帯全体で保有する金融資産が800万円以下である方」との支給要件があるが、それだけの資産があったとしても生活が大変である。なぜ、800万円超の資産があったら、この給付の対象外とするのか。		給与所得者の平均給与が約430万円であることから、その2倍近くの金融資産を有している人についてまで支援を行うこととした場合、支援対象者が生活困窮者に限定されないこととなり、国民の理解が得られないものと考えられるため、訓練・生活支援給付について、この支給要件を設けています。
5	訓練・生活支援給付について、「世帯全体の年収が300万円以下の方」とされているが、同居している家族にそのようなこと聞けないし、正直に申告しない人だっているのではないか。		訓練・生活支援給付は、雇用保険を受けられない方などであって、ご家族の経済的支援を受けることが難しい方が安心して職業訓練を受講できるようにするための制度です。このため、職業訓練を受講されている方のみならず、ご家族の収入についても、必要書類を提出いただき確認することとしています。適正な給付の支給にご協力をお願いします。

「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	キャリア形成促進助成金の平成23年度の改正内容について、教えてほしい。 (同様の要望ほか2件)		事業仕分けの判定結果を受けて、必要な見直しを行った上で取りまとめた平成23年度予算案(助成率の変更内容など)について説明しました。
7	個人事業主がキャリア形成促進助成金を受けられるのか教えてほしい。		雇用保険の適用事業主であれば利用できることを説明しました。
8	ジョブ・カード制度について、見直しを行って継続するそうだが、根本が同じなのだから、結局は無駄ではないのか。		事業仕分けにおいてジョブ・カード関連事業の廃止という判定がありましたが、ジョブ・カード制度の政策目的の重要性は理解されたと認識しています。 このため、事業仕分けの結果を踏まえ、ジョブ・カード関連事業について、より効率的・効果的な枠組みに発展させるための必要な見直し等を行い、来年度以降も引き続き本制度を推進してまいります。

