

平成22年3月8日  
大臣官房総務課情報公開文書室  
(担当・内線 室長 小林 洋子  
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

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2月26日から平成22年3月4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(10/03/08)

## 厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告

平成22年2月26日～3月4日受付分

(単位:件)

組織名	来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	計
<b>行政相談室</b> (各部局に属さないもの)	5	32	5	0	568	0	610
大臣官房	0	0	0	0	3	0	3
統計情報部	0	0	0	0	0	0	0
医政局	0	7	0	0	44	0	51
健康局	0	159	4	0	241	50	454
医薬食品局	0	72	0	0	10	0	82
食品安全部	0	2	0	0	1	0	3
労働基準局	0	334	0	0	76	0	410
職業安定局	0	37	1	0	134	0	172
職業能力開発局	2	22	0	0	29	1	54
雇用均等・児童家庭局	0	137	5	0	205	0	347
社会・援護局	0	115	1	0	46	0	162
障害保健福祉部	0	2	1	0	5	0	8
老健局	0	41	0	0	30	13	84
保険局	0	97	0	0	0	0	97
年金局	0	22	0	0	32	0	54
政策統括官	0	10	0	0	1	0	11
日本年金機構	10	371	4	0	62	1	448
合計	17	1,460	21	0	1,487	65	3,050

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	751
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	628
法令遵守違反に関するもの	16
その他	1,655

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

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2月26日～3月4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
	5 件	32 件	5 件	0 件	568 件	0 件	610 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	610 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	たばこの規制に罰則がないことになった。罰則がないのは、たばこ業界からの圧力が大きかったからではないか。長妻大臣と2人の副大臣と政務官だけで業界等の圧力に対応するのは難しいのではないかと。もっと政治家を増やしてきっちり対応すべきだ。(電話)	⑤	貴重なご意見として拝聴し、政務三役及び省内においても情報を共有しました。
2	後期高齢者医療制度は、人間の命を年齢で差別しているのが非常に問題だ。廃止して元に戻すだけなのに、なぜ時間がかかっているのか。また、老人は3ヶ月以上入院する場合、病院を追い出されてたらい回しにされる。民主党になったら直すと思っていたら、さらに延長になるとのこと。昔は長期入院が可能だったのに、なぜ今はできないのか。これらは行政の誤りではないか。国民がより良く生きるための行政を実施してほしい。(電話)	⑤	貴重なご意見として拝聴し、省内においても情報を共有しました。
3	たばこは医療費増加の原因と言うが、本当は長生きする老人にかかる医療費の方が大きいのではないかと。受動喫煙防止のみを考えるのではなく、税金や老人医療費等を総合的に考えて施策を決定してほしい。(電話)	⑤	貴重なご意見として拝聴し、省内においても情報を共有しました。
4	ハローワークのインターネットサービスが使用できないためハローワークに電話したところ、労働局へ電話してくれと言われた。労働局では厚労省へと言われた。たらい回しにするのもいい加減にしてほしい。メッセージの中に担当部署の連絡先を入れておけば解決することだ。たらい回しのようなお役人体質を直すべきだ。(電話)	⑤	貴重なご意見として拝聴し、省内においても情報を共有しました。
5	国会中継を見ていたら長妻厚労大臣が「今は高齢者の時代ではなく、子育ての時代だ」と発言されていた。これは年寄の軽視ではないか。問題である。(電話)	⑤	貴重なご意見として拝聴し、政務三役及び省内においても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政策・制度の改善等を検討中、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	年寄りが介護施設や診療所等において、お金儲けの犠牲になっている。虐待などにより施設や診療所等の犠牲になることがないように法律を新たに作ってほしいと大臣に伝えて下さい。(電話)	⑤	貴重なご意見として拝聴し、政務三役及び省内においても情報を共有しました。
7	【件名:朝鮮高校生徒の授業料無償化について】 朝鮮高校生徒の授業料無償化について、ある大臣が「朝鮮高校の教育内容に問題がある。無償化の対象から外すべきではないか」と述べたそうだ。民主党は「子ども手当」をはじめ、社会全体で子供を育み支えていこうと決意したはずです。鳩山政権への失望を招くような閣僚の発言は許せません。18歳までの子供たちに等しく高等教育を保証することこそが、国民に約束したマニフェストの神髄であろうと考えます。どうか、信頼を裏切らない対応をお願いします。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、外務省、文科省へ転送)	⑤	政府へのご意見の中に子ども手当の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としましては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として政務三役及び省内においても情報を共有しました。
8	【件名:トヨタ問題】 日本の経営の日本の製造業の象徴でもあるトヨタの危機。日本国として支援してほしい。アメリカから撤退し、日本国内での生産体制を推進し、雇用の牽引役を期待したい。日本製を推進してほしい。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、外務省、経産省へ転送)	⑤	政府へのご意見の中に雇用対策の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としましては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として省内においても情報を共有しました。
9	【件名:首相に望むこと】 ①公務員の給与削減、新規公務員の5年以上不採用。 国家予算の半分以上は人件費です。これを実行すれば国の財政は著しく改善します。子ども手当の財源も確保できます。 ②新規産業振興のバックアップ 特定業種(航空機産業、半導体、太陽光発電等)に援助を集中し、産業が活発化すれば雇用も確保でき、税収も増えます。 ③食料自給率100%以上 農業を振興して少々高くても日本の米、野菜を買い、消費する仕組みを早急につけてください。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、人事院、財務省、総務省、経産省、農水省へ転送)	⑤	政府へのご意見の中に子ども手当、雇用対策の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としましては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として政務三役及び省内においても情報を共有しました。
10	【件名:コンクリートから人へ】 パシュートの選手の所属会社もこの政権の政策で苦しんでいるようだ。仕事もしない人達に金をばらまくより、こうした会社が行っている防災工事や道路工事の方がはるかに有効だ。あれ程悪口を言われていたアクアラインや本四架橋も相当役立って来た、これまで通行料金が高すぎただけなのだ。これから100年以上使い続けるとすれば安いものだ。それに引き換え、子ども手当を100年続けると500兆円だ。構想中の高速道路やリニア新幹線も含めて全て完成するだろう。 (官邸に寄せられた国政への意見メール:厚労省、内閣府、国交省、財務省へ転送)	⑤	政府へのご意見の中に子ども手当の観点も含まれていましたので、官邸から厚労省にメールが転送されました。厚労省としましては、関係省庁と情報を共有するとともに貴重なご意見として政務三役及び省内においても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政策・制度の改善等を検討中、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

部局(課室)名	医政局
照会先	歯科保健課 総務係(内線2583) 看護課 総務係(内線2596) 医事課試験免許室 国家試験係(内線2575) 医事課試験免許室 免許登録係(内線2577) 医事課 総務係(内線2566)

