

平成 23 年 3 月 7 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 25 日から平成 23 年 3 月 3 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)(11/3/7)

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25日～3月3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	76	2	0	610	693
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	12	0	0	14	26
健康局	0	2	0	0	57	59
医薬食品局	0	33	0	0	3	36
食品安全部	0	0	0	0	0	0
労働基準局	0	94	0	0	52	146
職業安定局	0	19	0	0	101	120
職業能力開発局	0	8	61	0	26	95
雇用均等・児童家庭局	0	179	0	0	183	362
社会・援護局	0	52	0	0	39	91
障害保健福祉部	0	1	0	0	0	1
老健局	0	22	0	0	2	24
保険局	0	102	0	0	8	110
年金局	0	10	5	0	163	178
政策統括官	0	1	0	0	0	1
日本年金機構	53	497	19	0	58	627
合 計	58	1,108	87	0	1,316	2,569

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	426
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	800
法令遵守違反に関するもの	6
その他	1,337

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23年2月25日～3月3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
	5件	76件	2件	0件	610件	693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	693件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	健康保険組合で歯科治療室を設けているが、医療機器の廃棄を検討しています。歯科治療で使用した医療機器なので普通に廃棄はできないと思う。どのように廃棄すればいいでしょうか。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、環境省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	宗教法人の種類についてお伺いしたい。(電話)		厚生労働省の所管ではなく、文部科学省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
3	【ご質問:採用における年齢制限】 採用における年齢制限が禁止されたようですが、公務員試験では制限はなくなるのでしょうか。(厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		公務員試験につきましては、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。
4	【ご意見:鳥インフルエンザにおける養鶏の殺処分について】 私は鶏卵の配達をしております。養鶏業者ともおつきあいさせていただいております。去年暮れから今年にかけての鳥インフルエンザ発生で養鶏の殺処分のたび、「心を痛める」から段々と「怒り」が変わりつつあります。苦勞して育てた鶏を全部殺される無念さ。「補償として金を払うんだからいいだろ?」的な安易な方法で済まされていいものなのでしょうか。(厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		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。
5	【ご意見:小学校、中学校での救急車の利用方法についての教育について】 自治体病院で救急医療に携わっています。救急車の利用について、思うところがあり意見をさせていただきます。救急車の不適正な利用があまりにも目立つため、本当に救急車が必要な人に利用できなくなってしまう現状です。とくに若年の方の割合が多いように思います。つきましては、小学校や中学校の義務教育で保健体育などで教科書に載せ、きちんと適正利用を行えるような教育をしていただきたいと思っております。(厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		救急車につきましては、厚生労働省の所管ではなく、総務省にご要望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て意見を言いたいので大臣に会ってほしい。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、東京都知事選や大学入試問題投稿事件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(内線4134) 経済課医療関連サービス室企画指導係 (内線2538) 看護課総務係(内線2596)

平成23年2月25日～3月3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	12件	0件	0件	14件	26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	26件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	医師不足の解消や地域ごと・診療科ごとの偏在の是正を図るため、医師の計画的な育成、確保及び定着を目的とした実効性ある支援策を講じるべき。		現在実施している各種施策についてご説明した上で、いただいた提言についても貴重なご意見として組織内で情報の共有をさせていただきました。
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日付厚生労働省医政局長通知(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	病院から提供されるパジャマやタオル等の寝具類には院内感染の予防がなされているのか。		医療機関における衛生管理については、医療法において管理者の義務として定めており、その中でも寝具類の取り扱いについては、「病院、診療所等の業務委託について」の通知(平成20年医政経発0829003改正)の中で、医療機関が行う寝具類の取り扱いについて記載し、感染症の予防の徹底を図るよう指導を行っている旨ご説明いたしました。
4	第100回看護師国家試験について、いろいろなサイトで解答予想が出されていますが、サイトによって解答が異なる問題がいくつかある。それぞれ専門家が解答していると思われるが、専門家でも見解が分かれてしまう問題は不適切だと思うが、どのように考えるか。		第100回看護師国家試験の厚生労働省の正答を3月25日(金)14時より公表するので、正式な解答についてはこちらをご確認いただくようにご説明しました。  また、問題の妥当性については、毎年、試験後に改めて審議会で評価を図っており、その結果については、正答と同時に公表するため、そちらも併せてご確認いただくようにご説明しました。