「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。

# 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23年1月7日～1月13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	75 件	4 件	0 件	97 件	176 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	103 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	14 件
	法令遵守違反に関するもの	3 件
	その他	56 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(保育サービス等)を充実してほしい。	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 ・特定不妊治療費助成事業について、助成対象期間を「通算5年間」ではなく、「通算回数」や「通算助成額」などの取扱いに見直ししてほしい。 ・不妊治療の費用について、保険適応にして欲しい。	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	タイガーマスク運動が全国に拡大しているが、本当に感動している。殺伐としたこの世の中において人のために役に立ちたいと行動しておられる方が全国にいると思うと涙が出る。是非、名乗り出てください。いただいたなら厚生労働省から表彰していただきたい。本当に子ども達は未来の宝である。	⑤	社会的養護に関心を持っていただいたことに感謝申し上げるとともに、貴重なご意見として承りました。
4	養育費を、払えないから払わないという身勝手な人たちに、きちんと払わせることができるように法律を改正していただきたい。	⑤	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、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	<p>二人の幼児をもつ母親である。今住んでいる地域は保育園、幼稚園が公立である。一人目の年少時に幼稚園に預けましたが、理想の教育にほど遠く、結局 保育園に二人とも入園させた。子どもは長い時間園で過ごすのが、この時間が子供たちにとってストレスにならないためにも、優秀な先生を養成していただきたい。先生の質が上がらなければ教育の質も上がらない。先生のやる気だけで子供はのびていくと思う。</p> <p>保育園のなかで英語教育、スイミング等々、私立幼稚園で実施されているような教育をしていただければ、保育園に通っている幼児も色々な教育の機会が与えられ、先々日本を支えてくれる人間がたくさん増えていくのではないかと。教育の格差をなくしていただきたい。</p>	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
6	<p>12月に育休が明け、職場復帰した。とりあえず無認可の保育園を利用し、認可入所の結果を待ってしたが、今年の入所はほぼ絶望的と言われた。</p> <p>私の地区は1歳児が激戦区になっており、かなりの待機者がいる。今年でこんなに溢れるということは、もっと枠が狭くなる2歳の入所にも期待を抱けない。同じ月に生まれた子供が入所内定したと、何件かの話を聞いた。優先順位もあるが、うちはずっと待機になると思うと理不尽でならない。距離的にも、金額的にも、内容的にも認可のメリットは多く、入所の可能性と同じく、この状態で働いて高い保育料を払い、ほとんどプラスにならないことに絶望している。</p> <p>需要に対し、保育所の数が追いついていないと市役所で説明を受けた。この理不尽な思いを、保育所の設置に代えて頂きたく意見させて頂いた。</p>	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
7	<p>昨年、市役所に第二子の保育所入所申し込みをしたが、在住している県では待機児童が多いため、待機順は2番目だと言われた。今年に入り、待機している第二子のクラスに3人の新入園児が入った。長いこと待った挙句、後回しにされた。市に聞くと、点数制度があり、場合によって後まわしになると言われた。その上、今は待機順が3～4番目だと言われた。待っている人の順番を飛ばし、他の子を入園させる点数制度は見直すべき。しかも今回は、第三子加点によって優先したのである。</p> <p>少子化対策のために多子家庭を優先していると言われたが、第一子、二子が冷遇され、待機するのは子供を産みにくい制度だと思う。</p>	① ④	<p>保育所の入所については、児童福祉法に基づき、〇両親が昼間働いている、〇妊娠中、または出産後間もない、〇病気にかかっている、などをはじめとした理由で、子どもを保育できない場合に、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、入所の優先順位については、条例に基づき、市町村の権限・責任により判断しております。</p> <p>国としては、「子ども・子育てビジョン」に基づき、待機児童の解消に向け、保育サービスの充実を図るなど、子どもの育ちを社会全体で支え合う環境づくりに向け、努力してまいりますのでご理解いただきたい旨回答しました。</p>
8	<p>・不育症について、周知を図るとともに、治療費について保険適応や助成金の対象となるよう検討して欲しい。</p>	④	貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
9	<p>・小児慢性特定疾患重症患者認定基準における悪性新生物の基準について見直しして欲しい。</p>	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23年1月7日～1月13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	40 件	4 件	0 件	26 件	70 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)	22 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	47 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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	昨年10月の生活保護受給者が196万人に達したという新聞記事を見た。そもそも生活保護の基準額が高いのではないか。	④	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。
3	夫が亡くなり、生後5ヶ月の子供がいる母子家庭です。やむなく生活保護を受けているのですが子ども手当が収入として認定されています。子供手当は所得制限なくいただける制度のほうではないのでしょうか。	①	生活保護では、こども手当の創設を踏まえ、こども手当を収入認定したうえで、こども手当の効果が生活保護世帯に満額及ぶように、児童養育加算を認定しているところでございます。
4	生活福祉資金の貸付申請をしたところ、社会福祉協議会の職員の対応がとても悪く、不愉快な思いをした。	①	社会福祉協議会の職員の対応についてお詫びを申し上げたうえで、都道府県の指導監督部署へご相談して頂くようお伝えしました。
5	民生委員にふさわしくない人が民生委員をしている。辞めさせたいがどうしたらいいか。	①	民生委員の職務に関する指揮監督権が都道府県・指定都市・中核市にあ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、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。
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。
10	社会福祉法人新会計基準について、導入への対応に相当な時間がかかることが予測されるため、移行時期(年)の延長と経過期間の延長を要望する。	①	社会福祉法人の新会計基準の段階的な移行について説明を行いました。現在、パブリックコメントを募集しており、そこでいただいた意見を踏まえて検討していくことを伝えました。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類。

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年1月7日～1月13日受付分

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)

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	2件	0件	0件	0件	2件

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者自立支援法の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23年1月7日～1月13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	7件	22件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	2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	80歳を超えるという方から「高齢になると収入も減ってしまうので、70歳や75歳以上の人の介護保険料を免除することはできませんか」というご質問をいただきました。		介護保険制度は、加齢に伴う介護負担を社会全体で支え合うという考えのもとに創設されたものであり、特定の方に負担を集中させることなく必要な保険給付を行うためには、保険給付の対象となりうる被保険者の皆様に保険料をご負担いただく必要があること、ただし、低所得の方に配慮する観点から、年齢にかかわらず、保険料額については所得に応じた段階設定となっている旨回答しました。
2	事業所を営んでいる方から、訪問リハビリテーション事業所の開設主体は、病院、診療所、介護老人保健施設に限定されているのかとのご照会をいただきました。		訪問リハビリテーション事業所の開設主体は、病院、診療所、介護老人保健施設に限定している旨説明しました。
3	一般の方から「自分が介護を必要とする状態となったときに備えるための介護保険制度だと思いが、必要な準備は自分でしておくので保険には入りたくない。脱退はできないのか」というご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、特定の方に負担を集中させることなく必要な給付を行うためには、皆様のご加入が必要である旨回答しました。
4	ケアマネジャーとして勤務されているという方から「介護保険料が一番所得の高い段階の人でも1万円かかりませんが、低所得でも介護サービスの利用料と保険料の両方を負担している方がいることを踏まえれば、負担能力がある人の保険料をもう少し高く設定することはできませんか」とのご質問をいただきました。		介護保険料の額については、各市町村ごとに必要と見込まれるサービス量等を勘案してそれぞれ設定していること、所得別段階の設定については、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、実際に保険料の設定を行っている市町村にご相談いただきたいとお伝え致しました。
5	一般の方から、介護報酬の一単位の単価は地域ごとに異なるのかとのご質問をいただきました。		介護報酬では、地域ごとの人件費などの差を反映するため、地域区分を設定し、区分ごとの割り増しを行っている旨説明しました。

