

平成 24 年 1 月 19 日

【照会先】

大臣官房総務課情報公開文書室

室 長 黒澤 朗

室長補佐 村上 修司(内線 7133)

(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

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、一ヶ月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。

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（平成 24 年 1 月 19 日）

（本省受付分：平成 23 年 12 月 1 日から平成 23 年 12 月 28 日受付分）

（地方受付分：平成 23 年 11 月 28 日から平成 23 年 12 月 22 日受付分）

別紙

平成24年1月19日
大臣官房総務課情報公開文書室

厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声・集計報告

平成23年12月1日～12月28日受付分

(単位:件)

| 組織名 | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 計 |
|-----------------------|-----|-------|-----|-----|-------|-------|
| 行政相談室 (各部局に属さないもの) | 13 | 499 | 7 | 13 | 3,332 | 3,864 |
| 大臣官房 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 統計情報部 | 0 | 30 | 0 | 0 | 22 | 52 |
| 医政局 | 0 | 401 | 14 | 0 | 60 | 475 |
| 健康局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 148 | 148 |
| 医薬食品局 | 0 | 168 | 0 | 0 | 29 | 197 |
| 食品安全部 | 0 | 30 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| 労働基準局 | 0 | 557 | 4 | 0 | 120 | 681 |
| 職業安定局 | 1 | 112 | 1 | 0 | 342 | 456 |
| 職業能力開発局 | 0 | 18 | 0 | 0 | 30 | 48 |
| 雇用均等・児童家庭局 | 0 | 326 | 0 | 1 | 251 | 578 |
| 社会・援護局 | 0 | 246 | 10 | 0 | 54 | 310 |
| 障害保健福祉部 | 0 | 22 | 0 | 0 | 21 | 43 |
| 老健局 | 0 | 50 | 1 | 0 | 2 | 53 |
| 保険局 | 0 | 226 | 0 | 0 | 23 | 249 |
| 年金局 | 0 | 118 | 0 | 0 | 78 | 196 |
| 政策統括官 | 0 | 9 | 0 | 0 | 1 | 10 |
| 日本年金機構 | 144 | 1,221 | 74 | 0 | 162 | 1,601 |
| 合計 | 158 | 4,033 | 111 | 14 | 4,677 | 8,993 |

国民の皆様の声の内訳

| | |
|--------------------------|-------|
| 政策・制度立案への提言 | 1,077 |
| 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 1,667 |
| 法令遵守違反に関するもの | 120 |
| その他 | 6,129 |

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。

件数は本省受付分のみの件数になります。

地方受付分につきましては、内容欄の末尾に「地方受付分」と記載しています。

の記載のないものは、本省受付分になります。

地方受付分につきましては、11月28日～12月22日までを対象とし、代表的なご意見等を記載しています。

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23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|------|-------|-----|------|--------|--------|
| | 13 件 | 499 件 | 7 件 | 13 件 | 3332 件 | 3864 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 | 3864 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 国家公務員の障害年金の手続きはどこで行えばいいのかわからない。日本年金機構に連絡をしたが、管轄が違うので加入している共済組合に相談するように言われた。どうしたらいいか。(電話) | | 国家公務員の年金につきましては厚生労働省の所管ではなく、国家公務員共済組合連合会にお問い合わせいただくようご案内いたしました。 |
| 2 | 公務員制度についての確認や相談は、どちらに問い合わせたらいいでしょうか。(電話) | | 公務員制度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。 |
| 3 | 母が入院をしている大学病院の対応がおかしい。指導をしてくれる係に繋いでほしい。(電話) | | 大学病院につきましては厚生労働省の所管ではなく、文部科学省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。 |
| 4 | 旅行業務取扱管理者の資格試験について確認したい。(電話) | | 旅行業務取扱管理者につきましては、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 | 生命保険や損害保険の所管は厚生労働省でいいのでしょうか。(電話) | | 生命保険や損害保険につきましては厚生労働省の所管ではなく、金融庁にお問い合わせいただくようご案内いたしました。 |
| 6 | 【ご意見：放射性瓦礫の焼却の件】 放射性瓦礫の焼却を全国で進めていますが、以下のような理由により健康上の被害が拡大する懸念が高く、厚労省として調査を迅速に行い、中止を検討すべきと考えられます。 ・セシウムは沸点が671 と低く、焼却すると全て気化する。 ・このため、通常の集塵機では補足されない極めて小さい粒子となる可能性が高い。 ・同様の懸念がドイツ放射線防護協会からも示されています。(厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール) | | 放射性瓦礫の焼却につきましては、厚生労働省の所管ではなく、環境省にご意見をお送りいただくようご案内いたしました。 |
| 7 | 厚生労働大臣と直接会話をしたいので大臣に代わってほしい。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。 |
| 8 | その他、外国人参政権、女性宮家創設、公務員給与削減等の厚生労働省の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、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 | 大臣官房地方課 |
| 照会先 | 課長補佐 澤口浩司(内線7254) 企画第二係長 伊藤博紀(内線7250) |

平成23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | - 件 | - 件 | - 件 | - 件 | - 件 | - 件 |

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

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|--|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 労働局の行う個別労働紛争解決制度において、地方自治体の職員は適用除外となっているが、国の機関として、地方自治体に対し、臨時職員の労務管理等への指導ができるようにすべきである。<地方受付分> | | 個別労働紛争解決制度について説明するとともに、地方自治体においても当制度と同様に、人事委員会等の相談窓口がある旨説明しました。 |
| 2 | フリーダイヤルの労働相談窓口を開設してほしい。<地方受付分> | | 貴重なご意見として承りました。 |
| 3 | 電話にて労働相談を行ったところ、対応した職員から、不愉快な発言を受け、大変遺憾である。<地方受付分> | | 職員の対応で不愉快な思いをさせたことについて謝罪するとともに、職員に対し、電話対応時を含めた接遇について、再度、指導を行いました。 |
| 4 | 監督署の事務室が寒い。国民サービスのため空調温度を上げて欲しい。<地方受付分> | | 電力節減をはじめとする省エネのため、事務室内の室内温度設定を19 にしていることを説明し、御理解を求めました。 |
| 5 | 近隣住民の方から、「宿舎跡地の草が伸びきっており視界が悪く交通事故も発生している。また、柵も一部が倒壊し、土嚢も破れ道路に泥が流れている状態である。除草及び柵・土留の設置を行って欲しい。」との要望が電話にて寄せられました。<地方受付分> | | 除草作業については直ちに実施しました。また、柵・土留の設置については、順次進めていくことを近隣住民の方にご説明しご理解を得ました。 |