「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2月25日～3月3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	57件	59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	59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、ポリオ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	肝炎対策について、普及啓発をより積極的に行うべきとのご意見。		貴重なご意見として承りました。
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			
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25日～平成23年3月3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	0件	0件	3件	36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	36件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	C型肝炎ウイルスに感染されているが、救済制度の内容について聞きたい。		『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』に基づく救済制度をご説明しました。この法律では、フィブリノゲン製剤、第 因子製剤が原因でC型肝炎ウイルスに感染された方に対して給付金を支給することになっております。まずは、これらの製剤の投与があったかどうかを、当時治療を受けられた病院にお問い合わせいただくようお願いしました。
2			
3			
4			
5			

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成23年2月25日～3月3日受付分

部局(課室)名	労働基準局
照会先	総務省 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	94 件	0 件	0 件	52 件	146 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)	3 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	140 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	スーパーや家電量販店において、この店の従業員ではないメーカーや問屋から派遣されてきたと思われる人が土日に応援で働いているのを見た。店内で話を聞いたところ「慣例なので仕方ない」とのことだったが、休日にただ働きしているようであった。 企業が労働基準法を守り、このようなただ働きがなくなるよう、幅広く労働関係法令の周知徹底をして欲しい。		労働基準行政としては、法定労働条件の履行確保を図るために、できるだけ多くの事業場に対し監督指導を行っていること、日頃からあらゆる機会を通じて労働基準法の周知・啓発に努めていることなどを説明し、御理解を求めました。
2	年次有給休暇取得の権利が発生しているのに、年次有給休暇をとらせてもらえない。 上司に理由を聞くと、「皆が忙しくて、年次有給休暇を消化していないのに、お前だけ取るのはおかしい」と言われた。 このような理由で年次有給休暇を取らせないのはおかしいのではないか。		使用者は、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を与えなければならないこと、ただし、事業の正常な運営を妨げる場合には、使用者に時季変更権が認められていることなど、年次有給休暇の制度や趣旨について御説明いたしました。
3	残業が当たり前のようにあったり、残業させても残業代を払わないような会社が多い。 無理な残業をさせている会社に厳しい罰則を与えてほしい。		監督署では、通常の事業場への監督指導に加え、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、罰則も設けており、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、法律違反を行っている会社があれば、情報提供を願いたい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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	業績が悪化している企業が、従業員の賃金を引き下げたうえで解雇を実施することがある。 弱い立場の労働者を守るために、どのような場合に解雇が認められるかを示す一定の基準があるべきだ。		労働契約法第16条により、解雇は客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められる場合は無効とすると規定されていることなどを説明するとともに、個別事案の相談については、労働局及び監督署に設置されている総合労働相談コーナーを御利用いただくよう御案内しました。
5	「職場での分煙を義務付ける法案」を提出するというニュースを見たがどのような内容なのか。 今 働いている職場での分煙がされていない中で、受動喫煙に悩んでいる人が多い。 法律で義務付けられるのであれば、とてもいいことだと思う。		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	「職場における受動喫煙防止対策に関しては全面禁煙または喫煙室の設置による空間分煙となる」と聞いたが、これは義務なのか。オフィスビル内での受動喫煙対策はこれからどのようになるのか教えてほしい。 すぐに対応しろと言われても難しいので、受動喫煙防止対策を義務化するなら猶予が欲しい。		