「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23年1月7日～1月13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	53件	0件	0件	5件	58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)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	48件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	相談者は70歳以上の被保険者。 ・受診の際、高齢受給者証を医療機関で提出することを知らず、医療機関から高齢証がないと受診できない旨言われた。しかし手元に高齢受給者証がなかったので、協会けんぽあて再交付申請を行った。 ・高齢証は、健康保険を利用するために必要な書類であり、省令の様式中は備考欄でプラスチックその他使用に耐える素材と定められているにもかかわらず協会けんぽは紙で作成しており、これでは簡単に破損してしまうし、本人にとっては重要性は分かりづらい。 ・使用する素材を紙ではなくもっと別のものに変えることは出来ないのか。		省令上は使用に耐える素材で作成するとされていますが、その上でどのような素材を選択するかは、制度の現状や、素材変更に伴うメリット・デメリットを検討した上で、の保険者の判断にまずは委ねられていますが、いただいた御要望については協会あてお伝えする旨説明しました。
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	保険料を年金から天引きすることをやめてほしい。		口座振替による支払いも選択可能であり、お住まいの市町村の窓口で手続きしていただくように説明しました。
4	「保険医療機関及び保険医療養担当規則」に法律の根拠条文の記述がないので、「国民健康保険法第40条第1項」と「保険医療機関及び保険医療養担当規則」との関係がわかりにくい。		「保険医療機関及び保険医療養担当規則」の制定文に根拠条文が規定されているが、その後の健康保険法の改正により、根拠となる条名が変更された。制定文は制定当時の根拠を示すものであるという考え方から引用されている条名等が変更されても制定文の改正は行わないこととされている。」 以上の事情を踏まえ御意見を傾聴しました。

「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	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)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。
6	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。
7	平成23年4月以降の出産育児一時金等の医療機関等への直接支払制度及び支給額については、どのような取扱いとなるのか。		<p>出産育児一時金等の医療機関等への直接支払制度及び支給額の4万円引き上げは、平成21年10月から平成23年3月までの暫定的な措置としているところ、社会保障審議会医療保険部会での議論を踏まえ、平成23年4月以降の取扱いについては、以下のとおりとなる旨回答しました。</p> <p>現行の直接支払制度を改善するとともに、一部医療機関等については、受取代理の仕組みを制度化。 支給額については、原則42万円を維持。</p>

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	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23年1月7日～1月13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	6件	16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)	11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	年金の支給開始年齢がどんどん上がっているが、どうしてこのような事態になるのか？	① ④	人口の少子高齢化が進む中で、将来の保険料負担の増大を抑えることが必要であることや、高齢者雇用の進展の実態等を踏まえ、平成6年と平成12年に行われた年金改正に基づき、厚生年金の支給開始年齢を2025年度(女性の場合は5年遅れ)にかけて段階的に65歳まで引き上げる措置が講じられているところです。
2	現在、自由業者が「強制加入」させられている「国民年金制度」は、貧困等で65才迄に掛け金が300ヶ月に満たなければ、年金は貰えずに、それ迄の掛け金をも没収されてしまいます。民間年金の様に、掛金は解約払い戻しをするべきだと思います。	① ④	公的年金は、自分で積み立てた保険料を老後に受け取るのではなく、現役世代の方に納めていただいた保険料により高齢者の方への年金給付をまかなう仕組みとなっております。こうした仕組みを支えるため、すべての方に公的年金制度へ加入して頂いており、受給資格期間を満たせず老齢年金の受給権が発生しない場合でも、いただいた保険料をお返す取扱いはなっておりませんが、受給資格期間については、新たな年金制度創設に向けた議論における検討課題の一つと考えており、貴重なご意見として承ります。
3	アルバイトやパートの時給では生活が厳しい。そのような状況で、年金保険料は払いたくても払えない。	① ④	国民年金保険料を納付することが経済的に困難であるという場合、申請により保険料の一部又は全部を免除する取扱いを受けていただくことも可能ですのでご検討下さい。