「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 | 障害者にとってエレベーターの設置もなく、今時、時代遅れである。それだけでなくも労災でケガをして不自由な身体で来署するのエレベーターくらい最低限設置してもらいたい。<地方受付分> | | エレベーターの設置が困難なことから、正面玄関のインターフォンの所在がより明確となるような表示を行い、1階の会議室にて職員が出向いて対応する等の改善措置を講じることとし、ご理解を得られました。 |

「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

| | |
|---------|----------------------|
| 部局(課室)名 | 大臣官房統計情報部 |
| 照会先 | 企画課庶務係 村田、土屋(内線7334) |

平成23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|-----|
| | 0件 | 30件 | 0件 | 0件 | 22件 | 52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 | 50件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 「山形県における気象と自殺者数の関係」をテーマとし、卒業論文の作成を行っています。論文作成にあたりまして、山形県内における自殺者数の統計が必要となり、当サイトを閲覧したのですが、「都道府県別にみた男の年齢調整死亡率(人口10万対)の年次推移」というように、年次が飛び飛びになっているデータしか見つけることができませんでした。論文執筆にあたり、自殺者数の毎年の年次推移が確認できるデータが必要になると考えています。もしそのようなデータがありましたら提供していただきたいです。 (その他、統計調査結果の公表時期、掲載場所等に関する問い合わせ多数) | ① | 1997～2010年の山形県の自殺の死亡者数は、以下のリンク先をご覧ください。 平成22(～9)年人口動態統計→確定数→下巻→死亡→2010(～1997)年→「表番号4「死亡数、性・死因(死因簡単分類)・都道府県(20(～13)大都市再掲)別」のCSVをクリックして表を開いてください。死因簡単分類コード「20200自殺」をご覧ください。 http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/NewList.do?tid=000001028897 1996年以前のデータは、厚生労働省または山形県庁にて、報告書で閲覧いただけます。「人口動態統計 下巻 第4表 死亡数、性・死因(死因簡単分類)・都道府県(13)大都市再掲別」に掲載しています。 |
| 2 | 厚労省における東日本大震災の対応状況について、大きな被害を受けた地域を調査対象地域から除外する目的がよくわかりません。こういう時こそしっかりと調査しないといけないと思います。人員不足等で調査が難しいなどの理由はあるでしょうが、それでも厚労省から除外を通知するのはおかしいと思います。何らかの隠蔽目的ではとの憶測も飛び交っております。よろしく願いいたします。 (その他、統計結果についての問い合わせ多数) | ① | 厚労省が実施する統計調査においては、基本的には被災地域についても可能な限り調査を実施することとしておりますが、県・市の協力が必要である一部調査においては、調査対象の状況や県・市の負担などを考慮して、県・市に相談の上、調査の対象から除外することを決めておりますので、ご理解のほどよろしくお願い致します。 |

※「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。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|--|
| 部局(課室)名 | 医政局 |
| 照会先 | 項番1、2 医事課総務係(内線2566) 項番3 経済課総務係(内線2525) |

平成23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|------|-----|-----|-----|------|
| | 0件 | 401件 | 14件 | 0件 | 60件 | 475件 |

| 国民の皆様の声の 内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 208件 |
|---------------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 105件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 100件 |
| | その他 | 62件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|--|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 医師が直接対面診療を行わない「遠隔診療」というものは法的にはみれば違反ではないか。 | | 診療は、医師又は歯科医師と患者が直接対面して行われることが基本であり、遠隔診療は、あくまで直接の対面診療を補完するものとして行うべきものである。 医師法第二〇条等における「診察」とは、問診、視診、触診、聴診その他手段の如何を問わないが、現代医学から見て、疾病に対して一応の診断を下し得る程度のものをいう。 したがって、直接の対面診療による場合と同等ではないにしてもこれに代替し得る程度の患者の心身の状況に関する有用な情報が得られる場合には、遠隔診療を行うことは直ちに医師法第20条等に抵触するものではない。 |
| 2 | 医師等に対する行政処分において医道審議会で決定された「医業停止」医師氏名等の公表をすべきである。 | | 基本的に医師等の行政処分に関する情報は、医師等にとっては個人情報であり、その提供の可否については、当該情報を提供することにより保護される利益と、提供しないことにより保護される利益との比較衡量により判断されるべきであるが、国民が医師等の行政処分に関する情報を確認できることにより、医業等を行うことを禁止されている医師等からの医療の提供を避けることができ、医業停止処分等の情報は提供することによる利益が当該情報を保護する必要性を上回ると考えている。 そのため、平成19年から以下の「医師等資格確認検索システム」において行政処分に関する情報を提供している。 なお、行政処分の期間が終了し、再教育研修も修了した者については、その後において不当な被害を与えることのないよう、情報の提供は行っていない。 |
| 3 | ジェネリック医薬品の使用促進は、公正取引委員会で問題になることはないのか。 | | 公正取引委員会が、ジェネリック医薬品の使用促進の施策を問題視しているということはない旨説明。 |

「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 | 健康局 |
| 照会先 | 健康局総務課 小野俊樹(内線2313) (ダイヤルイン03-3565-2077) |

平成23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|----|----|-----|------|------|
| | 0件 | 0件 | 0件 | 0件 | 148件 | 148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 | 148件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|-------------------------|-----|------------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | ポリオ、子宮頸がん等の予防接種に関するご照会等 | | ご照会のあった内容について回答いたしました。 |
| 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

| | |
|---------|--------------------------|
| 部局(課室)名 | 医薬食品局 |
| 照会先 | 書記室管理係長 嶋田 勝晃(内線2704) |

平成23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|------|----|-----|-----|------|
| | 0件 | 168件 | 0件 | 0件 | 29件 | 197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) | 5件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 192件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 化粧品基準を確認したいが、どこで確認できるのか。 | | 厚生労働省のホームページからご案内いたしました。 |
| 2 | 毒劇法施行規則第13条の11に掲げるMSDS交付対象物質の範囲について | | 毒劇法では、器具、器機、用具といったいわゆる物品であって、かつ通常の使用で毒劇物が流出する恐れのないものについては、MSDS交付対象外としていることをご説明し、また、化学物質安全対策室のHPにQ&A集を載せていることをご紹介いたしました。 |
| 3 | 殺虫用のジクロロボスプレート剤は、居室や飲食する場所及び飲食物が露出している場所では使用しないこととされていますが、この規定が遵守されないこともあり、さらにはトイレなど不特定多数の人が出入りする個所での使用規制はありません。このような薬剤を衛生害虫用の一般医薬品として、製造・販売・使用することを禁止してください。 | | 平成16年(2004年)11月に「居室や飲食する場所及び飲食物が露出している場所では使用しないこと」としています。このことが遵守されるよう、関係業者等を指導していきます。 |
| 4 | C型肝炎に関して、フィブリノゲン製剤や第Ⅰ因子製剤が出回ったのはいつからいつまでだったのか教えてほしい。 | | 昭和39年(1964年)～平成6年(1994年)の間となります。 |