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



# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

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25日～3月3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	101 件	120 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)	71 件
	法令遵守違反に関するもの	3 件
	その他	45 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	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	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してまいります。
4	ハローワークの求人票に、禁煙、分煙、喫煙可能の情報を盛り込んで欲しい。		事業所内における喫煙の可否は、禁煙志向が高まっているなか、求職者の関心事項の一つとなりつつあります。このため、求人事業主の中には記載している方もおりますが、記載されていない場合でも、職業紹介窓口にお問い合わせいただければご確認させていただいている旨ご説明し、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	週末もハローワークを開庁して欲しい。		土曜日に開庁をしているハローワークをご案内するとともに、インターネットにて、終日求人検索等が可能な、「ハローワークインターネットサービス」「しごと情報ネット」等をご案内しました。
6	厚生労働省HPに掲載されている「職業紹介事業パンフレット」を一括でダウンロードできるようにしてほしい		ご指摘を踏まえ、すみやかに改善いたします。
7	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對し確認し、求人票の修正等の指導を行うこととしております。
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4週間に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	自己都合で離職した場合、失業保険の給付に3ヶ月の給付制限がかかるが、この給付制限をなくしてほしい。		雇用保険制度の趣旨は、労働者の生活及び雇用の安定と就職促進のために、失業された方や教育訓練を受けられる方等に対して、失業等給付を支給するものであり、自己都合による離職は、任意的な離職であることから、給付制限を設けている旨ご説明し、ご理解いただきました。
10	雇用保険料を負担したくない(労働者からのご意見)。		雇用保険は、労働者の生活及び雇用の安定と就職の促進に資するよう、失業した場合や雇用の継続が困難となった場合に必要な給付を行うものであり、一定の要件に該当する労働者の方は全員加入しなければならない皆保険の制度です。このため、被保険者となった方は、保険料を負担することについて、任意性がない旨ご説明し、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2月25日～平成23年3月3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	61件	0件	26件	95件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	72件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	14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	雇用・能力開発機構を廃止する法案が参議院で審議予定と聞いたが、国の責任で公共職業訓練を拡充するとともに、同機構の職業訓練施設の地方移管に際しては、事業の縮小・廃止とならないよう十分に配慮すること。 (同様のご意見ほか60件)		離職者の方を対象とした職業訓練につきましては、平成23年度においても、依然として厳しい雇用情勢を踏まえて、十分な規模の訓練を行うこととしています。 また、現在、国会に提出している「独立行政法人雇用・能力開発機構法を廃止する法律案」においては、雇用・能力開発機構のポリテクセンター等の移管に当たり、希望する都道府県に移管する際にポリテクセンター等の機能を維持していただくことを前提にしていることから、現在のポリテクセンターが果たしている雇用のセーフティネットとしての機能は維持されるものと考えています。
2	現在、基金訓練を受けながら、訓練・生活支援給付を受給しているが、企業への面接のために訓練を欠席したら、その企業の証明書を求められた。 企業でも証明書の発行を嫌がるし、積極的に面接を受ける気なくなるので、見直してほしい。		職業訓練を受けている期間に支給される訓練・生活支援給付については、8割以上の出席率を必要としているところ、企業の面接等に係る欠席について証明書を求めることは、適正な給付を確保するために必要不可欠と考えています。ご了承ください。
3	緊急人材育成支援事業に関して不正受給があったとの報道がされていたが、教育訓練機関の理事、講師、教室などについて全面的に調査を行うべき。不正が見つかった場合には、刑事告訴すべき。		不正事案については、早急に事実確認を行い、確認された事実に基づき厳正に対処いたします。 当省としては、本件報道を受けて、同様の不正に関する防止策を検討するとともに、他に同様の事案が生じていないかについて、事実確認することとしています。
4	基金訓練や訓練・生活支援給付は、いつまで続けられるのか。		基金訓練と訓練・生活支援給付については、来年度以降も継続し、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。

「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	職業訓練の受講を希望していたが、選考で落とされた。高齢を理由に不合格となったのではないかと思うが、たださえ就職が難しいのだから配慮してほしい。		職業訓練における受講者の選考については、現在有する技能、知識、適性等から判断して、職業訓練を受講することが再就職のために必要であること、その職業訓練を受けるために必要な能力を有すること等を総合的に判断して行っており、年齢による選考は行っていません。
6	ジョブ・カード制度による雇成型訓練を行った場合の助成(キャリア形成促進助成金)を活用したが、長引く不況の影響を受けている中小企業にとって、とても有効な制度だと思った。事業仕分けで廃止判定を受けたそうだが、継続してほしい。		事業仕分け結果を踏まえて、キャリア形成促進助成金の「訓練等支援給付金」の助成メニューのうち、ジョブ・カード制度による雇成型訓練に対する助成を廃止し、一般の職業訓練に対する助成に整理、統合することとしています。 具体的には、一般の職業訓練に対する助成について、これまでは助成対象となる訓練をこれまでのOFF-JT(仕事を離れて行う訓練)に限ってきましたが、OJT(実際の仕事を通じた訓練)にも助成することとしています。
7	ジョブ・カード様式が変わったそうだが、HPでダウンロードすると、変更前の様式が出てくるので、修正をお願いします。		ジョブ・カード様式については、より使いやすくするよう、昨年7月に様式を簡略化しており、簡略化後の様式はこちらからダウンロードいただけます。 ジョブ・カード様式(当省HP): <a href="http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/job_card01/jobcard19.html">http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/job_card01/jobcard19.html</a>  なお、簡略化前からジョブ・カードを活用いただいていた方が、引き続きそのジョブ・カードを更新してお使いいただけるよう、簡略化前の様式もHPに掲載しておりますので、ご注意ください。