※「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
4	学生時代の未納を今からでも学生納付特例として認めてほしい。学生納付特例がなかった時代に学生だったためその間は未納の障害者です。障害厚生年金を頂きたいのですが、学生時代の分が足りない。	① ④	公的年金制度は、あらかじめ制度に加入し、保険事故に対し所得保障を行う「社会保険」の仕組みをとっているため、制度加入中は保険料を負担していただくことが原則です。しかし、障害を負った場合については、この原則の下で、できる限り多くの方が年金を受給できるようにとの考え方から、保険料未納期間がある方でも、その期間が被保険者期間全体の3分の1を超えなければ障害年金が支給されるなどの扱いとなっております。 これらの要件を満たしていない場合に、障害年金を支給することは、きちんと保険料負担をしていただいた方との公平性を確保できるかといったことや、保険料納付意欲に悪影響を与えるのではないかといった論点があります。なお、学生納付特例制度については平成14年4月より導入されていますが、社会保険である年金制度においてはその時々々のルールに基づき保険料を納めていただく必要があることなどから、納付特例を過去に遡って実施することは困難です。
5	国民年金の第3号被保険者期間中に第1号被保険者期間が含まれていることが確認された場合の取扱いについて、「正直に手続きした者が損をするのはおかしい。25年(受給資格期間)には反映しても年金額は減額すべきだ。」「不公平であり、届出が漏れた人の救済はやめるべきだ。」等とのご意見がありました。	①	第3号被保険者の届出制度の適正な運営という面での行政努力が不十分な中で、届出を行わなかったために不整合な記録になっていることに気が付かないまま自身の年金が裁定され、その年金額を前提に年金生活を続けられている方、年金生活を目前に控えている方が大勢おられます。そのような状況に鑑み、これまで行政が行ってきた裁定等を信じて生活されている方の行政に対する信頼についても保護する必要があるという趣旨から第3号被保険者期間中に第1号被保険者期間が含まれていることが確認された場合、保険料の時効が経過したことにより支払いができない2年以上前の期間について法令に基づいて第3号被保険者の届出がなされた結果である現状の年金記録を変更せずに尊重し、納付済とする措置を講じております。これは年金記録の現状を変更せずに尊重するという形で、年金受給者や被保険者の方々の年金額が下がらないようにするためのやむを得ない措置であります。なにとぞご理解を賜りますようお願い申し上げます。なお、ご指摘のような点を踏まえ、対象となる被保険者については過去2年間分の保険料の納付を求めることとしております。
6	年金事務所の電話が繋がらない。回線を増やしてほしい。	② ④	日本年金機構において、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。ご意見については、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、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	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23年1月7日～1月13日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数	来訪	電話	手紙	FAX	メール	合計
	0件	2件	0件	0件	0件	2件

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働組合を作りたいのだがどのようにすればよいか(2件)。		労働組合法第2条及び第5条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			
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

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)

平成23年1月7日～1月13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	地方自治体	合計
	本部分	0件	217件	6件	0件	25件	1件	249件
	地方分	36件	31件	27件	0件	1件	2件	97件
合計	36件	248件	33件	0件	26件	3件	346件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	50件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	293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	保険料をきちんと納付して年金を受ける権利を得たのに、請求が遅れたために、遡って5年分しか支給されないのは納得できない。年金の支払いについては、時効を撤廃するようにして欲しい。	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。
2	遡って障害基礎年金を受け取ることとなり、今まで納めてきた保険料が遡って法定免除、還付となった。今後、障害の状態が軽減し、障害基礎年金が支給停止となることも考えられる。法定免除期間の追納もできるが、加算金が付く場合もある。法定免除にするか、納付したままにするかを選択できるような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。
3	もうすぐ60歳になるが、年金を受け取る要件を満たしていないため、国民年金に任意加入をし、納付しなければならない。現在、国民年金保険料が免除になっており、これからも納付する余裕がない。任意加入でも所得基準を満たしていれば免除にな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	現在、会社に在職中で厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っているが、年金額の一部が支給停止になっている。現在の制度では、高齢者は就労意欲を失くしてしまう。在職老齢年金制度を廃止して欲しい。	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	厚生年金等の資格取得について、試用期間中であっても常勤であれば加入対象となる。そういった場合の社会保険料の支払いが、会社経営の大きな負担となっているので、状況により柔軟な対応ができるようにして欲しい。	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。

※「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25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。