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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 | 食品安全部 |
| 照会先 | 企画情報課 総務係長 谷口 哲也(内線2450) 調整係長 中田 舞(内線2452) (直通 03-3595-2326) |

平成23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|-----|
| | 0件 | 30件 | 0件 | 0件 | 0件 | 30件 |

| 国民の皆様の声の 内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 25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 | 食品の放射性物質の規制値(暫定規制値)について意見を述べたい。(暫定規制値を厳しくすべき、緩くすべき) 新たな規制値について、早急に施行すべき。 | | 貴重なご意見として承りました。 食品中の放射性物質については、より一層、食品の安全と安心を確保する観点から、新たな基準値の検討を進め、薬事・食品衛生審議会放射性物質対策部会において、放射性セシウム等の許容線量について年間1ミリシーベルトに引き下げることを基本とした基準値案が平成23年12月22日にとりまとめられました。 今後、平成24年4月の施行を目指して文部科学省の放射線審議会への諮問の他、WTO通報やパブリックコメントなど必要な手続きを進める旨ご説明いたしました。 |
| 2 | 食品中の放射性物質について、暫定規制値以下であっても含まれる放射性物質の濃度の表示をお願いしたい。(消費者が選択できる情報が必要) | | 食品の表示事項については、消費者庁へご意見をお寄せいただきたい旨ご説明いたしました。 |
| 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

| | |
|---------|---|
| 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 高田 正樹(内線5582) |

平成23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|------|----|-----|------|------|
| | 0件 | 557件 | 4件 | 0件 | 120件 | 681件 |

| 国民の皆様の声の 内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 16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 | 639件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 将来に夢を持てるような国作りをするためにも、労働環境の改善(サービス残業をさせないことや年休の完全消化等)は必要不可欠である。企業に労働基準法の遵守をお願いする。 | | 労働基準法で定める法定労働条件を確保するため、労働基準監督署では、日々できるだけ多くの事業場に対する監督指導の実施に努めており、重大・悪質な事業場に対しては、司法処分も含めて厳正に対処していることなどについて説明しました。 |
| 2 | 有給休暇が取りにくい労働環境である。改善してもらわなければ少子化は進む一方だと思う。有給休暇は買取禁止だが買取も可能にすれば、家計にお金が現金で入るからとてもいいことになるのではないか。 | | 貴重な御意見として承った上で、年次有給休暇(以下「年休」という。)の趣旨は、労働者の心身の疲労を回復させ、労働力の維持を図るものであることから、未消化の年休の買取を認めた場合、逆に年休の取得を抑制する効果を生じさせるおそれがあり、年休の趣旨に反することになることを説明し、御理解いただきました。 |
| 3 | 各業界で少しずつ禁煙や分煙などの取組みが進められて良いが、時間がかかりすぎである。今回打ち出された職場の受動喫煙対策をどうか推進していただくようお願いする。 | | 貴重な御意見として承った上で、現在の受動喫煙防止対策に関すること、職場の受動喫煙防止対策を含む改正労働安全衛生法案が国会に提出されていることなどについて説明しました。 |

「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。

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 4 | 労働政策審議会の「有期労働契約の在り方について（建議）」がまとめられたが、今後のスケジュールはどのようなになっているか。（同様の質問多数） | | 今後は労働政策審議会で審議の上で、法案を次期通常国会に提出予定であることなど、今後の動きについて説明しました。 |
| 5 | 私の父が中皮腫となり、労働基準監督署で労災の申請手続を行ったが、その際、担当者から「認定までに半年かかる」と言われた。なぜ手続に半年もかかるのか。納得のいく回答が得られなかったので、厚生労働省から教えてほしい。 | | 担当者が説明した「半年」というのは、標準処理期間と思われるが、石綿関連疾患はばく露から長期間経過して発症することから、事案によっては、調査に必要な資料等が廃棄されていたり、事業場が廃止されていたりすることが多く、その場合、調査に時間を要することがあることを説明し、御理解いただきました。 なお、該当する労働基準監督署の上部機関である都道府県労働局に、迅速・適正に調査を実施するよう指示しました。 |
| 6 | 労災保険の休業補償給付の支給決定通知書が送られてきたが、給付基礎日額に支給日数を掛けても支払金額にならない。どうしてか。〈地方受付分〉 | | 休業の第4日目から1日につき、給付基礎日額の60%の休業補償給付と20%の休業特別支給金が支給され、この合計額が支払金額となることを説明し、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。

国民の皆様の声・集計報告票

| | |
|---------|---|
| 部局(課室)名 | 職業安定局 |
| 照会先 | <本省受付分> 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) <地方受付分> 中央職業安定監察官室 中央職業安定監察官 久保田 豊(内線5655) (直通:03 - 3502 - 6768) |

平成23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|-----|-------|-----|-----|-------|-------|
| | 1 件 | 112 件 | 1 件 | 0 件 | 342 件 | 456 件 |

| 国民の皆様の声の 内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 110 件 |
|---------------------|--------------------------|-------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 154 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 15 件 |
| | その他 | 177 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。<本省・地方受付分> | | 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。今後とも、事業主向けパンフレットなどを活用しつつ、より一層の企業への周知・徹底に取り組んでいきます。 |
| 2 | 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。<本省・地方受付分> | | 現在ハローワークでは求人開拓推進員による積極的な求人確保に努めています。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。平成23年度第3次補正予算でも、被災地を中心とした求人開拓に重点的に取り組むため、求人開拓推進員の増員を盛り込んでおります。 |
| 3 | 求人票の記載事項は求職者にとって重要な情報なので、ハローワークで受け付ける際にしっかりと確認してほしい。<本省・地方受付分> | | ハローワークでは、求人受理時に求人内容の詳細について事業主に確認しております。また、求人票の記載内容と実際に提示される労働条件が異なる求人を把握した場合は、直ちにハローワークでの公開を中止し、事実関係を確認した上で、求人者に対して是正指導しています。 |
| 4 | 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取り組んでいる旨ご説明し、ご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、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。