平成22年2月26日～3月4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
	0件	7件	0件	0件	44件	0件	51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)	36件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	15件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	海外からの歯科技工物に輸入制限をかけてほしい。		現在実施している国外における歯科技工物の流通に関する実態調査や歯科技工物の成分分析に関する厚生労働科学研究で、調査・研究を引き続き進めていきます。
2	平成21年12月25日に示された新人看護職員研修ガイドラインの概要が分かるものがあるか。ホームページ上に掲載されていれば、掲載場所を教えて欲しい。		以下のURLにパンフレット等を掲載しており、必要あればPDFファイルをダウンロードし、ご活用いただくようご説明しました。 (URL) <a href="http://www.mhlw.go.jp/bunya/iryuu/oshirase/100210.html">http://www.mhlw.go.jp/bunya/iryuu/oshirase/100210.html</a>
3	理学療法士国家試験の試験会場で試験中に携帯電話がなっていたにも関わらず、試験監督員が注意しなかった。公正な試験を実施するためにも、こうした場合には指導をすべきではないのか。		今後は、試験開始前の受験生への注意喚起を更に徹底するとともに、実際に携帯電話が鳴ってしまった場合には注意するよう、監督官に再度周知する旨をご説明しました。
4	柔道整復師の免許について手続きや申請から発行までの期間等を問い合わせたいが、問い合わせ先を教えて欲しい。		柔道整復師の免許に関しては、(財)柔道整復研修試験財団へお問い合わせ頂くよう、連絡先をお伝えしました。
5	カルテの開示について医療機関と相談したいが、一般的な内容を照会できる行政機関の相談窓口はあるか教えてほしい。		都道府県、保健所を設置する市又は区に設置されている医療安全支援センターに問い合わせさせていただくようご説明しました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

「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

部局(課室)名	健康局
照会先	健康局総務課 榎本 芳人(内線2313) (ダイヤルイン03-3565-2077)

平成22年2月26日～3月4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
	0件	159件	4件	0件	241件	50件	454件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	326件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	26件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	102件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	妊婦に新型インフルエンザワクチンの接種はできるのか。		現在までのところ、妊娠中にインフルエンザワクチンの接種を受けたことにより流産や先天異常の発生頻度が高くなったという報告はありません。妊娠されている方々には、保存剤の添加されていないワクチン接種を希望することもできます。接種に際してご心配な点があれば、主治医にご相談いただく旨回答いたしました。
2	新型インフルエンザワクチンを接種しようかどうか迷っている。		今回の新型インフルエンザワクチンの接種を受けるか否かについては、個人の意思が尊重されるものです。ワクチンの効果とリスクについてよくご検討ください。現在、流行は沈静化していますが、再流行の可能性はあり、接種する意味はあるものと考えています。なお、ワクチンの効果や安全性については、厚生労働省 新型インフルエンザワクチンQ&Aなどをご参照いただく旨回答いたしました。
3	新型インフルエンザワクチンを接種していないのですが、春以降に接種する場合でも助成を受けることができるのか。		今シーズンの新型インフルエンザワクチンの接種に当たっては、所得の少ない世帯の方などについては、費用負担の減免措置が市町村によって行われます。なお、4月以降に接種される方についても同様ですが、具体的な費用負担額軽減措置の内容については各市町村で異なりますので、お住まいの市町村にお尋ねいただく旨回答いたしました。
4	喫煙場所を奪ってほしくない、飲食店を禁煙にすると経営に影響がある等受動喫煙対策へ反対の意見。		今後のたばこ政策の検討の際に参考にさせていただきたく旨回答いたしました。
5	受動喫煙対策はもっと推進するべきではないか等受動喫煙対策へ賛成の意見。		今後のたばこ政策の検討の際に参考にさせていただきたく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、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	たばこの販売をやめるべきではないか。		今後のたばこ政策の検討の際に参考にさせていただき旨回答いたしました。
7	受動喫煙防止対策についての局長通知に関する解釈についての問い合わせ。(自治体からの照会含む)		各照会内容について説明いたしました。
8	子宮頸がんワクチンを闇雲に推奨するような報道が多い一方でHPVワクチン接種による不妊等の深刻な副作用が海外では多く報告されているにもかかわらずそういった側面での報道がないので厚生労働省はそういった真実を国民に知らしめるべきではないか。また、HPVワクチン接種について慎重に検討を進め、製薬会社の利益ではなく、国民の生命を守るための政策を打ち出してほしい。大臣に期待している。		対応については検討中である旨説明の上、貴重な意見として拝聴いたしました。
9	原爆症認定の審査について、申請しているが認定状況はどうなっているか。		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説明しました。
10	原爆症認定申請の却下通知が届いたが理由が知りたい。		理由は通知書に記載の通りであり、専門家による審議の結果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、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

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2月26日～3月4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
	0件	72件	0件	0件	10件	0件	82件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	1件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	81件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	化粧品を個人で輸入するのになぜ税関限りの手続きで輸入できる数量が決まっているのか。また、それ以上、輸入する際に、化粧品なのに何故、医師の診断書が必要なのか。		輸入にかかる基準を示しておくことが、輸入者にとっての利益となるものと考えており、また、医師の証明書については、国内未承認の化粧品を一定量以上、輸入されていることから、使用による健康被害を生じる恐れがないかを確認するために頂いている旨ご説明いたしました。 なお、個人輸入等にかかる基準については、地方厚生局等の関係者から意見を聴取、検討を行い、基準の改正を行うこととしております。
2	トルエンを含有する接着剤は劇物にはあたらないと思うが、毒物及び劇物取締法第3条の3の規定(興奮、幻覚又は麻酔の作用を有する毒物又は劇物に対する規制)は適用されるのか？ また、この規定は化学物質等安全性データシート(MSDS)に記載する必要があるのであるのか。		ご質問の規定は、トルエンを含有する接着剤などに対しても適用されること、また、MSDSの「規制に関する情報」には記載しておくことが望ましい旨ご説明いたしました。
3	毒物及び劇物の運搬容器に関する基準(通知)について、「毒物及び劇物取締法に基づく技術上の基準が定められるまでの間適用される」とあるが、この通知はまだ有効なのか。 また、本通知の規定に違反した場合に罰則があるのかどうか知りたい。		ご質問の通知は今も有効であること、また、違反した場合には罰則はないが、本通知の趣旨に従って都道府県等による指導が行われる旨ご説明いたしました。

「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、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
4	以前手術を受けたとき大量輸血をしたことがあり、現在はHCVになってる。医療機関に尋ねたところカルテはない。「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の給付金の支給に関する特別措置法」の認定の為に訴訟を起こせるだろうか。  ( HCVとはC型肝炎ウイルスのことです)		肝炎訴訟に詳しい弁護団を紹介し、相談をしていただくようにお伝えいたしました。
5	30数年前交通事故で輸血をしたが、それが原因でHCVになったと思われる。治療費の負担が大変なのだが、何か支援措置はあるのだろうか。  ( HCVとはC型肝炎ウイルスのことです)		インターフェロンの助成制度についてご案内いたしました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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

