

平成 23 年 2 月 16 日  
【照会先】  
大臣官房総務課情報公開文書室  
室長 平嶋 壮州  
室長補佐 大村 良平(内線 7321)  
(代表電話) 03(5253)1111

## 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 2 月 4 日から平成 23 年 2 月 10 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)(11/2/16)

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2月4日～2月10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)	5	66	0	1	796	868
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	15	0	0	12	27
健康局	0	4	0	0	59	63
医薬食品局	0	39	0	0	2	41
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	69	0	0	25	94
職業安定局	0	110	0	0	0	110
職業能力開発局	0	8	0	0	14	22
雇用均等・児童家庭局	0	90	0	0	61	151
社会・援護局	0	44	3	0	22	69
障害保健福祉部	0	2	0	0	0	2
老健局	0	23	0	0	1	24
保険局	0	51	0	0	5	56
年金局	0	34	0	0	28	62
政策統括官	0	3	0	0	0	3
日本年金機構	60	403	16	0	38	517
合 計	65	961	19	1	1,063	2,109

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	207
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	548
法令遵守違反に関するもの	9
その他	1,345

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2月4日～2月10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
	5件	66件	0件	1件	796件	868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	868件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	シベリア抑留者の給付金について問い合わせたい。(電話)		総務省所管の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	鳥インフルエンザについて意見を言いたい。鳥小屋の周りに犬のおしっこシートを敷いておけば抗菌作用があるので野鳥も来ない。水分を含ませれば火災の心配もない。樹木の下にも敷いておけばなおさら安心である。(電話)		鳥インフルエンザにつきましては、厚生労働省の所管ではなく、農林水産省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	2月19日に生まれた人は28日を誕生日とするのかお伺いしたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、お住まいの自治体にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
4	自宅のガス料金がいつもの額と違っていた。ガス会社には相談済みである。国としての対応をお伺いしたい。どこに問い合わせたらよいか教えてほしい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、経済産業省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
5	公務員の給与を減らしてほしい。私の友人の公務員はよく車を買換えるが、うちは車を持つことすらできない。公務員の給与について意見を述べたいがどちらに連絡したらいいか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、人事院にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
6	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。
7	その他、英国王室の結婚式やTPP参加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	指導課企画法令係(内線4137) 看護課総務係(内線2596) 医事課総務係(内線2566) 総務課総務係(内線2517)

平成23年2月4日～2月10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	12件	27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	27件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	患者の転院の際、医療機関間で情報共有を行うことについて、何らかの義務付けを行っているのか。		医療法第1条の4第3項において、医師等は、連携する他の医療施設の医師等に対し、診療に必要な情報を提供する努力義務が課せられていることをご説明しました。
2	平成22年8月24日にとりまとめられた「看護師国家試験における用語に関する有識者検討チームの検討結果」については、いつの看護師国家試験から反映されるのか。		「看護師国家試験における用語に関する有識者検討チーム」の検討結果のとりまとめについては、平成23年2月実施予定の第100回看護師国家試験から反映されること、及び厚生労働省ホームページにその旨が掲載されていることをご説明しました。
3	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1日付老健局高齢者支援課長通知(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ろうの処置の一部を実施することができる旨を御説明しました。 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御説明しました。
4	諸外国でも行われているホメオパシーについて、厚生労働省は今後どのように対応していくのか、教えて欲しい。		ホメオパシーの有効性等については今後、研究を進めていくことをお伝えし、お話を傾聴いたしました。
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	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2月4日～2月10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	59件	63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	63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	現在アメリカに在住されている方から原爆症認定申請の提出先等手続きに関するご照会。		大使館等へ必要書類を提出していただくようご説明いたしました。
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23年2月4日～平成23年2月10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	39件	0件	0件	2件	41件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	41件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	友人がC型肝炎になっている。C型肝炎に関する救済について聞きたい。		『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』に基づく救済制度の概要及び肝炎治療に対する医療費助成についてご説明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)