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 5 | 雇用保険料を長期にわたり納めてきたが、今回、事業主になることになった。このような場合、失業等給付を受けることはできないとのことであるが、長い間保険料を納めてきたのであるから、一時金として受け取ることはできないのか。 | | 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の促進のために、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、失業されて求職活動しない場合等には、保険事故に該当しないため失業等給付が支払われない旨ご説明しました。 |
| 6 | 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ず、認定が受けられなかった。もっと柔軟に対応してほしい。 | | 雇用保険の失業等給付の支給に当たっては、雇用保険受給者に毎月1回認定日にハローワークに来所していただき、失業の認定を受ける必要があります。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できない旨ご説明し、ご理解を求めました。 |
| 7 | ハローワークの求人に応募したが、求人票に記載されている採否決定日が経過しても、求人先から連絡が全くない。不誠実ではないか。指導してほしい<本省・地方受付分>。 | | ハローワークでは、求人を受理する際、事業主に対して、求職者から応募があった場合は、理由の如何にかかわらず、全員にきちんと連絡するよう指導しております。なお、求人番号など事業所の特定につながる情報をいただければ、該当労働局に伝え、事実関係を確認した上で、適切に対応いたします。 |
| 8 | 65歳までの再雇用義務化は反対である。 | | 今後の高年齢者雇用対策については、現在、審議会でご議論いただいていること、議論の内容は、65歳までの再雇用義務化ではなく、再雇用確保措置の義務化等についてであること、今後、法案に関する詳細な事項を詰めた後、次期通常国会への改正法案提出を目指していることをご説明し、ご理解を求めました。 |
| 9 | ハローワークの駐車場が混んでいる。改善してほしい<地方受付分>。 | | 該当ハローワークの駐車場は、収容台数が限られており、近隣にも駐車スペースがなくご迷惑をおかけしています。ご来所の際は、なるべく公共交通機関をご利用いただくようご説明し、ご理解いただきました。 |
| 10 | 新しい求人検索端末は操作が複雑で時間がかかる<地方受付分>。 | | 新しい求人検索装置については、求人検索をより詳細に行えるよう機能を追加しました。ご利用に際し、検索装置の操作で不明な点がありましたら、いつでも受付に声をかけていただければ、職員が対応する旨説明しご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、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。

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 11 | 求人票には性別も記入していただきたい<地方受付分>。 | | 男女雇用機会均等法に基づき、労働者の募集及び採用に当たっては、性別を理由とする差別は禁止されております。このため、ハローワークでは、違法な恐れのある求人には指導を行っている旨ご説明し、ご理解いただきました。 |
| 12 | 社会保険未加入と言うことで求人が受け付けられないのは納得がいかない<地方受付分>。 | | 厚生年金保険および健康保険は、所定の要件を満たした場合には法令により加入が義務づけられている事項です。また、求職者の関心も高く、重要な労働条件となっている旨ご説明し、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。

国民の皆様の声・集計報告票

平成23年12月1日～12月28日受付分

| | |
|---------|--|
| 部局(課室)名 | 職業能力開発局 |
| 照会先 | 総務課 総務課長補佐 松下 和生(内線5907) 総務係長 安井 雄一(内線5911) (直通 03-3502-6783) |

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|-----|
| | 0件 | 18件 | 0件 | 0件 | 30件 | 48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 | 48件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|---|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 企業の面接を受けるため訓練を欠席した場合に、訓練・生活支援給付の受給に必要な8割以上の訓練出席を満たさなくなる可能性があるため、就職活動がしづらい。 | | 面接を受けた企業の証明書があれば、面接日については、欠席扱いとならないことを説明しました。 |
| 2 | 求職者支援訓練の申請が却下されたため、訓練機関の講師を解雇された。民間訓練実施機関に訓練を行わせるならば、その経営状況にも配慮した制度にしていきたい。 | | 求職者支援訓練が、計画で定められた定員の枠内で認定しているものであり、予算に基づく事業であるため、申請された訓練を全て認定することはできない旨回答しました。 |
| 3 | 求職者支援制度よりも、景気を良くするようにすべき。就職先が無い以上、訓練をしても役に立たないのではないか。 | | 求職者支援制度は、雇用情勢が厳しい中、雇用保険を受給できない求職者に対するセーフティーネットとして創設されたものである旨回答しました。 |
| 4 | 訓練コースに、翻訳に係るコースを設定していただきたい。 | | 求職者支援訓練は、民間の訓練実施機関の申請に基づき、厚生労働大臣が認定するものであり、国が特定分野の訓練を設定することは困難である旨回答しました。 |
| 5 | 派遣紹介サイトのスカウトメールで求職者支援訓練の講座の案内が立て続けに送られてきている。どうかならないか。 | | 求職者支援制度による支援を受けられる方々に広く情報提供することは重要であることから、求職者支援制度による職業訓練の広告媒体として、派遣紹介サイトからのメールを用いることを許容している旨回答しました。 |

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

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 | ・項番1～7 総務課 課長補佐 岡本利久(内線7817) ・項番8 雇用均等政策課長補佐 篠崎拓也(内線7832) |

平成23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|------|
| | 0 | 326 | 0 | 1 | 251 | 578件 |

| 国民の皆様の声の 内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 260件 |
|---------------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 15件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 2件 |
| | その他 | 301件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 国・自治体の責任がなくなること、子どもの権利が考えられていないこと、保護者の貧困の格差が子どもの育ちに反映されることから、子ども・子育て新システムの導入に反対する。 | | 子ども・子育て新システム検討会議基本制度ワーキングチームにおける議論を踏まえた現在の検討状況をお伝えしました。具体的には、国・自治体の権限と責任は法律に位置づけること、すべての子どもが尊重され、その育ちが等しく保障されることを基本理念としていること、負担能力に応じた利用者負担を基本とすることについて、回答しました。 |
| 2 | 母子家庭の高等技能訓練促進費等事業について、平成24年度以降も継続して欲しい。 | | 母子家庭の高等技能訓練促進費等事業については、これまで、全期間支給の対象は平成23年度入学者までとしていましたが、通常国会に提出を予定している第4次補正予算案において、平成24年度入学者についても全期間支給(上限3年)の対象とし、平成24年度入学者に対する支給額については、月額10万円(住民税課税世帯は70,500円)とすることを盛り込んでいます旨をご説明いたしました。 |
| 3 | 市にある保育所は公立が多く、そのほとんどは老朽化している。しかし、国の補助金もなく自治体の財政難もあり、改築による耐震化や新設が非常に難しい状況にある。子ども達の安全第一に考えるのであれば、これらの保育所を耐震化したり、早急に建て替えることが不可欠であるが、何か支援策や対応策を教えてください。 | | 「公立保育所の整備費用については総務省から各自治体に配分される「地方交付税」の中に既に含まれているため、厚労省からの補助金として耐震化工事への支援をすることは出来ない。なお、耐震診断費については、公立保育所も含め、国土交通省の補助金を受けられる可能性がある。」旨、回答いたしました。 |
| 4 | 自治体から、民間の法人に夜間保育所をやってほしいとの依頼があった。平成24年4月1日から開所することとして準備を進めているが、夜間保育のニーズはほとんどなく、保育所入所の申し込み期限が過ぎたにも関わらず、申し込みはなかった。通常の認可保育所に切り替えることはできないか。 | | 保育所の認可については、都道府県等が行うこととなっているため、夜間保育所の設置を依頼した自治体及び当該自治体が所在する都道府県に相談してほしい旨、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。