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	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25日～3月3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	179件	0件	0件	183件	362件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	192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	3件
	その他	159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 ・児童手当が復活するなら、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。 ・所得制限を設けるべきではない。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
2	子どもが一時保護されている。虐待防止法はいらない。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
3	均衡待遇・正社員化推進奨励金の支給要領がまだ決まっていないため、支給要件に合うように就業規則を整備する上で不都合がある。多少要件から外れていても支給するくらいの裁量を持って欲しい。		平成23年度予算が成立しないと支給額は決定できないこと及び、助成金は支給要領に則って支給するものであることを説明しました。
4	成人した息子から家庭内で言葉の暴力を受けている。配偶者や児童や高齢者などに対する暴力は法律で保護されているが、成人した息子からの暴力は法律で守られていない。今後、世の中でそういう方が増えていくのではないかと危惧しており、厚生労働省として何か取り組んでいくべき。		貴重なご意見として承りました。

「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、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	日本は児童福祉にかかる予算が少なすぎる。出自の貧富によって教育の質が異なるというのは日本国憲法に反する。		貴重なご意見として承りました。
6	保育所の待機児童については、待機児童を減らすように対策がとられてるが、共働きで児童を預けている家庭にとってのメリットではないと思う。生活に困って共働きを迫られている人もいると思うが、贅沢な生活をしたいために共働きをしていて、待機児童が増えているからそこにお金をつぎ込むことに疑問がある。保育所へ入園させる順番に生活に困っている人を優先して順位を付けている事はありがたいことだと思う。しかし、働けなくて保育所にも送り迎えが難しく、保育所に入れられない家庭や子育てに専念すると決めて私立幼稚園に通わせている人との間に、不公平が生まれていると思う。		貴重なご意見として承り、情報を共有しました。
7	認可保育所の保育料について、なぜ、市町村によって保育料が異なるのか、また、第2子、第3子の保育料が減額されるのはなぜなのか。		保育料は、児童福祉法に市町村ごとに決定する仕組みであることが規定されています。また、国の施策として、若年子育て世帯の経済的負担の軽減を図るため、同一世帯から保育所等に同時入所している場合に、第2子を半額、第3子を無料としています。なお、市町村では、独自に更なる減免措置を講じている場合がある旨説明しました。
8	民間の認可保育所に子どもを預けているが、保育料以外にも温水プールの利用料や健康診断などの費用として個人負担を求められている。また、通常保育以外にも別料金で習い事を受けられるようになってきているが、こういった取組は全国的に行われているのか、お金のない人とある人で格差が広がってしまうのではないのか。		保育所の運営は、国、都道府県及び市町村からの補助金(運営費)と保護者からの保育料で賄われています。この運営費には、保育の実施に必要な経費が含まれていますので、健康診断等の経費は運営費の中で賄われるべきものだと考えます。ただし、特別行事等を行うことに伴い発生する経費については、特別徴収することを否定するものではありません。また、希望者にのみ習い事等に関する経費を徴収する例があることは承知していますが、その場合は児童全員を対象にしていないことから、保護者の負担となる旨説明しました。
9	小学生の間は、医療費について無料でなくとも、補助をもらいたい。		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。

# 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25日～3月3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	52 件	0 件	0 件	39 件	91 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)	41 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	50 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。生活保護費が最多の3兆円であることを先日知った。まず、外国人への支給をやめてください。外国人は所属する国に保護してもらうべきです。	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	年金受給者の最低年金が7万円で、生活保護受給者が満額なら15万円以上というのは不自然ではないでしょうか。また、外国籍の家庭まで該当するのもおかしいと思います。	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	先日テレビで生活保護の不正受給の報道をみた。1万9千件を超える不正受給に対し、きちんと厳しく取り締まるべきである。	④	生活保護制度における不正受給の防止を徹底するため、悪質な事案には刑事手続きも視野に、自治体の税務担当課に対する課税照会等の各種調査を徹底するよう、引き続き生活保護の適正な運用に努めてまいります。
4	生活福祉資金(総合支援資金)を貸付期間6ヶ月で借りているが、就職がまだ決まっていないので、今後の生活費を捻出できない。総合支援資金の貸付を延長してもらえるか。	①	総合支援資金の貸付期間は12ヶ月以内となっており、その範囲内における貸付期間の延長については、実施主体である都道府県社会福祉協議会において、最初の貸付決定と同様、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審査を行ったうえで決定しておりますので、貸付申込みを行った社会福祉協議会にご相談下さいと回答しました。
5	「民生委員」という名称は時代にそぐわないと思うので見直すべき。	④	いただきましたご意見は、担当係内で共有いたしました。