部局(課室)名	食品安全部企画情報課
照会先	総務係長 嶋田敏志(内線2450) 調整係長 瀬戸裕之(内線2452) (ダイヤルイン 03-3595-2326)

平成22年2月26日～3月4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
	0件	2件	0件	0件	1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	1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	1件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	カカオ豆に残留する農薬の基準が改正される予定になっていることに関して、農薬の絶対量がより少なくなる方向で残留基準を整備すべきではないでしょうか。		ご意見として承るとともに、具体的な基準改正案については、今後、薬事・食品衛生審議会で審議を行っていく予定としている旨回答しました。
2	家族4名(本人、夫、娘2名)、昭和43年から毎年カネミ油症の検診を受けているが、夫だけしか認定されていません。今年も認定されませんでした。認定は厚生労働大臣が行うと聞いたので、電話でお願いをしたいと思います。私達家族は、同じ物を食べており、夫だけ認定されるのは基準がおかしいのではないのでしょうか。		認定までの流れ及び都道府県知事(今回の場合は福岡県)が認定する旨説明しました。また、診断基準についても、医学的・科学的知見に基づき定められており、新たな知見があれば改訂している旨説明しました。さらに、直近では、平成16年に改訂しており、その後平成20年度までに60名が新たに認定されている旨説明しました。
3	食品表示の関係で消費者庁に意見を言いたかったが、消費者庁の電話が繋がらなかった。		表示関係のご意見を一通り伺った上で、消費者庁へその内容を伝える旨ご説明しました。消費者庁へ情報提供を行いました。
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、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

部局(課室)名	労働基準局総務課
照会先	監察官 小城 英樹(内線5586) 広報係長 高木 洋司(内線5582)

平成22年2月26日～3月4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
	0件	334件	0件	0件	76件	0件	410件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	11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	397件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	学生アルバイトを雇用しているが、労働基準監督署から賃金について是正勧告を受けた。自分の店は小規模で経営状況も苦しいため、労働基準法など守っていたら経営は立ちゆかない。もう少し経営者のことも考えて欲しい。		労働基準法は賃金、労働時間等の最低基準を定めたものであるため、守っていただく必要があるものである旨粘り強くご説明し、ご了解いただきました。
2	卸売市場などによくある水産物を扱う協同組合系の企業の労働条件が悪い。労働基準監督署は内偵調査を行って指導するべきだ。		事業場を管轄する労働基準監督署に、労働基準法違反等に関する情報を提供いただければ対応させていただく旨ご回答しました。
3	未払賃金の立替払制度について、「1年以上の期間にわたって当該事業を行っていたこと」との要件があるが、1～2箇月程度の事業活動の実績があれば、立替払制度を適用できるようにしてほしい。		貴重なご意見として承りました。
4	労働保険料の延滞金にかかる納付書が送付されてきたが、なぜ送られて来たのか。どうしたらいいのか。		法律で定められた期日までに労働保険料を納付いただいていない場合は法令により延滞金が発生すること、お送りした納付書は延滞金を納付いただくべき事業主にお送りしていることをご説明し、ご理解を求めました。
5	厚生労働省では飲食店、ホテル等の公共施設の原則全面禁煙を打ち出すとのニュースがありましたが、最もメスを入れて頂きたいのは公共施設ではなく、職場です。上司に「たばこの煙が辛い」と申し出ると、それなら辞めて他の会社に行くよう言われます。私のような立場で日々、職場で長い時間、受動喫煙の被害に遭って、やむなく我慢している労働者はたくさんいるはずで、行政から職場の全面禁煙を働きかけるようお願いします。		現在厚生労働省において開催されている「職場における受動喫煙防止対策に関する検討会」に対する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、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	受動喫煙の防止対策については、罰則を科し、強制力を伴うものとしてください。また、労働基準監督署による強制指導もできるようにしてください。		現在厚生労働省において開催されている「職場における受動喫煙防止対策に関する検討会」に対する貴重なご意見として承りました。
7	職場における分煙は十分な設備のない事業場が多く、また、喫煙者の「吸う権利」主張により健康増進や受動喫煙の対策としても限度があり、法令等で定めない限り職場での受動喫煙防止を行う事は難しい。労働安全衛生法の改正を行い、職場での喫煙を禁止するべきだ。		現在厚生労働省において開催されている「職場における受動喫煙防止対策に関する検討会」に対する貴重なご意見として承りました。
8	交通事故に遭い、労災保険給付を労働基準監督署へ請求したところ、自賠責保険を先に請求するように説明されたが、なぜか。		労災保険制度には含まれていない慰謝料の項目が自賠責保険には含まれており、自賠責保険を先に請求してもらうことのメリットや労災保険を最初に受けることもできる旨をご説明し、ご了解いただきました。 また、所管部署に対して、相談者へ懇切・丁寧な説明をするよう指示しました。
9	当社では労災保険関係成立届を提出していなかったが、業務中に従業員が怪我をしたため労災保険の手続きを行ったところ、後日、労働基準監督署から保険給付にかかった費用を徴収する旨の通知が来た。なぜ払わなければいけないのか。		事業主が故意又は重大な過失により労災保険関係成立届を出していない間に生じた労働災害については、保険給付に要した費用に相当する金額の全部又は一部を事業主から徴収することができることが労災保険法上規定されている旨ご説明し、ご了解いただきました。
10	労災保険の支給決定に不服があるため審査請求の手続きを行ったが、決定までに3か月程度かかると言われた。なぜそんなにかかるのか。		審査請求の決定に要する期間は、事案によっては時間を要してしまうこと、また3か月というのは標準的な処理期間であることをご説明し、ご了解いただきました。 また、所管部署に対し、相談者へ懇切・丁寧な説明をするよう指示しました。

「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

部局(課室)名	職業安定局(公共職業安定所運営企画室)
照会先	室長 荒牧英雄(内線5735) 広報担当官 和田史絵(内線5682) (直通03 - 3593 - 6241)

平成22年2月26日～3月4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
	0件	37件	1件	0件	134件	0件	172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)	81件
	法令遵守違反に関するもの	11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	現在求職中でハローワークを利用しているが、各職員が利用できるパソコンが少ないように思える。求職者が待つ時間も短くなると思うので、ハローワークの設備を充実してほしい。		ハローワーク職員向けのパソコンについては、予算等も勘案しつつ、可能な範囲で順次整備していく予定である旨ご説明しました。
2	ハローワークインターネットサービスを使えば自宅で求人閲覧ができるのに、希望の求人に申し込むため、紹介状をもらうにはハローワークに出向かなければいけない。インターネットで発行することはできないか。		ハローワークでは、求職者の方の適性等について相談し、適切な職業紹介を行うためには、ハローワークに来所して職業相談を行うことが必要であることをご説明いたしました。
3	新聞の政府広報を見て電話をした。ハローワークに行けば仕事を見つけることができるのか？		ハローワークでは、どのような方でも利用できること、一人一人の状況に応じたご相談、お仕事の紹介をしていることをご案内し、ハローワークの利用をお勧めしました。
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、ハローワークでしっかりと確認して受け付けほしい。		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。求人票の内容と実際の採用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、求人内容の修正等の指導を行うこととしております。
5	ハローワークの求人票に年齢や性別が不問と書いてあるにもかかわらず、連絡してみると年齢や性別を理由に断る企業があるので、きちんと指導してほしい。(具体的な企業名の記載なし。)		ハローワークにおいては、事業主に対し、年齢や性別ではなく能力や適性に基づき公正に採用の判断を行うよう指導しています。年齢や性別を理由に不採用とする事業所を把握した場合には、その事業所に対し公正な採用となるよう引き続き指導を行っていく旨ご説明いたしました。