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 5 | 保育士が少ないのは、国の保育園への支援が少ないためなので、保育士の給料が増えるように助成金を増やせば解消できます。 | | 保育士の給与等については、現在、政府で検討している「子ども・子育て新システム」の検討会議の場で、関係者のご意見等も踏まえ検討している旨、回答いたしました。 |
| 6 | 保育所におけるアレルギー対応ガイドライン“保護者との面談”の記載について「生活管理指導表を基に、保育所での生活や食事の具体的な取り組みについて 施設長や嘱託医、看護師、栄養士、調理員等と保護者が協議して対応を決める」という文言があるのですが、どうして「保育士」が抜いてあるのでしょうか？保育士が軽視されているのは、おかしいと思います。今までの食物アレルギーの対応にも、保育士が大きく関わっていることはいうまでもなく、あえて「保育士」が抜いてあることが理解できません。 | | 「意図的に保育士という文言を記載していないということではなく、食事及び医療の専門職として、看護師や栄養士等を例示したものの、アレルギーへの対応については、保育所と保護者、嘱託医が共通理解の下に取り組むべきであり、当然、その中には保育士を含むものと考えている。」旨、回答いたしました。 |
| 7 | 「i-kosodatenet」のHPを見ようとしているが、該当するページが表示されない。リンク切れなのかどうか確認して欲しい。 | | (財)こども未来財団が運営していた「i-kodsodatenet」については、インターネットの普及等に伴い各自治体のHPが整備されてきたことから、平成21年度末をもって閉鎖となったため、子育て支援に関する情報については、各自治体のHPを参照して欲しい旨、回答いたしました。 |
| 8 | (財)21世紀職業財団で取り扱っていた『両立支援レベルアップ助成金』について、取扱いが今年9月から労働局へ移管したことについて知らなかった。12月に申請する際に初めて知った。 (財)21世紀職業財団地方事務所に申請していた事業主に対して、取扱い機関が変更となることについての周知や案内はどうしていたのか。 地方受付分 | | (財)21世紀職業財団地方事務所において、ホームページやチラシ等により周知を行っていたことを説明し理解を求めました。 |

「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、 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 | 社会・援護局(社会) |
| 照会先 | 社会・援護局総務課 課長補佐 安藤 公一(内線2813) 社会・援護局書記室 管理係長 佐藤 清和(内線2803) |

平成23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|-----|-------|------|-----|------|-------|
| | 0 件 | 246 件 | 10 件 | 0 件 | 54 件 | 310 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) | 92 件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0 件 |
| | その他 | 217 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---|-----|---|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 生活保護支給額が高すぎるのではいか。国民年金を40年間払っても約7万円である。これでは国民年金保険料を納めるのがバカらしくなってしまう。 | ④ | ご意見としてお伺いしました。 なお、生活保護基準のあり方につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会での議論も踏まえ、今後考え方を整理していく予定でございます。 |
| 2 | 生活保護受給者への就労を積極的に促すべき。昨今の景気から働ける人も生活保護を受給していると聞いている。働いている人は良いが、働く場のない人は、ボランティアなどの社会活動への参加を支援すべき。 | ④ | ご意見としてお伺いしました。 現下の経済・雇用情勢を受けて稼働能力を有する方も就職できず保護を受ける状況があり、このような状況を踏まえ、稼働能力を有する方々への就労支援をさらに促進してまいります。 |
| 3 | 生活保護の不正受給は許せない。保護を受けざるを得ない人は別として、本来受けなくてもいい人が受けているような事例を見かける。もっと調査の徹底と不正に受けた人への罰則を強化すべき。 | ④ | 生活保護制度における不正受給の防止につきましては、生活保護の受給要件の厳格な審査に努め、引き続き不正受給対策の徹底を図り、適正な運営に努めてまいります。 |
| 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願いしました。 |
| 5 | 生活福祉資金の貸付申請をしたところ、不承認となったが、納得がいけない。 | ① | 貸付の適否については、社会福祉協議会が決定しており、不承認の理由については社会福祉協議会に確認して頂くようお願いしました。 |

※「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 | 民生委員協議会の会長(役員)の任期は3年としてもよいか | ① | 民生委員法施行令上、民生委員協議会会長の任期は一年と規定されている一方、会長以外の役員の任期については国において定めているものはない旨回答しました。 |
| 7 | 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。 |
| 8 | 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 | 実務経験ルートにおける6月の養成課程の義務付けについては、平成23年6月22日付けで公布された「介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律」において平成27年4月1日に延期されることとなったため、平成27年度の試験からとなります。 また、ご要望については、養成課程義務付けの施行日である平成27年4月以前であっても受講できるよう検討中である旨を説明し、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。 | 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。 |
| 10 | 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

平成23年12月1日～12月28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 田中 徹(内線3011) 主査 佐々木 忠信(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 | 22 件 | 0 件 | 0 件 | 21 件 | 43 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 | 42 件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|--|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 精神科で不適切な多剤大量処方があるので、適切な処方を促すための対策を講じてほしい。 | | 向精神薬の処方に関しては過量服薬ワーキングチームや厚生労働科学研究などを通じ、実態を把握し対策を検討しているところです。今後も、精神科医療の質の向上に努めてまいります。 |
| 2 | 障害者マークがついている身障者専用駐車場に健常者は駐車してはならない旨、周知徹底してほしい。 | | 駐車スペースの適正利用については、国土交通省において、厚労省等と連携して啓発ポスターなどを作成し、周知を図っているところであり、引き続き、周知に努めてまいります。 |
| 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、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 | 老健局 |
| 照会先 | 総務課 総務課企画法令係長 松本直樹 (内線3919) 総務課企画法令係 笠井南芳 (内線3919) |