平成23年2月4日～2月10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	69 件	0 件	0 件	25 件	94 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)	2 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	89 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	法定割増賃金率の引上げについて中小企業には猶予措置があって、中小企業かどうかの判断は、資本金の額と労働者の数で決まると聞いたが、個人事業主で資本金がない場合は猶予措置から除外されるのか。		改正労働基準法の「法定割増賃金率の引上げ」の猶予措置については、資本金の概念がない法人については労働者数のみで判断することとなることなどを説明し、御理解いただきました。
2	日本は、労働者の扱いがぞんざいであると思うので、労働基準法違反があったら厳罰で臨んでほしい。		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、様々な手法により、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	5年前に働いた分の未払賃金があり、先日、退職した会社に未払賃金分を請求したが、既に時効となってしまうので支払わないといわれた。時効を無くして欲しい。		賃金の請求権について時効制度が設けられている趣旨等を説明し、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	既に退職したが、毎月給料日を2週間以上過ぎても給料が支払われなかった、そういうことは法律上許されるのか。 また、まだもらえていない賃金がある。すぐ払ってもらえるように規則を作って欲しい。		労働基準法では、毎月一回以上、一定の期日を定めて支払わなければならないこと、また、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。
5	海外の先進国では喫煙を禁止する動きが進んでいるのに、日本の喫煙規制は遅れている。 特に、日本のオフィスやレストランは禁煙席さえないところがあるため、そこで働く人にとってはひどい状況である。 早急に受動喫煙防止のための規制が必要だ。		貴重な御意見として承った上で、現在の職場における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。

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



# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	職業安定局
照会先	公共職業安定所運営企画室 広報担当官 和田史絵(内線5682) 広報係長 比田井徹也(内線5739) (直通03 - 3593 - 6241)

平成23年2月4日～2月10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	110 件	0 件	0	0 件	110 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)	56 件
	法令遵守違反に関するもの	5 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	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。年齢制限を禁止すべきだ。		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を改訂し、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	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。
3	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かない。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。
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	ハローワークの担当が企業に対して積極的に求人のアプローチをするなどして、ハローワークの求人情報を増やしてほしい。		現在ハローワークでは求人開拓推進員を増員し、企業訪問回数を大幅に増やしています。また、各ハローワークの所長を先頭に企業、事業主団体への求人要請も行っているところです。引き続き求人確保のため努力してまいります。
6	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してまいります。
7	ハローワークで、紹介状を受け取るまでの待ち時間が非常に長い。紹介状を発行する専用の窓口を設けてほしい。		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おります。
8	退職した元従業員に郵送する手間を省くため、雇用保険被保険者資格喪失証明書を従業員の退職日当日に発行できるようにほしい。		雇用保険の被保険者については、離職した日の翌日から被保険者でなくなるものであり、被保険者でなくなったことについて、退職日当日に喪失届を受理することは制度上困難である旨ご説明し、ご理解いただきました。
9	外国人労働者数649,982人(前年同期15.5%増)という数字に驚きました。もう外国人雇用支援は十分すぎると思うので、日本人を優先的に雇用してもらえないのでしょうか。		外国人労働者の受入れについては、国際競争力強化の観点から、高度の専門的・技術的分野の外国人の我が国での就業を積極的に促進しております。他方、単純労働者の受入等、外国人労働者の受入範囲の拡大は、国内労働者との競争・代替が生じ、若者、女性、高齢者、障害者等の雇用の機会の喪失を招くことに加え、労働条件等の改善を妨げるなど労働市場に悪影響を与える懸念があることから、慎重に対応しているところです。