「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、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	ハローワークインターネットサービス(以下「システム」という。)へのアクセスが集中して繋がりにくくなっているとき、状況の問い合わせ先がシステムに記載されていないため、どこに連絡していいかわからない。問い合わせ先を記載して欲しい。		近日中に、アクセス集中時にシステムに表示される画面に問い合わせ先のメールアドレスを記載することとしております。
7	ハローワークの職員の名札を、もう少し見えやすいところに付けてほしい。		職員が着席をした際にも利用者から見えやすいところへ名札を着用することの徹底について、平成22年1月に都道府県労働局に通知しております。今後も接遇研修等を通して、引き続きハローワーク職員に周知徹底してまいります。
8	ハローワークの求人で、派遣登録の勧誘のみを目的とした求人が出ていた。(具体的な企業名の記載なし。)		労働者派遣事業者から求人を受け付ける際には、労働者派遣契約書等を書面で確認しており、書面により確認できない場合には派遣先に確認するなどにより、適正な求人確保に引き続き努めてまいります。
9	雇用調整助成金を不正に受給していると思われる企業がある。きちんと調査してほしい。(具体的な企業名の記載なし。)		当該助成金については、不正受給に関し、具体的な事業所名等の情報が寄せられた場合に加えて、労働局が任意に対象を選定し、事業所給付監査官による実地調査を行っているところです。また、不正受給が認められた場合には返還手続きをとるなど厳正な対処を行っております。
10	仕事をしているにもかかわらず、失業給付を受給している人がいるので、調査してほしい。(具体的な情報あり。)		いただいた情報を労働局に伝え、調査を指示しました。

「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

部局(課室)名	職業能力開発局総務課
照会先	総務課長補佐 尾田 進(内線5907) 総務係長 大原 竜太(内線5911) (ダイヤルイン03-3502-6783)

平成22年2月26日～3月4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
	2件	22件	0件	0件	29件	1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	5件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	41件
	法令遵守違反に関するもの	5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	職業訓練の受講生の中には、遅刻や早退の多い不真面目な者があり、また、服装等から本当は生活に困窮していないと見受けられる者もいる。 職業訓練の受講生に対しては、訓練・生活支援給付などを支払っているのだから、事前に厳正な審査をお願いする。		職業訓練は、ハローワークにおける職業相談や職業訓練施設における選考により、当該訓練を受講することが再就職のために必須である等、当該職業訓練を受講することが適切と判断された方が受講するものであり、これらの取組を徹底してまいります。 また、訓練・生活支援給付の支給要件として、毎月8割以上の訓練出席率を求めており、訓練に真面目に出席していなければ給付が停止されることとなります。
2	訓練・生活支援給付の支給額については、一律に単身者10万円、扶養家族がある者12万円となっているが、本当に生活に困窮している方については、もう少し額を引き上げてほしいのではないか。		訓練・生活支援給付の支給額については、雇用保険など他の給付制度の水準等を踏まえて設定しているものであり、訓練・生活支援給付を受けられる方が、さらに希望する場合には、これに加えて、「訓練・生活支援資金融資」(上限月5万円、扶養家族がいらっしゃる方は上限月8万円)の貸付を受けることもできます。
3	訓練・生活支援給付に「現在住んでいるところ以外に土地・建物を所有していない方」との要件があるが、小規模の田畑は売却による収入もあまり期待できないので、ここでいう「土地・建物」に含めないこととするよう検討いただきたい。		訓練・生活支援給付は、生活に困っている方々が安心して職業訓練を受講できるようにするため、訓練期間中における生活費の支給を行う制度です。 このため、現在住んでいるところ以外に土地・建物を所有している場合には、生活費に変えられる資産を保有しているものと考えられるため、同給付の支給は困難と思料します。
4	職業訓練に応募したが選考に漏れてしまった。職業訓練の選考はどのような基準で行っているのか。		職業訓練の選考については、現在有する技能、知識、適性等の状況から判断して、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により行う旨を説明しました。
5	独立行政法人雇用・能力開発機構は廃止になるのか。また、この法人が運営している地域職業訓練センターについても廃止になるのか。		独立行政法人雇用・能力開発機構については平成22年度末をもって廃止になる見込みである旨を説明しました。 また、地域職業訓練センターについても廃止することとしているが、建物の譲渡を希望する地方自治体等に対しては、当該建物を譲渡することとしている旨を説明しました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	基金訓練のコース数を増やしてほしい。		当省及び関係機関において連携し、訓練実施先の開拓を積極的に行っており、7月末の事業開始から3月2日までの間に、4,507コース、96,134人の訓練定員数を確保している旨を説明しました。
7	生活が苦しいので、訓練受講中でなくても訓練・生活支援給付を支給してほしい。		訓練・生活支援給付は、職業訓練を受講している間の生活保障を目的とした制度であり、訓練を受講していない間に支給することはできない旨を説明しました。 また、併せて、今後の対応について、ハローワーク等で御相談いただくよう案内しました。
8	新聞の政府広報に、無料で職業訓練が受講でき、生活費が受けられる制度について掲載されていたが、これらの制度を利用するにはどうすればよいか。		制度の概要を説明したうえで、まずは最寄りのハローワークにて御相談いただくよう案内しました。
9	有期実習型訓練求人の求人票提出を考えているが、求人票に記載する訓練時間は、雇用・能力開発機構センターの認定を受けた訓練実施計画に記載している訓練時間を上回ってもよいか。		求人票に記載する訓練時間は、機構センターの認定を受けた訓練実施計画に沿って記載する必要がある旨を説明しました。
10	平成22年度より、雇用・能力開発機構の能力開発支援アドバイザー(ジョブ・カードを交付できるキャリア・コンサルタント)が減員されるということだが、ジョブ・カード制度の職業訓練への影響はないのか。 当都道府県では、ジョブ・カード制度の職業訓練のうち、委託型訓練を実施しているが、平成22年度からはこのことも勘案して、訓練の計画数を減らさなければならなくなるのか。 (都道府県からの質問)		委託型訓練におけるジョブ・カードの交付は、能力開発支援アドバイザーがハローワークへ巡回して行っておりますが、平成22年度からも、求職者の訓練への円滑な誘導に支障がでないよう、ハローワークにおける体制を検討しています。このことをもって、訓練の計画数を減らす必要はない旨を説明しました。