平成23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|-----|----|-----|-----|-----|
| | 0件 | 50件 | 1件 | 0件 | 2件 | 53件 |

| 国民の皆様の声の 内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 3件 |
|---------------------|--------------------------|-----|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 5件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 3件 |
| | その他 | 42件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|---|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 中重度者が在宅で生活ができるよう訪問看護に介護保険給付を重点化すべきではないか。 | | 貴重なご意見として傾聴しました。 |
| 2 | 介護給付費分科会における平成24年度介護報酬改定の諮問はいつ行われるのか。 | | 1月下旬を予定している旨説明しました。 |
| 3 | 介護施設職員の方から、これまで一度も介護職員処遇改善交付金に相当する賃金を会社から受け取った事がないが、パートは受け取ることができないのか、会社で着服しているのではない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は事業所からの申請によってお支払いするものであること、パートの介護職員でも交付の対象となること、お支払いした交付金が賃金改善に使われていない場合は、事業所から交付金を返還していただく仕組みとなっていることをご説明しました。 |
| 4 | 国民が納める介護保険料財源の使い道を教えて欲しい、財源が足りなくなってしまうのではないかとのご質問をいただきました。 | | 介護保険制度は、居宅サービス・施設サービス等の介護給付に対して被保険者・国・都道府県・市町村の負担により重層的に支え合う仕組みとなっており、給付と負担の関係が明確であることをご説明しました。 |
| 5 | 知人が運営する事業所に都道府県の監査が入った。その際、事業所の責任者がいなかったが、それでも監査に入ることはできるのかとの質問をいただきました。 | | 介護保険法の規定で都道府県に調査権限があり、責任者がいなくとも監査を行うことができる旨説明しました。 |

「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 |
| 6 | 介護老人保健施設に知人が入所しているが、介護事故が発生した。その後の施設側の対応が悪く、県に相談しているが、対応が不十分であるとの連絡をいただきました。 | | 事業者に対する指導は自治体が行うため、ご連絡いただいた内容については都道府県に伝える旨説明し、その後都道府県に伝えました。 |
| 7 | 家族が訪問介護を利用しているが、担当のヘルパーの態度が悪く、ケアマネに伝えても改善されない。県へ事業者を指導するよう連絡しているが、対応が不十分であるとの連絡をいただきました。 | | 事業者に対する指導は自治体が行うため、ご連絡いただいた内容については都道府県に伝える旨説明し、その後都道府県に伝えました。 |
| 8 | 家族が介護保険を利用しており、担当のケアマネに施設入所について相談しているが、親身になって相談に乗ってくれない。行政で事業所の調査をしてほしいとの連絡をいただきました。 | | 手紙での連絡であったため、都道府県に内容を伝え、事実確認等必要な対応をしていただくよう依頼しました。 |
| 9 | 介護老人保健施設や特別養護老人ホームで不正請求が行われている。帳簿書類の改ざん、虚偽の報告、経営者による職員への圧力行為等も行われており、監査をして調査してもらいたいとの連絡をいただきました。 | | 事業者に対する指導は自治体が行うため、ご連絡いただいた内容については都道府県に伝える旨説明し、その後都道府県に伝えました。 |
| 10 | 目が不自由で生活保護を受給されている方から、ホームヘルパーが週2回しか来ないが、業者の都合ではなく、こちらが来てほしい時に来てもらうようにしてほしいとのご意見がありました。地方受付分 | | 厚生労働省本省に意見を伝えてほしいというご要望であったため、ご意見を承り厚生労働省本省へご報告する旨お伝えしました。 |

「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

| | |
|---------|------------------|
| 部局(課室)名 | 保険局 |
| 照会先 | 総務課 吉田補佐(内線3216) |

平成23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|------|----|-----|-----|------|
| | 0件 | 226件 | 0件 | 0件 | 23件 | 249件 |

| 国民の皆様の声の 内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 13件 |
|---------------------|--------------------------|------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 28件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 208件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|--|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 親戚がガンになり、高額な薬が毎月必要となって困っている。高額療養費という制度があり、窓口での負担を抑えることができると聞いたが、こういった仕組みなのか教えて欲しい。 | | 医療機関や薬局の窓口で支払った額が、月の初めから終わりまでで一定額を超えた場合に、その超えた金額を支給する制度です。 また、入院については、認定証を発行してもらうことにより、医療機関の窓口での支払を負担の上限額までにとどめることができます。 外来についても、平成24年4月より入院と同様の取扱いが可能となりますので、認定証発行の具体的な手続きについては、ご加入の医療保険者にお問い合わせください。 |
| 2 | 保険医療機関等での一部負担金免除措置については平成24年2月29日までの時限措置とされているが、その後も当該取扱いは延長されるのか。 また、同様に支払いを免除されている入院時食事療養費及び入院時生活療養費の取扱いも今後どうなるのか。 特に入院患者にとって重要な問題であり、制度が延長されるか否か周知するべきである。 地方受付分 | | 制度に関するご意見であり、本省の検討状況を確認する旨を伝え了解をいただきました。 |
| 3 | 救急車等で病院に搬送してもらい個室しか空いてない状態で、個室に入院となった場合でも、差額料金は請求されるのでしょうか。 | | 特別の療養環境に係る特別の料金(いわゆる差額ベッド代)については、特別療養環境室への入院を希望する患者に対して、特別療養環境室の設備構造、料金等について明確かつ懇切に説明し、患者側の同意のうえ入院させることとなっておりますと説明しました。また、実質的に患者の選択によらない場合は室料差額を求めてはならないことになっている旨をお伝えしました。 |
| 4 | 医者による薬の処方日数について医者によっては2週間分しか出せないということをよく聞きます。副作用とかの危険性からというのはわかりますが、長期服用するものは、半年とか許されないのでしょうか。 | | 新医薬品ではない薬剤などについては、処方日数の規定がないことから、処方する医師の判断に委ねられていると説明した上で、医薬品の処方日数につきましては、医師にご相談いただくようお願いしました。 |