※「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	消費生活協同組合において実施している共済事業の契約者より、当該組合と契約者との間での共済金支払いに対する苦情相談。	④ ⑤	室内でご相談内容について情報共有し、対応について検討しました。 検討後、当該組合に対して、契約者に対して真摯なご説明をするように伝え、ご相談内容を報告しました。
7	介護福祉士の受験資格取得に係る実務経験ルートにおいて6月の養成課程の受講が必要となるのは何年度の試験からとなるか教えてほしい。また、できるだけ早く6月の養成課程が受講できるようにしてほしい。	① ④	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。
8	社会福祉法に基づく社会福祉主事任用資格の取得方法について教えてほしい。	①	社会福祉法に基づく資格取得方法について詳細を説明し、ご了解いただきました。
9	介護福祉士及び社会福祉士の資格取得方法について、どのような取得方法があるのか教えてほしい。	①	士士法に基づく各資格取得ルートについて詳細を説明し、ご了解いただきました。

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



# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

平成22年2月25日～3月3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	1件	0件	0件	0件	1件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	0件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	障害者自立支援法の改正法が成立したが、障害者自立支援法は廃止すべきではないか。		障害者自立支援法は廃止し、新たな総合的な福祉制度を平成25年8月までに実施することとしています。今回の法律は、それまでの間、障害者の地域生活支援を充実させるためのものと承知しています。
2			
3			
4			
5			

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

# 国民の皆様の声・集計報告票(本省受付分)

部局(課室)名	老健局	
照会先	総務課企画官 総務課企画法令係	高橋和久(内線3911) 富永華子(内線3919)

平成23年2月25日～3月3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	22件	0件	0件	2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	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	19件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	介護事業所にお勤めの方から「介護職処遇改善交付金について、人によって給料の上がり幅が異なるのは違反ではないのですか」との質問をいただきました。		介護職員処遇改善交付金は、事業所の自発的な処遇改善の取組を支援することとしており、具体的な改善内容については事業主により決定される旨回答しました。
2	通所リハビリテーションにおける個別リハビリテーション実施加算を、認定日から起算して3月以内に算定することは可能かとのご照会をいただきました。		算定できない旨説明しました。
3	介護サービスを利用されている方から「介護保険は1割でサービスが使えるが、収入が少ない場合はもっと安く使えるようにしてはどうか」とのご意見をいただきました。		1割の利用者負担については、低所得の方にも負担とならないよう月の上限額を定めており、これを超える場合には払い戻される「高額介護サービス費」制度があることを回答しました。
4	療養病床から介護施設へ転換する場合、転換先は介護老人保健施設に限られるのかとのご質問をいただきました。		介護老人保健施設、軽費老人ホーム、特別養護老人ホーム等の施設へ転換することが可能である旨説明しました。
5	「介護保険料について、私の市では最高でも1万円ちょっとまでだが、高収入の人からはもっと負担してもらってもいいのではないか」とのご意見をいただきました。		介護保険料は所得に応じた段階設定としておりますが、高所得者層については市町村の条例でよりきめ細やかに設定することができる旨回答しました。

「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	介護老人保健施設は3ヶ月しか入所できないのかとのご質問をいただきました。		介護老人保健施設については、入所期間の上限を設定していない旨説明しました。
7	在宅復帰支援機能加算における在宅にはグループホームも含まれるかとのご質問をいただきました。		グループホームも含まれる旨説明しました。