「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23年2月4日～平成23年2月10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	14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	6件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	10件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	6件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	平成23年4月1日から、基金訓練を実施する教育訓練機関に支給される新規訓練設定奨励金が廃止されると報道されていた。 この奨励金が支給されなくなるのは、訓練計画の認定申請書の受理が4月1日以降のものであって、既に申請受理済みで開講が4月以降の訓練は従来どおり支給対象となると理解してよいか。(同様の照会ほか5件)		ご理解のとおりです。
2	平成23年4月1日から、基金訓練の実施機関に対する認定基準が厳しくなると報道されていた。 基金訓練については、人づてに講師の能力や受講生の訓練に対する姿勢などに問題があると聞いていたので、この基準の見直しは賛成である。		基金訓練の実施機関に対する認定については、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、基準を改めたところです(8月30日から施行)。 また、この基準について、本年4月1日以降に受理したコースから、更なる質の向上を図るために認定要件の厳格化や就職支援の強化等を行うこととしており、引き続きの適正な運営の確保に努めてまいります。
3	基金訓練を実施したいので、認定を受けるための基準や相談窓口を教えてください。		基金訓練の認定基準については、中央職業能力開発協会のHPからご覧いただけます。(中央職業能力開発協会のHP: <a href="http://www.javada.or.jp/kikin/index.html">http://www.javada.or.jp/kikin/index.html</a> ) また、(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	基金訓練について、受講希望者が若い方だと断られる傾向があると聞いている。そのような指示が出ているのであれば見直してほしい。		基金訓練の受講については、そ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が、受講希望者の年齢による選考を行うことはありません。
5	教育訓練実施機関が、雇用保険二事業による助成金を受けながら、基金訓練を実施している。不正と思われるので、指導してほしい。		基金訓練の実施機関に対する認定は、教育訓練を適切に運営するための組織体制や施設設備等について、一定の水準に達していることを求めることとしていますが、雇用の維持等を行ったことに伴い支給される雇用保険二事業による助成金の受給の有無は、要件とはしていません。

「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・生活支援給付について、訓練の出席率が8割を下回ったため支給されないこととなったが、支給しないのはその月の1か月分のみとして、翌月からはこの給付の支給を再開してほしい。		職業訓練の受講を支援する訓練・生活支援給付については、適正な支給を確保するため、企業の採用試験による欠席などを除き、ある月の出席率が8割を下回った場合、その月のみならず、以後の支給は行わないこととしています。
7	訓練・生活支援給付の「世帯の主たる生計者である方」との支給要件について、住民票の住所が別々になっているのであれば、異なる世帯となるのか。		訓練・生活支援給付の同要件については、住民票の住所が同一であるかではなく、生計を一にする方全員を同一世帯の構成員として取り扱っています。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照会先	雇用均等・児童家庭局総務課長補佐 重元博道(内7817) 電話:03-3595-2491 FAX:03-3595-2668