「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 | 入院も断られ、ショートステイや施設もいっばいで受け入れてもらえず、つきっきりで看護しているが、自費で訪問看護を受けられる程裕福ではない。 医療保険が財政難であることは承知しているが、訪問看護についての要望をもっと伝えたく思い連絡した。 訪問看護指示書により週4日以上訪問を行えるようにしてほしい。(訪問看護指示書による訪問看護は週3回を限度とされている。また、特別訪問看護指示加算や回数制限のない患者には該当しない。) 訪問看護を長時間行って欲しい。 (長時間訪問看護・指導加算は、人工呼吸器を使用している患者に2時間を超える訪問看護を行った場合に、週1回に限り520点加算するとされている。) 地方受付分 | | ご意見としてお伺いするとともに、内容については「国民の皆様の声」として厚生労働省担当部局に伝えさせていただき、旨説明し、了解を得ました。 |
| 6 | 柔道整復師の施術に関して、最近多くの施術所ができており、過剰競争のため、保険に関する取り扱いが徹底されていないと思う。 制度自体の見直しも含めて改善してほしい。 地方受付分 | | 柔道整復師の施術に関して、当局においては、療養費の受領委任の取扱いに係る業務及び柔道整復師に対する指導・監査に係る業務を所掌しており、これらの業務を通じて、健康保険制度の健全な運営の確保を図っている旨をご説明したうえで、受領委任制度の見直しに関するご意見については、組織内で情報を共有させていただき、旨をお伝えしました。 |
| 7 | 現在、被保険者証は持っておらず、資格証明書が交付されている。 病気にかかったため、市役所で被保険者証を交付してもらおうとしたが、保険料を滞納しているため交付してもらえなかった。 何故か説明してほしい。 | | 資格証明書が交付されている世帯については、災害により被害を受けた時や病気になった時など、「特別な事情」があると保険者(市区町村)が認めた場合にのみ被保険者証を交付することとなっている。 「特別な事情」として認めるかどうかは、保険者の判断となるため、直接保険者に相談していただきたい旨説明した。 |
| 8 | 国保料(税)のうち、後期高齢者支援金等賦課額について、0歳から賦課されるのは何故か説明してほしい。 | | 後期高齢者支援金等賦課額は、平成20年の後期高齢者医療制度の開始時より、75歳以上の高齢者の心身の特性等を踏まえ、それにふさわしい医療サービスを提供するための現役世代からの支援として、74歳以下の被保険者に対し一律に賦課されているものである旨説明した。 |
| 9 | 高齢者の窓口の負担割合はすべて1割とすべきである。 | | 現役世代と高齢者世代の負担の公平性を確保するため、現役世代と同水準以上の所得のある方に対しては応分の負担を求めている旨を説明しました。 |
| 10 | 一部負担金の割合は、なぜ世帯単位で判定するのか。 | | 一部負担金の割合は、生計が世帯単位で営まれている実態を考慮して、世帯単位で判定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、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 | 年金局 |
| 照会先 | 年金局総務課 課長補佐 尾崎(内線3313) (代表)03-5253-1111 |

平成23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|------|----|-----|-----|------|
| | 0件 | 118件 | 0件 | 0件 | 78件 | 196件 |

| 国民の皆様の声の 内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 68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 | 127件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内容 | 対応 | |
|----|--|----|--|
| | | 分類 | 概要 |
| 1 | 老齢厚生年金と特別障害給付金の両方とも満額受給できるように法改正してください。老齢厚生年金が支給されることで特別障害給付金が支給停止されてしまうと生活が苦しいです。 | | <p>学生や専業主婦の方は、国民年金制度発足当初、加入は任意とされていましたが、その後の制度の発展、拡大に伴い、現在は強制加入となっています。</p> <p>こうした経緯の中で、特別障害給付金は、任意加入していなかったために、障害基礎年金等の受給権を得られないという特別な事情がある方々に対して福祉的観点から支給するものです。</p> <p>他の公的年金との併給については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特別障害給付金が、障害基礎年金などの公的年金を受けられない方に対する所得保障であること、 ・ 特別障害給付金は、財源が一般の税財源で賄われている福祉的給付であることから、自らの保険料拠出に基づく給付を受けられる場合には、それをより優先して受給していただくべきであることから、他の公的年金を受けられるときは、まず、他の公的年金を受けていただくこととしています。なお、特別障害給付金の額が他の公的年金給付の額を超えるときは、その超える額については支給し、支給額がかえって減少することのないようにしているところです。 <p>このように、老齢厚生年金と特別障害給付金の両方を満額で受給できる取り扱いとはなっていないことについて、ご理解いただきたいと思います。</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 |
| 2 | <p>現在、遺族基礎年金の支給対象者は「子のある妻」、「子」となっています。</p> <p>しかしながら、共働きの家庭の場合、妻のほうが夫より収入が多い家庭は少なくありません。</p> <p>そのような家庭で、もし妻が死亡した場合、「子のある夫」に遺族基礎年金が支払われないのは、不公平です。</p> <p>差別のないよう、支給対象者を変更してください。(同様のご意見を1件いただきました)</p> | | <p>ご指摘の通り、遺族基礎年金の支給対象は、子のいる妻または子どもであり、父子家庭は支給対象となっておりません。</p> <p>これは、遺族の方が自ら働いて収入を得られるようになる可能性を考慮し、母子と遺児に重点化して給付を行っていることによるものです。</p> <p>しかし、就業構造や家族形態が大きく変化した中で、年金制度において、男女間の差が設けられていることについては問題意識を持っているところです。</p> <p>こうしたことから、1月6日に取りまとめられた「社会保障・税一体改革素案」の中では、遺族基礎年金の支給対象の見直しが示されました。厚生労働省としては具体的な措置について、引き続き検討していくこととしています。</p> |
| 3 | <p>政府が年金の特例水準を見直し、来年度から年金額の減額を検討している旨の報道を受けて、これ以上の年金額の減額は生活に支障をきたすので反対であるというご意見を29件いただきました。</p> | | <p>現在支給されている年金額は、過去の物価下落時に特例的に年金額を据え置いたことから、本来の年金額と比べ2.5%高い水準(特例水準)となっております。</p> <p>こうしたことから、1月6日に取りまとめられた「社会保障・税一体改革素案」の中では、この特例水準の解消が現行制度に関する検討項目の一つとして示され、特例水準を平成24年度から26年度の3年間で解消し、平成24年度は10月から実施することとしています。</p> <p>この取り組みは、急速な少子高齢化が進む中で、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現役世代を含む次世代に負担を先送りしないようにする ・ 将来も持続可能な年金制度とする <p>という観点から検討していくことについて、ご理解いただきたいと思います。</p> |
| 4 | <p>日本年金機構(年金事務所・委託業者)の対応が悪い。</p> | | <p>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。</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

| | |
|---------|------------------------------|
| 部局(課室)名 | 政策統括官付(社会保障担当) |
| 照会先 | 社会保障担当参事官室 経理係 櫻田(内線7709) |