「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

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2月26日～3月4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
	0 件	137 件	5 件	0 件	205 件	0 件	347 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	244 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	3 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	100 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	・外国人に子ども手当を支給すべきではない。 ・子ども手当の財源を現物給付に充てるべき。 ・子ども手当より年金を手厚くすべき。	④	貴重なご意見として承りました。
2	保育所給食の外部搬入をやめて、自園調理の原則を守ってください。 給食は安全なものを提供するの当然ですが、それだけではなく、保育でもあるのです。今は調理師が、保育所の職員として子どもたちの姿を知り、クラスの様子を知り、連携することできめこまやかな対応ができます。	③	貴重なご意見として承りました。今後、構造改革特別区域推進本部により政府の対応方針が決定され、これを踏まえ、所要の法令改正を行うこととしています。
3	地域のハローワークに子どもを連れ就職相談に行ったところ、同じように相談に来ていた求職者に怒鳴られ大変不愉快な思いをした。再チャレンジ時の就業支援であるマザーズハローワーク等の設置が地域によりまったく為されていないせいである。こういった地域格差を早急になくして欲しい。子どもを安心して預ける場所がない現状は、子どもを持つことを躊躇してしまう。より一層、少子化に拍車がかかるだけだ。	④	貴重なご意見として承りました。 (関係部局へも情報提供)
4	自治体の婦人相談所の対応に対する苦情。	①	国と自治体との関係について、国から指導はできないことを説明しました。 婦人相談所に対する指導を望むのであれば、県自治体の方にご連絡いただきたい旨伝えるました。
5	同居している実母から、殴る蹴るの暴力をふるわれたが、最寄りの婦人相談所では対応してもらえない。	①	国は自治体に対して指導する立場にないことを説明した上で、今回頂いた電話の内容を自治体の担当者に伝え、今後、適切な対応をして頂くようお願いする旨を伝えました。

※「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政策・制度の改善等を検討中、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	体外受精等の生殖補助医療を規制する法律を作るべき。	④	貴重なご意見として承りました。
7	事業仕分けなどの影響により、不妊治療に対する補助額が引き下げられるという噂を聞いたが本当か。	①	特定不妊治療費助成事業については、平成22年度予算案においても、引き続き1回15万円で年2回までで計上し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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③政策・制度の改善等を検討中、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

平成22年2月26日～3月4日受付分

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 大武 喜勝(内線2813) 社会・援護局書記室 管理係長 佐藤 敏彦(内線2803)

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
	0件	113件	0件	0件	46件	0件	159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	110件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	生活保護制度における子ども手当の取扱いについて、子ども手当は子どものための手当なので、子どもの習い事や進学の費用だけに使えるよう収入認定や保護費の減額はしないでほしい。		生活保護制度における子ども手当の取扱いにつきましては、子ども手当を収入認定した上で、子ども手当の効果が被保護世帯に及ぶよう、現行の児童養育加算を拡充することとしております。
2	先日の新聞で住宅手当の利用が進んでいないという記事があったが、その原因として周知が進んでいないとされているのは事実か。周知が進んでいないのは厚労省の責任ではないか。		住宅手当の広報につきましては、厚労省ホームページや政府広報(新聞、テレビ等)を通じて行ってきておりますが、今後も国及び自治体において様々な方法を用いて広報の強化に努めることとしております。 なお、住宅手当が利用者にとって使いやすいものとなるよう、平成22年4月より、収入要件の緩和等を実施してまいります。
3	先日のニュースで大阪市長が厚労省に生活保護の改善要望を行ったことを知ったのですが、定住性もなく、景気が不安定な都市部の生活保護は長期化し、とくに高齢無年金者などの保護は慢性化してしまう。私としても生活保護費の国の国庫負担割合をふやすべきだと思う。		生活保護制度の運営は国と地方がそれぞれ責任を果たすべきものと考えておりまして、現在、国が生活保護費の4分の3、地方自治体が4分の1を負担しております。この費用負担割合は、長い歴史的経緯の中で、国と地方が様々な議論を重ね、現在の形となっているものでありまして、変更することは考えてございません。 なお、地歩負担分につきましては、地方交付税より所要額を措置しております。
4	新聞で住宅手当に関する記事を見かけたのだが、どのような制度なのか教えてもらいたい。		住宅手当の趣旨、支給要件、支給額、お住まいの自治体における担当窓口等についてご説明しました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

5	EPAに基づき入国した外国人介護福祉士候補者が介護福祉士試験を受験する場合にルビ振り等の配慮措置を講じるべきとする意見	係内で意見内容を共有しました。候補者の方々の日本語習得に対する支援策を、新たに、平成22年度予算案に計上しているところであり、どのような支援が必要か、引き続き検討している旨をお話しました。
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。加えて、働きながら受験資格を取得できるように受講料等の受講生にかかる負担軽減策を充実させてほしい。	現在、当該ルートでの受験に関しては調整中であることをお伝えしたうえで、平成24年度の試験より受講が必要となる旨を説明し、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	「地域福祉権利擁護事業」が「日常生活自立支援事業」に名称変更した理由を教えてください。また、日常生活自立支援事業の利用料設定の仕組みを教えてください。	従来より、「事業内容に対して名称が大きすぎる」、「利用者に分かりにくい」などのご指摘を受けていたことから名称変更が行われました。また、本事業の利用料については、実施主体である都道府県社会福祉協議会、指定都市社会福祉協議会が、利用者の事情を勘案して決定しておりますと回答いたしました。
8	介護福祉士及び社会福祉士の資格取得方法について、どのような取得方法があるのか教えてほしい。	士士法に基づく各資格取得ルートについて詳細を説明し、ご了解いただきました。
9	社会福祉法に基づく社会福祉主事任用資格の取得方法について教えてほしい。	社会福祉法に基づく資格取得方法について詳細を説明し、ご了解いただきました。
10	生活福祉資金を借りたいが、社会福祉協議会で断られた。社会福祉協議会職員の対応が悪かった。	制度を説明し、国民の皆様の声として組織で共有致しますと回答しました。
11	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、当該組合の運営に関する苦情相談。	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

部局(課室)名	社会・援護局(援護)
照会先	援護課給付係(内線3426) 援護課審査室審査係(内線3437) 援護企画課外事室外事企画係(3475)