平成23年2月4日～2月10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	90件	0件	0件	61件	151件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	64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	4件
	その他	77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。 ・満額支給されないのであれば、扶養控除の廃止はしないでほしい。 ・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。 ・所得制限を設けてほしい		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	児童相談所が24時間窓口を開けていないのは問題ではないか。		24時間連絡を受け付ける体制になっていることを始め、全国共通ダイヤルなどの受付体制についてご説明しました。
3	児童扶養手当は、両親からの多額の援助をうけていて、手当を受ける必要がない人にまで支給されるのか。生活が困っている人に対して児童扶養手当を支給するのはよいが、実態として贅沢な生活をしている人にまで支給されるというのは納得がいかない。国の財政が厳しい中で、そのような税の使い道で税金が引き上げられてはたまらない。		児童扶養手当は児童が育成される家庭の生活の安定と自立の促進に寄与することを目的として支給するため、受給資格者と扶養義務者が生計を同じくしている場合には、扶養義務者についても所得制限の対象に含める旨、説明しました。
4	外国人の妻と離婚をし、現在、元妻が児童扶養手当を受給しているが、児童は元妻の実家であるフィリピンで祖父母と生活をしている。日本での生活実態がないのに児童扶養手当が支給されるというのはいかがか。このように国費がばらまかれると、偽装離婚がどんどん増えるのではないか。		児童扶養手当は、受給資格者及び児童が日本に住所を有することを支給要件としており、日本に住所を有するか否かは、児童の日本への帰国実態など総合的に判断している旨、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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	<p>幼・保をこども園(仮称)に一体化し、親の労働、年齢等に関係なく、全国どこでもすべての子どもが幼児教育・保育を受けられるシステムにするはずが、今の案では、何のための一体化なのか分からなくなっている。これでは、待機児童(大部分が3歳未満児)の解消には全くならない。それどころか、こども園に切り替わる保育所がこうした幼稚園型こども園と併存することになれば、応諾義務と平等を原則としてきた保育園をいずれ幼稚園型に変質させることになってしまう。</p> <p>多くの親が求めるのは、性急で打算的な幼保一体化ではない。幼稚園に保育所的機能、子育て支援機能強化を促せば、幼保一体化は実現できるはず。それは、新システムなどと、分かりにくい理屈で現行の保育制度をいじくり回して保育現場を大混乱に陥れないことを願う大半の親、保育者の意見だと思う。財源の見通しも立たない中で、どさくさまぎれの改革だけは絶対にしないでほしい。もっと時間をかけて国民的議論を重ね、後の世代に絶対的責任の持てる制度改革を行うよう切に求める。</p>		<p>貴重なご意見として承り、情報を共有しました。</p>
6	<p>保育士登録について、知らないことが多く、もっとアピールしても良かったのではないかと。登録に2ヶ月かかるということを知っていたら、早めに行動できた。再就職に不利となっている。もっときちんと情報を伝えて欲しい。</p> <p>また、登録料、手数料が高い。</p>		<p>保育士登録は、平成13年に法改正を行い平成15年から登録制度が始まっています。登録業務は、都道府県の業務であり、事務処理の利便性・正確性等から、登録事務処理センターに各県が事務の委託しており、申請の点検・確認等の後、手数料と関係書類をまとめて各都道府県へ送付し、各県においてその方の登録手続を行った後、再び登録事務処理センターにて、保育士証の作成、発送を行う等の業務内容を説明し、登録の受け付けから、保育士証の公布までは時間がかかること等を説明しました。</p> <p>また、従来約3ヶ月かかっていたところを、約2ヶ月に短縮して行っているところであり、今後ともより短縮ができないか要請している旨説明しました。</p>
7	<p>・不妊治療費の保険適用と特定不妊治療費助成事業の助成金増額・回数制限撤廃をして欲しい。</p>		<p>貴重なご意見として承り、情報を共有しました。</p>
8	<p>・マタニティマークについて、小中高生にも普及啓発が図られるよう情報提供して欲しい。</p>		<p>貴重なご意見として承り、情報を共有しました。</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	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2月4日～2月10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	44 件	3 件	0 件	22 件	69 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)	18 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	生活保護を外国人に支給することに反対します。生活保護費3兆円、失業者が急増しています。日本人の大切な税金を外国人に使うべきではない。	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。
2	日本国憲法に基づいて生活保護はなされているが、現状のままでは働く人が損だと感じます。保護の支給額を各地方の最低賃金×労働時間の20日分の7～8割を上限とするなど国が一定の基準を示すほうが良いのではないかと。労働支援が10万円しかでないのに、それ以上の額が支給されるのは納得できない。	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	生活保護受給者で特に障がいもなく健康な人には1日3時間でも働いてもえばいいと思います。介護の現場は人手不足です。やっぱり人として何らかの社会貢献をしていただくことが必要ではないでしょうか。あわせて、就労支援についても、もっと積極的に進めていくべきです。	④	ご意見としてお伺いしました。 現下の厳しい経済、雇用情勢を受けて稼働能力を有する方も就職できずに保護を受ける状況があります。このような状況を踏まえ、稼働能力を有する方々に対する自立、就労支援をさらに促進するとともに、いわゆる貧困ビジネス対策や不正受給対策を徹底してまいります。
4	高校の滞納授業料について貸し付けをしてくれるというニュースを知ったので、地元の社会福祉協議会に問い合わせをしたところ、受付を行っていないと言われた。せっかく良い制度だと思っていたのに、どうなっているのか。	① ④	高校の滞納授業料に係る生活福祉資金貸付(教育支援資金)の取扱いについては、先般2月4日に各都道府県宛てに通知したところでございまして、今後、各都道府県社会福祉協議会の準備が整い次第、順次、貸付を行っていくことをご説明しました。
5	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。