「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2月25日～3月3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	102件	0件	0件	8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	6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	98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>
2	受取代理制度とはどのような制度か。		<p>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。</p>
3	ある被保険者が退職したが、退職日が実際には月末なのに、事業主から年金事務所への資格喪失届の届出では、退職日が月末から数日前とされていたために、退職日が属する月の保険料は、任意継続被保険者として全額を納めることになってしまった。こうした取扱いをたすためにはどうすればいいか。救済制度や罰則規定はあるのか。		<p>まずは年金事務所に当該事実をお話になった上で、届出された事実を訂正するように相談するようお伝えしました。 また、救済制度としては、社会保険審査官への審査請求があり、適正な被保険者資格喪失届の提出を行わなかった事業主には、罰則規定も設けられている旨説明しました。</p>
4	長男がB型インフルエンザと診断された為、学校側に提出する書類(感染症証明書学校指定フォーマット)を発行してもらおうと、受診した診療所に行き証明書を書いて頂きました。学校側からは、診断書ではないので金額的には高くないと言われましたが、窓口では2100円請求されました。当該医療機関が責任を持って診断し、判断された内容をただ文字に書くだけで、このような高額を請求されるとは思いませんでした。どのような仕組みになっているのでしょうか。		<p>証明書等の代金のうち、公的保険給付と関係ないものについては「療養の給付と直接関係ないサービス等の取扱いについて」(平成17年9月1日保医発第0901002号)で定められている旨をお伝えし、費用徴収に関して説明しました。</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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	長年製造業に勤め新商品の開発、見積もり等していましたが、薬価の高額には理解出来ません。ガンの薬は1ヶ月数十万円、もちろん3割負担、高額医療の割り引き等ありますが軽自動車を買える値段になりますが、薬の製造原価、開発費等明確にされて薬価の決定がされているのでしょうか。		<p>新医薬品に似た医薬品(発売後10年以内)が存在する場合には、その似た医薬品の薬価を元に算定する「類似薬効比較方式」、似た医薬品が日本に存在しない場合には製造コストや開発コストを元に算出する「原価計算方式」という医薬品の薬価の決定方式がある旨を説明しました。</p> <p>また、抗がん剤等の高額な薬剤においては、薬事承認を得るために実施する臨床試験の費用が高額であることや、化学構造が複雑であったり合成が容易ではないものも多いため、製造コストがかかり、薬価として反映されていますともお伝えしました。(抗がん剤も含め、薬価の算定においては、外国での価格より低くなるよう設定し、仮に低くならない場合であっても著しく高くなるよう、算定しているともお伝えしました。)</p>
6	平成23年3月まで、70～74歳の高齢者の医療費負担が1割のまま凍結されているが、4月はどうなるのか。		平成24年3月まで延長された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。

# 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25日～3月3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	5件	0件	163件	178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)	177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	日本年金機構から送付している文書(「年金の源泉徴収票」)について、わかりづらい、表記不足等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。
2	年金事務所職員の対応が悪い。		日本年金機構に、個別のケースについて事実確認をした上で必要な対応を行うよう指導いたしました。
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	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2月25日～3月3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	賃金について労働組合と労働協約を結ぶことを考えているが、当社は漁業を営んでおり漁獲高によっては協約の賃金水準を確保できないことも考えられる。どのような協約を結べばよいか。賃金水準を確保できない場合破棄できるか。		労働組合法第14条及び第15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

(参考)

平成23年2月25日～3月3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	436件	12件	0件	58件	0件	506件
	地方分	53件	61件	7件	0件	0件	0件	121件
合計	53件	497件	19件	0件	58件	0件	627件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	149件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	478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	現在、障害年金を受け取っている。障害の状態を記載した診断書を数年おきに提出しなければならない。提出期限の1カ月以内の現状に関する診断書が必要になるが、短期間で準備するのは非常に大変である。2、3カ月以内の現状に関する診断書でも構わないように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。
2	年金の離婚分割について、制度施行前の平成16年に離婚したため、対象とならなかった。離婚時期によって適用・不適用となるのは納得できない。施行前の離婚でも適用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。
3	現在、厚生年金加入中であるが、以前、国民年金保険料を納めていない月があり、併せて納付している。1カ月分の保険料は1万5千円程ではあるが、一括で納付するのが困難である。分割で納付することができ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	海外留学をしており、納付の意思はあったが、国民年金の任意加入制度を知らなかったため、手続きをしていなかった。60歳以降に任意加入をするのではなく、遡って加入し、保険料を納付することができ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。
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	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欲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。
7	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欲しい。	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。
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24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	日本年金機構のホームページから「ねんきんネット」にログインできない不具合があり、これに対する苦情をいただきました。	② ④	ご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。この不具合は翌日には解消いたしました。
10	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。

※「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。