平成22年2月26日～3月4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
	0件	2件	1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	1件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	0件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	2件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	第八回特別弔慰金(請求期限:平成20年3月31日)について、受給権者が認知症のケースなどに配慮し、状況に応じ時効の援用(3年間)を猶予する等の対応が必要ではないか。		前回の受給者の方に対して、制度の概要や申請方法等の案内を送付しているところですが、貴重なご意見として組織で共有させていただきました。
2	戦没者の妹より、戦没者の内妻として受給している遺族年金は、偽造した書類を提出したことにより裁定されているため、裁定取消しをしてほしい。また、この裁定に関し所管県である都道府県庁も不正をおこなっている。		戦没者の妹に対し、戦没者の内妻から提出された請求関係書類及び立証資料を慎重かつ厳正に審査し、法律上適正に受給権が認定された旨、手紙にて回答しました。
3	厚労省がHPに掲載している「朝鮮半島出身旧軍人・軍属の遺骨名簿について」の公開情報について、現在公開している戦没者氏名及び本籍地だけでなく、死亡年月日などの情報を公開すべきではないか。		死亡者の情報であっても個人が特定される可能性があれば、情報公開法等の観点から公開することはできないことになっていると回答し、貴重なご意見として組織で共有させていただきました。
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、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			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

「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

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26日～3月4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
	0 件	2 件	1 件	0 件	5 件	0 件	8 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	5 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者自立支援法はどうなっているのか。	①	自立支援法に代わる新たな制度については、障がい者制度改革推進会議等で検討されているところです。
2	精神障害者に対するJR等の運賃割引はできないか。JRは予算が伴うものだからできないと言っている。	①	精神障害者に対する運賃割引については、厚労省としても、国交省を通じて、事業者へ実施をお願いしているところであり、引き続き協力をお願いしていきます。
3	小脳性運動失調症の患者の方たちと交流があるが、これらの病気は進行性のため、松葉杖も車イスも必要としない方々も多くいる。実際には歩行の際に大変な苦勞をしているが、満員電車で席を譲ってもらえない。 内部疾患の患者のために「ハートプラスマーク」があり、当該マークをかんりしているNPO法人ハートプラスの会へ、身体的障害を伴う神経疾患の患者も利用できるよう対象を広げてほしい旨をお願いしているが、そもそもハートプラスマークの認知度が低い。国レベルで「ハンディキャップマーク」を普及してほしい。	④	団体等がつくっている障害者のマークや、内部障害等の外見から分からない障害への理解については、内閣府や国交省等の関係省庁と協力しながら普及・啓発に努めているところであり、引き続き行ってまいります。
4	私は難病の脊髄小脳変性症を患っているが、見た目は健常者と変わらない。 電車の中で立っていると、足の痙攣発作が起きるが、優先席に座っていると、健常者なのに座っていると思われる。 見た目で分からない障害者にも席を譲ってもらえるよう、バッジを交付してほしい。	④	団体等がつくっている障害者のマークや、内部障害等の外見から分からない障害への理解については、内閣府や国交省等の関係省庁と協力しながら普及・啓発に努めているところであり、引き続き行ってまいります。
5	字が読めないというのは、障害として認められないのでしょうか。	④	失読症、難読症といった学習障害は、発達障害に分類されます。 発達障害の方については、知的障害や精神疾患を伴う場合には、障害者手帳の交付対象となっています。

※「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政策・制度の改善等を検討中、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	公益法人や社会福祉法人について、非課税法人と課税法人が同じ事業をやっている場合があるのに、税制によって収益体質が全く違う。	⑤	社会福祉法人が行う社会福祉事業の公益性から、その健全な発達を図るため、税制上の優遇措置が取られていますが、一方で設立要件や規制が設けられており、行政庁の監督を受けています。 なお、社会福祉法人においても、収益事業については課税対象となっているところです。

※「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政策・制度の改善等を検討中、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

部局(課室)名	老健局
照会先	総務課企画官 藤原朋子(内線3911) 総務課企画法令係 鈴木敦士(内線3919)

平成22年2月26日～3月4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
	0件	41件	0件	0件	30件	13件	84件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	5件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	12件
	法令遵守違反に関するもの	0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	介護保険が公費で運営されている以上、国が賃金を決定すべきであり、短期労働者であるホームヘルパー、非正規労働者の賃金について法律で具体的に定めるべきのご意見を頂きました。		給与等は事業者と労働者との間で決められるものであり、その内容については、基本的には労使に委ねるべきであることを説明致しました。
2	一般の方より、特別養護老人ホームに入所されている方はどのような方なのかとのご質問をいただきました。		心身の状況において、介護の必要性が高い方が御入所いただく施設である旨説明致しました。
3	事業者の方より、医療機関併設型小規模介護老人保健施設について、機能訓練室を置かないことは可能かとのご質問をいただきました		併設される病院又は診療所の機能訓練室を利用することにより、施設の入所者及び医療機関の入院患者の処遇が適切に行われる場合は、機能訓練室を有しないことができる旨説明しました。
4	介護保険で、犬の散歩が認められないのは何故でしょうかというお問い合わせをいただきました。		介護保険は皆様からいただいている保険料と税金で運営しており、日常生活上必要かどうかという考え方で給付の対象として整理しているため、犬の散歩は該当しない旨回答致しました。なお、ご利用者に対するサービス提供にあたっては、介護保険のみならず、ボランティア等のインフォーマルサービスによる代替も含めて検討するようにケアマネージャーをお願いしている旨も併せて回答致しました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
5	事業者の方より、通所リハビリテーションのリハビリテーションマネジメント加算は、利用者の体調不良等の理由で月8回の通所が行えなかった月については算定できないのかとのご質問をいただきました。		通所リハビリテーションのリハビリテーションマネジメント加算については、利用者の体調不良で結果的に月8回を下回ってしまった場合においても、算定できる旨説明しました。
6	一般の方より、特別養護老人ホーム等の増設を進めて頂きたいとのご意見をいただきました。		平成21年度補正予算において、介護基盤の整備に取り組んでいるところである旨説明致しました。
7	事業者の方から、サービス提供体制強化加算の勤続年数に関する要件について、同一法人の病院に勤務していた者が介護老人保健施設に勤務することとなった場合、勤続年数は通算することは可能かとお問い合わせをいただきました。		お問い合わせの内容について、可能である旨回答致しました。
8	介護事業所の方から、交付された介護職員処遇改善交付金を介護職員に支給する際に、基本給に含めて出すのか、手当とすべきなのかとご質問をいただきました。		介護職員処遇改善交付金による賃上げについては、最終的には事業者の方のご判断となりますが、できる限り基本給や手当等により毎月の給与に上乗せする形としていただきたい旨説明しました。
9	母親が介護老人保健施設に入所したが、施設側が面会させてくれないので、指導して欲しいとご連絡をいただきました。		施設に対する指導監督は都道府県が行っているため、該当都道府県に内容を伝達するとともに、本人にもその旨回答致しました。
10	介護保険料の特別徴収の対象となる年金には、老齢基礎年金だけでなく遺族・障害年金は含まれるのですかというご質問をいただきました。		平成12年度の制度施行時は老齢基礎年金のみが対象でしたが、平成18年度からは遺族年金・障害年金も対象とな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、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

部局(課室)名	保険局総務課
照会先	総務課 成松課長補佐(内線3216)