※「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	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	実務経験ルートの受験資格については、「今後の介護人材養成の在り方に関する検討会」報告書において6月の養成課程の義務化の施行時期を3年間延期し、平成27年度にすることが適当とされたことを説明しました。しかしながら、当該事項は法律改正事項であるため、国会での審議が必要である旨を説明し、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。	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。
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。	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2月4日～2月10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	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	障害程度区分について障害者個々の状態に応じた内容にして欲しい。		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。障害程度区分についてもそのなかで見直しを検討しているところです。また、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	高橋和久(内線3911) 富永華子(内線3919)

平成23年2月4日～2月10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	23件	0件	0件	1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	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	24件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	段階別の保険料設定について、より負担能力に応じたものとするため、合計所得金額が200万円以上であれば同じ保険料額とされている高所得層の第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。
2	認知症対応型通所介護(共用型)の基準の解釈について、「事業の開始又は経施設の開始後3年以上経過していること」という要件があるが、事業所経営法人の会社分割等により、新たな法人が事業継承して、事業所を継続している場合はどう取り扱えば良いかとの御質問をいただきました。		要件の3年の起算については、原則は新規指定申請時からであるが、その趣旨は「職員や他の入居者との安定した人間関係の構築や職員の認知症ケアに係る経験を満たす期間」として設けているものであるため、事業所の職員に変更がないなど、事業所が実質的に継続して運営していると認められる場合には、事業継承後3年未満(通算では3年を超える)であっても、認める事として差し支えない旨回答いたしました。
3	介護サービス事業所で働いている介護職員の方から、「賃金改善の交付金があるらしいが給料は手取りが少ないまま上がっていない。どうなっているのか」とのご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、介護職員の処遇改善に取り組む事業者の申請に基づいて交付しているものであり、申請の有無、処遇改善の内容についてはお勤めの事業所のご確認いただきたい旨回答しました。
4	一般の方から老人福祉法第29条第6項において、有料老人ホームの前払金の算定根拠の明示と保全措置が義務化されているが、この前払金はどういったものが該当するのかとの御質問をいただきました。		前払金の範囲に関しては、老人福祉法施行規則第20条の9で規定されており、入居一時金、介護一時金、協力費、管理費、入会金その他いかなる名称であるかを問わず、家賃又は施設の利用料等並びに介護、食事の提供を行う及びその他日常生活上必要な便宜の供与の対価として収受するすべての費用をいいます。なお、敷金(家賃の6カ月分に相当する額を上限とする。)として収受するものは除かれる旨回答しました。

「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	介護保険への加入を本人の任意にしてほしいとの意見をいただきました。		介護保険制度は、加齢に伴う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、誰もが抱える介護リスクに対して必要な保険給付を行うためには、皆様のご加入が必要である旨説明しました
6	一般の方から、特別養護老人ホームの配置に関する照会をいただきました。		特別養護老人ホーム第3条に、「特別養護老人ホームの配置、構造及び設備は、日照、採光、換気等の入所者の保健衛生に関する事項及び防災について十分考慮されたものでなければならない」とされている旨回答いたしました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	保険局
照会先	総務課 課長補佐 尾崎 (内線3216)