平成22年2月26日～3月4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
	0件	97件	0件	0件	0件	0件	97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)	5件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	91件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	脳脊髄液減少症を発症したため、ブラッドパッチによる治療を受けている。現在は比較的症状が安定してきているが、ブラッドパッチには保険適用がなく、全額自己負担になるため、経済的に非常に厳しい状況である。また、テレビの特集で報道されたように全国にも同じ状態の方がいるので、一刻も早く保険適用を認めてほしい。		保険適用になるまでの経緯を説明した上で、研究段階の治療法の早急な保険適用は難しい旨を説明しました。
2	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ませんと説明した上で、病院と再度、話し合ってみていただくようお願いしました。
3	高額介護合算療養費制度のパンフレットが分かりづらい。		制度の内容を説明するとともに、分かりづらい点を具体的にお聞きし、今後、広報を行う際の参考とさせていただき旨を回答しました。
4	出産育児一時金の直接支払制度はどのように利用するのか。		医療機関と合意文書を交わして頂くことで利用することができるので、まずは医療機関にご相談いただきたい旨ご説明しました。
5	国民皆保険でなくとも、民間の医療保険に加入していればよしとすべきではないか。		日本においてはすべての人が一定の自己負担で必要な医療を受けることができる国民皆保険制度がとられており、引き続き国民皆保険制度を堅持していくことが重要と考えている旨ご説明しました。

「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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	<p>協会けんぽの支部では、高額療養費の支給が受けられる可能性がある加入者に対して高額療養費の支給申請の勧奨をしており、これを受けて申請さえ行えば領収書が添付されていなくとも高額療養費が支給される。</p> <p>このため医療機関の窓口で一部負担金を払わない患者に対しても高額療養費が支給されることとなるが、このような患者に対しては、医療機関側から支払いの催促を行っても応じない場合がほとんどであり、結果的に患者が不当な利得を得ており、問題ではないか。</p>		<p>協会けんぽの行っている高額療養費の支給申請の勧奨は、加入者の利便性向上のために設けられたものです。</p> <p>高額療養費は、実際に一部負担金が支払われていることが給付の前提となることから、御指摘は今後の制度運営の参考にさせていただくこと、併せて協会けんぽにも情報提供を行う旨ご説明いたしました。</p>
7	<p>協会けんぽの健康保険料が値上がりした。事前に十分な説明もなく、納得できない。財政赤字は、本来国の負担で解決すべき問題ではないか。</p>		<p>景気の低迷による保険料収入の減少等により、協会けんぽの財政が急速に悪化したため国庫負担の引き上げなどの特例措置を講じることとなりましたが、それでも健康保険料を引き上げざるを得ない状況にあります。</p> <p>中小企業におつとめの方々的重要なセーフティーネットである協会けんぽの安定的な運営を今後も確保するために御理解と御協力を御願います旨ご説明いたしました。</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、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

部局(課室)名	年金局
照会先	年金局総務課 課長補佐 武内(内線3313) 企画係長 占部(内線3316) (代表)03-5253-1111

平成22年2月26日～3月4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
	0 件	22 件	0 件	0 件	32 件	0 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	23 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	10 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	年金は25年納め続けて初めて貰える仕組みだが、途中でやむを得ず未納があり25年に満たない場合は年金支給の対象から外れ、それまで納めた年金は返還されません。苦しい中で納めた年金は没収され、働けなくなる年齢で年金は無い。年金を受けられないなら、保険料を納めた分が全く無駄になるだけではないか。	③ ④	受給資格期間の短縮については、新年金制度の具体化に向けた議論と併せて検討をしてみたいことをお伝えし、貴重なご意見として承りました。
2	配偶者である被扶養者については、年金保険料、健康保険料、介護保険料共、本人や被保険者からの徴収はありません。夫婦単位での考えであったら、最低等級でも保険料を徴収すべきと思います。特に介護保険料は年金生活者は年金から控除されて納付している現実を踏まえ早期に改善されることを望みます。著しい保険料の値上げは公平性の上で無ければ理解出来ません。	① ③ ④	公的年金制度は、社会全体での相互扶助の仕組みであり、負担能力に応じた保険料を納めていただくという原則に基づき、被用者年金制度全体で第3号被保険者の費用を分担しています。ご指摘の点については、新たな年金制度の創設に向けた議論に関する貴重なご意見として承り、省内の関係部署とも情報共有しております。
3	厚生年金を払っていない人が将来は生活保護を貰えばいいと言っている人間が多い。私の将来の年金は60歳まで働いても給料が安いから5万円しか貰えない、生活保護の方が高いらしい。世の中おかしいと思う。	④	公的年金と生活保護は基本的な役割や資力調査の有無などの仕組みが異なることについてご説明するとともに、新年金制度創設に向けた貴重なご意見として承りました。
4	63歳の男性。現在は月給が約12万円の契約社員として働いている。3月末日で、会社都合により解雇されることとなった。現在、厚生年金を受給しているが、どうして失業保険か年金かのどちらかを選択しなければならないのか。	①	年金と失業給付の併給は高齢者の就業意欲を阻害している等の理由で、平成6年制度改正により併給調整することとなったことを詳しく説明し、現行制度の内容について、御理解をいただきました。
5	25才の子について、大学生だったときに学生納付特例制度申請をしていなかった。学生納付特例制度申請していれば、過去遡って10年間の間に追徴できるとなっているが、一般の人も含めて、特別処置として特別申請ができればと思う。全額追徴納付したいと考えている。未納者の対処については是非ご検討をお願いしたい。年金財源確保のためにも。	① ②	国民年金保険料を遡って納められる期間を2年から10年に延長するための法案を3月5日に国会に提出したところです。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	国民年金基金制度のお知らせ(ダイレクトメール)が、入るつもりも希望もないのに自分宛に届くが、なぜ国の組織でない国民年金基金から送られてくるのか。国から国民年金基金に自分の個人情報が流れるのは納得いかない。個人情報の不法な利用ではないか。	③	この「お知らせ」は、老後の所得保障の観点から、国民年金の第1号被保険者の方に対し「国民年金制度と国民年金基金制度についてのお知らせ」として制度周知を国と国民年金基金連合会が共同で実施しているものであり、個別の国民年金基金には個人情報は提供していません。 個人情報の取り扱いについては法令に基づき行っているところですが、今後、お知らせの趣旨や個人情報の取り扱いについて説明した文書を同封し、改善を図る予定です。
7	生活が困窮しており、確定拠出年金の個人資産を引き出したい。一部でも引き出し出来ないか。60歳以降の年金より今生きるためのお金が必要だ。	①	確定拠出年金は、老後の所得確保を目的とした年金制度であり、その趣旨から税制上の優遇措置も認められ、個人の貯蓄とは違うため、年金の受給開始年齢までは途中引き出しは出来ないことをご説明し、ご理解をいただきました。
8	従業員が海外勤務しているが、海外勤務者へのねんきん定期便の送付がされていない。日本年金機構では、ねんきん定期便は、現住所へ発送しているが、海外住所の場合は、送付できないとしている。 厚生年金に加入している以上、海外勤務者でもねんきん定期便を受け取る権利はあると思う。何らかの手続を行うことで、会社を経由して海外勤務者あて送付できるようにしてほしい。	③	海外在住の厚生年金加入者の方については、海外の住所を把握していないため、日本年金機構において、ねんきん定期便の送付方法を検討しておりますが、その方法の一つとして、インターネットにより日本年金機構ホームページからお客様の海外の住所を登録していただき、ねんきん定期便を送付する仕組みを考えております。 ご要望について、貴重な意見として承り、日本年金機構に対し、早急に改善が図られるよう指導いたしました。
9	父が入院により電話をかけられない状態であるため、息子の私がねんきん定期便の加入期間の件で電話したところ、「本人以外の方からのお電話であれば、本人の基礎年金番号以外に電話をしている方の基礎年金番号を聞かないと答えられない。」と言われた。 本人以外が電話をする場合、電話をする者の基礎年金番号が必要なのであれば、ねんきん定期便の専用ダイヤルの案内文の中にその旨記載してほしい。	④	ねんきん定期便の専用ダイヤルでは、本人以外の方からのお電話があった場合は、個人情報に関わるものであることから、息子さんなど二親等以内の親族からの問い合わせの場合に限り、お答えさせていただくこととしています。 この場合、個人情報保護の観点から、二親等以内の親族である旨を申し出ただいたうえて、電話をかけてきた方の基礎年金番号を確認することにより、二親等以内の親族の方ご本人であることを確認させていただいております。 また、ご要望については貴重な意見として承り、日本年金機構とともに検討して参ります。
10	ねんきん定期便は、標準報酬などが詳しく書いてある。 年金請求時に役に立つため、誕生月の少し前にねんきん定期便を送付してほしい。	④	ねんきん定期便は、一度に送付すると、届いたお客様からの問い合わせが一時期に集中しご迷惑をおかけする場合がありますため、月ごとに分けて送付させていただくこととし、誕生月に送付する取扱いとしていることを説明しました。 また、ご要望について拝聴し、貴重な意見として承り、検討すべき事項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、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③政策・制度の改善等を検討中、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

部局(課室)名	政策統括官(労働担当)
照会先	労働政策担当参事官室 室長補佐 石垣健彦(7725) 総務係長 定政紀彦(7717)

平成22年2月26日～3月4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
	0件	10件	0件	0件	1件	0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	働きながら資格を取る「介護雇用プログラム」の利用を希望したが、県内の受託事業者はわずか2施設であり、いずれも自宅から遠隔地にあるため、プログラムを利用できなかった。 県の担当者が怠慢ということではなく、親身に協力していただいたが、いかんせん各方面と様々な調整があるようで、プログラムを十分に活用できないのが現状のようです。		関係部局で、利用者からの貴重なご意見として情報を共有しました。
2	労働組合法の解釈についてのお問い合わせがありました。 同様の問い合わせが計4件ありました。		労働協約や不当労働行為、労働組合の要件について、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
3	労働契約承継法の解釈についてのお問い合わせがありました。 同様の問い合わせが計6件ありました。		会社分割の際に労働契約を承継する手続や法律の適用範囲について、丁寧に説明し、ご理解を頂きました。
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、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			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

「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。

(参考)

## 国民の皆様の声・集計報告票

平成22年2月26日～3月4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 お客様相談グループ長 高水 徹 菊地 重人 (代表電話)03-5344-1100 (内線 3173)

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
	10 件	371 件	4 件	0 件	62 件	1 件	448 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	77 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	371 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	会社経営をしていて、この不景気の中、事業継続をすることもままならない状況である。会社(法人)は、社会保険に強制加入しなければならないが、社会保険料の負担が経営を圧迫しており、収益に応じた保険料免除制度や一定以下の従業員数の会社(法人)であれば強制加入でなく、任意加入が出来る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	障害基礎年金の受給者であるが、年金額が少なく、生活できない。特に、障害年金を受給している方は、仕事ができない方が多数いると聞いている。年金額を引き上げるよう早期に改善して欲しい。	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	早期減額請求(繰上げ)年金を受給しているが、年金記録漏れが見つかり、年金漏れの記録が初めからわかっていたら早期減額(繰上げ)年金を請求していなかった。早期減額(繰上げ)年金を取り消して欲しい。	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	国民年金保険料の納付期限が2年間で、それを過ぎれば時効により、納付の意思があっても納付できない。納付の意思がある者を切り捨てるような制度であれば、ますます年金離れが進むのではないか。保険料納付について、時効撤廃を早急に実施して欲しい。	① ④	現在、国民年金保険料を遡って納められる期間を2年から10年に延長するための法案を厚生労働省内で準備していることを説明したうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	年金の65歳以降の増額(繰下げ)年金制度は廃止して欲しい。早期減額請求(繰上げ)年金制度は、生活上必要とする方が多いと思われるが、増額(繰下げ)年金制度については、希望される方は少数ではないのか。高齢者にとっては、制度や手続きが複雑になっているので、見直しの検討をして欲しい。	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政策・制度の改善等を検討中、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	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。(同様なご意見が多数ありました。)	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。
7	源泉徴収票が送られてきたが、記載内容がわかりにくいので、もっとわかりやすい記載や説明をして欲しい。	② ④	記載内容について個別にご説明するとともに、来年の発送において、手引き等の記載をよりわかりやすい内容にするように取り組みます。
8	国民年金保険料の納付案内(委託先業者)の電話がかかってきたが、対応したオペレーターの接遇が悪く、非常に不愉快であった。	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。
9	社会保険加入届(健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届)の事務処理が遅いため、全国健康保険協会から発行される健康保険証が手元に届くまで時間がかかり過ぎる。もっと早く事務処理をできるようにして欲しい。	② ④	事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理ができるように努力してまいります。
10	年金再計算(再裁定)による支払いが遅い。とにかく時間がかかりすぎである。できるだけ早く支払って欲しい。(同様なご意見が多数ありました。)	② ④	複雑な事務処理に精通した職員の集中配置、処理システムの機能強化等により、事務処理体制の強化に取り組み、早く支払いできるように努力してまいります。
11	ねんきん定期便等の年金記録に関する各種通知や案内について、内容がわかりづらいので、もっとわかりやすくして欲しい。	① ② ④	ねんきん定期便の記載内容をわかりやすい言葉に置き換えるなど、お客様に対し、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。
12	平成22年度国民年金保険料が引き上げされたと聞いたが、厚生労働省や日本年金機構のホームページ等で掲載されていない。保険料を上げるのに何も説明がなく、制度を維持するためにも、加入している者に説明する義務があるのではないか。家計を預かる者としても必要があるのできちんとホームページに掲載してほしい。	① ④	貴重なご意見として承り、ホームページの充実等に取り組みとともに、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政策・制度の改善等を検討中、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。