平成23年2月4日～2月10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	51件	0件	0件	5件	56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)	5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	高額療養費の多数回該当について、従来の保険者では該当していたにもかかわらず、新しい保険者に移動した段階で高額療養費の支給回数がリセットされてしまったために、多数回該当ではなくなり、新しい保険者での支給回数を積み重ねることが必要となってしまった。 本当にこのような取扱いがルールに則った取扱いなのか。		保険者を移動する前後において、政令上明記はされていないものの、現行の取扱いでは、高額療養費の支給回数は通算しないこととしています。
2	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。		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ご議論を踏まえ、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。  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。
3	受取代理制度とはどのような制度か。		受取代理制度は、出産を予定している医療機関等を受取の代理人として、出産育児一時金の申請を事前に行うことにより、出産育児一時金が直接医療機関等に支払われる制度。原則42万円までは、退院時に医療機関等の窓口で支払う必要がなくなる旨回答しました。
4	薬剤服用歴管理指導料は、患者の意思でなくすることはできないのか。同じ薬の説明を何回も聞かなくてもいいのではないか。		薬剤服用歴管理指導料の算定について説明した上で、患者様に安全に薬剤を交付する上で、薬剤師(薬局)の業務として必須であるとお話し、薬の説明をうけていただくことに理解をいただきました。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(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2月4日～2月10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	34件	0件	0件	28件	62件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	33件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	29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	国民年金保険料未納者の増加を抑制する措置の一環として、未納発生から2年以上を超える保険料の納付に道を開く関連法改正案の行方が大変気になります。成立の見通しは如何でしょうか。		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」に延長する法案を第174回国会に提出し、現在、継続審議の取扱いとなっているところです。法案の早期成立を図ってまいります。
2	年金制度改革については、人間と社会の安心感という観点から、年金の一元化、事業主が保険料の半分を負担する制度の廃止、低所得者の最低保障年金の創設を早急に行う必要があるのだと思います。		民主党の年金改革案は全ての人が同じ制度に加入し、納めた保険料を基に受給額を計算する「所得比例年金」に補足的に税を財源とする「最低保障年金」を給付することにより一定の年金額を確保する仕組みです。今後の検討に当たっては、この民主党の考え方をベースとしながら、多方面から出されている意見も伺い幅広い議論を重ねて成案をとりまとめることにしています。
3	「保険料の増減内訳書について、自動的に電子媒体で通知してほしい。」「電子申請に関して、(標準報酬などの)訂正届も電子申請の対象としてほしい。また、申請において旧字体の使用を認めてほしい。」とのご意見がありました。		現在、標準報酬の変更等に伴い保険料の額が変更となる場合においては、事業主の方からの申出により保険料の増減内訳書を日本年金機構から送付しているところです。ご要望にありました増減内訳書の電子媒体での送付につきましては、日本年金機構でのシステムの改修を要することから、直ちに実施することは難しいことについてご理解願います。 また、標準報酬額の訂正届は、現行では電子申請の対象外としているところです。この訂正につきましては、事実確認を要し、データの処理のみで完結しない場合もあることから、このような取扱いとしているものです。 旧字体の使用につきましては、これまでも使用できる字体の追加をしてきているところですが、現状では、対応していない字体もございます。今後も、使用の頻度等を考慮しながら、システムで使用できる字体について検討をしてまいります。 ご要望につきましては、電子申請の利便性向上の取組みについての貴重なご意見として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。

## (主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	透析医療の進歩は目覚しく、健康な人とほぼ同様に働いている現在、透析患者に障害年金が必要だろうか。見直しを図るべきである。		透析療法を行っている方は、永続的に治療を続けなければならず多くの時間を費やすこととなります。また、透析医療は進歩したものの、現在でも治療を受けている方は日常生活に著しい支障をきたす状況であることから、障害年金をお支払いする対象となっています。 ただし、医療技術は日進月歩であるため、透析医療に限らず治療の効果などを踏まえ、障害認定基準の見直しを行ってまいります。
5	失業給付の受給が終了し、その後の年金支給まで3か月かかると聞いた。年金の支給までの3か月間は、どのように暮らしていけばよいのか。 年金支給までの期間を3か月ではなく、1か月で支払えるようにしてほしい。		雇用保険の失業給付を受けている間は、年金の支給が停止されますが、失業給付の受給が終了した場合は、ハローワークで処理した情報が、日本年金機構に提供され、その内容を確認した後に、日本年金機構において年金の支給開始等の処理を行っております。年金の支払い処理及び支払日の都合上、実際に年金をお支払いするまでに現状では約2か月～3か月を要することについてご理解願います。 ご要望につきましては、貴重なご意見として承り日本年金機構と共に情報を共有し、今後とも、期間の短縮に向け努力して参ります。
6	日本年金機構では、国民年金保険料について業者に納付委託しているが、個人情報をも民間委託するなんて信用できないので、民間委託をやめてほしい。		日本年金機構では、国民年金保険料が未納となっている方に対して納付督促等について、民間委託を実施しています。 これは、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、低コストでより良いサービスの提供を目指すために導入しているものです。 民間事業者に提供する個人情報は、納付督促等を行うのに必要となる未納者情報に限定しています。さらに「個人情報の保護に関する法律」や本事業に係る委託契約書、日本年金機構独自の取扱規程等で、目的外使用や閲覧、漏洩、複写等を禁じるなど厳格な安全管理を講じています。
7	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、「不公平である、真面目に支払って来た人が損をする」、「制度への不信がつのり、保険料を納めなくなる」、「未納だった期間は、さかのぼって徴収すべきである」、「今回の救済措置をやめてほしい、又は見直ししてほしい」等のご意見。		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により年金を受ける等、年金の記録を信じて生活されている方を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12年以上前の期間については、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。

「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 文(7717)

平成23年2月4日～2月10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	0件	3件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	3件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	商法等改正法附則第5条に基づく、労働者との個別協議はいつまでに実施すればよいか。	商法等改正法附則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	簡易分割の場合、労働契約承継法に基づく、労働者との協議や労働者への通知のスケジュールはどのようになるのか。	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。	
3	第3回労使関係法研究会の傍聴申込みの受付はいつ頃始めるのか。また、傍聴するためには、どのような手続きをとればよいか。	厚生労働省のホームページに掲載案内が掲載される旨と、傍聴申込みの方法を丁寧に説明いたしました。	
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

(参考)

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2月4日～2月10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	346件	9件	0件	38件	2件	395件
	地方分	59件	56件	6件	0件	0件	1件	122件
合計	59件	402件	15件	0件	38件	3件	517件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	96件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	421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	年金額をもっと増やして欲しい。生活保護の水準以下なのではないか。年金だけで生活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。
2	国民年金の学生納付特例の承認を受けていた期間について、保険料を追納(免除された保険料を後で納める制度)しようと思っているが、保険料の他に加算金がかかると年金事務所で説明された。学生であった期間に加算金が付くのは納得できない。加算金が付かない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。
3	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。元々年金だけでは生活が困難なため働いている。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。
4	厚生年金保険に死亡時の一時金制度がないのはおかしい。年金を受け取る前に亡くなり、遺族年金の対象者がいない場合は掛け捨てになってしまう。死亡一時金の制度を創設して欲しい。	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	国民年金第3号被保険者について、3号から1号被保険者への届出漏れがあった場合、2年以上遡る部分については、そのまま3号期間とし、年金を受ける際の期間として認められる。きちんと納付している人と比べて不公平である。第3号被保険者制度は優遇されすぎであり取扱いを変更して欲しい。	① ④	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	扶養親族等申告書の提出内容の確認や、源泉徴収票の解説をもっとわかりやすくしてほしい等のご意見をいただきました。	② ④	ご提出いただいた申告書の処理状況をていねいにお伝えするとともに、源泉徴収票の解説をもっとわかりやすくする等の検討を行ってまいります。
8	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22件ありました。)	② ④	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
9	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。
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。