平成23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|----|----|-----|-----|----|
| | 0件 | 8件 | 0件 | 0件 | 1件 | 9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) | 0件 |
| | 法令遵守違反に関するもの | 0件 |
| | その他 | 4件 |

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|--|-----|--|
| | | 分類: | 概 要 |
| 1 | 白書の入手方法について知りたい。 | | 厚生労働省ホームページの「統計情報・白書」のページからダウンロードできるほか、全国の政府刊行物サービス・センターなどで購入できます。 |
| 2 | 社会福祉法人が特定公益増進法人になる為の手続きを確認したい。 | | 社会福祉法人は自動的に特定公益増進法人の要件を満たしているため、改めて認定手続きを行う必要はない旨回答。 |
| 3 | 高齢化も進み社会保障費がかさむので増税は致し方ないことかもしれないが、行政の無駄の削減など、抑えられる費用は全て抑えていくような意識を持ってほしい。 | | 貴重なご意見として承った上で、組織で情報共有させていただきました。今後も国民の皆様からのご意見等を伺いながら、社会保障と税の一体改革を進めてまいります。 |
| 4 | NHKで厚生労働省が消費税を5%引き上げるということを推進していると知った。日本はそこまでしなければいけない状況に陥っているということを知り、驚愕している。しかし、よく考えてみると、年金や生活保護等の様々な社会保障費における問題が生じている中、今のままでは駄目だということも十分理解できる。その点を踏まえると増税は当然の処置であり、さらに先のことも事を考えると5%と言わず、10%位引き上げた方が良いのではないかと思う。 | | 貴重なご意見として承った上で、組織で情報共有させていただきました。今後も国民の皆様からのご意見等を伺いながら、社会保障と税の一体改革を進めてまいります。 |
| 5 | 日本国民は国を信用していない。スウェーデンの国民は、高い税金を支払っても文句を言わない。国民が国を信用しているからだ。日本もスウェーデンの社会保障制度を見習って欲しい。 | | 貴重なご意見として承った上で、組織で情報共有させていただきました。今後も国民の皆様からのご意見等を伺いながら、社会保障と税の一体改革を進めてまいります。 |

「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、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 | 税と社会保障の一体改革が進められようとしている。国民負担の増加となるが、低所得者に対する手当の必要性などが言われている。低所得者、現役世代の言葉の定義を教えて欲しい。 | | 低所得者の定義は個々の施策によって決められます。一般的に現役世代とは、就労開始年齢から定年前の方々に含まれる世代を意味します。 |
| 7 | 社会保障・税一体改革は国民負担が大きい。無駄なことは多くある。他でやりくりして国民負担を軽減してほしい。 | | 貴重なご意見として承った上で、組織で情報共有させていただきました。今後も国民の皆様からのご意見等を伺いながら、社会保障と税の一体改革を進めてまいります。 |
| 8 | 税と社会保障の一体改革の議論が行われているが、国民が健康な社会生活を送れるように宜しくお願ひしたい。 | | 貴重なご意見として承った上で、組織で情報共有させていただきました。今後も国民の皆様からのご意見等を伺いながら、社会保障と税の一体改革を進めてまいります。 |
| 9 | 社会保障給付費は年金の他にどんなものがあるのか。 | | <p>社会保障給付費の範囲は、ILO(国際労働機関)が国際比較上定めた社会保障の基準に基づいて決定されています。</p> <p>「医療」:医療保険、後期高齢者医療の医療給付、生活保護の医療扶助、労災保険の医療給付、結核、精神その他の公費負担医療等が含まれる。</p> <p>「年金」:厚生年金、国民年金等の公的年金、恩給及び労災保険の年金給付等が含まれる。</p> <p>「福祉その他」:社会福祉サービスや介護対策に係る費用、生活保護の医療扶助以外の各種扶助、児童手当等の各種手当、医療保険の傷病手当金、労災保険の休業補償給付、雇用保険の失業給付が含まれる。また、再掲した介護対策には、介護保険給付と生活保護の介護扶助、原爆被爆者介護保険法一部負担金及び介護休業給付が含まれる。</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

| | |
|---------|------------------------------------|
| 部局(課室)名 | 政策統括官(労働担当) |
| 照会先 | 室長補佐 岡 英範(7725) 総務係長 若山 丈(7717) |

平成23年12月1日～12月28日受付分

| 国民の皆様の声 把握方法別件数 (本省受付分) | 来訪 | 電話 | 手紙 | FAX | メール | 合計 |
|-------------------------------|----|----|----|-----|-----|----|
| | 0件 | 1件 | 0件 | 0件 | 0件 | 1件 |

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

(主な国民の皆様の声)

| 項番 | 内 容 | 対 応 | |
|----|---------------------------------|-----|------------------|
| | | 分類 | 概 要 |
| 1 | 労働関係調整法第8条に規定される公益事業について教えてほしい。 | | 該当条文についてご説明しました。 |
| 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

(参考)

平成23年12月1日～12月31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 戸沢 吉徳 (代表電話)03 - 5344 - 1100 (内線 3182) |

| 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 | 1,076件 | 48件 | 0件 | 162件 | 0件 | 1,286件 |
| | 地方分 | 144件 | 145件 | 26件 | 0件 | 0件 | 0件 | 315件 |
| 合計 | 144件 | 1,221件 | 74件 | 0件 | 162件 | 0件 | 1,601件 | |

| 国民の皆様の声の 内訳(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 367件 |
|---------------------|--------------------------|--------|
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 1,234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、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のに、年金を減額されると就労意欲をそがれる。在職老齢年金制度を廃止して欲しい。 | | 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 | 国民年金の免除期間について、保険料を追納(免除された保険料を後で納める制度)したが、納める順番を最も古い4月分ではなく、5月分を納めたため、一度保険料が還付となった。同じ年度の追納についてはどの期間から納付しても領収できるよう制度を改正して欲しい。 | | 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 | 算定基礎届の際は残業手当等の非固定的賃金も含めて算定するにもかかわらず、残業手当のみが減少した事による随時改定を認めないのは非常に納得しがたい。残業手当等を含めて定時決定を行うのであれば残業手当等の増減に伴う随時改定も認めるべきである。 | | 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 | 雇用保険と年金の調整について、それぞれ独立して保険料を払っているのに、給付の際にどちらか一方しか受給できないのは納得できない。両方同時に受給できるよう制度を改善してほしい。 | | 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 | 特例措置のまま据え置きであった2.5%分の年金額の調整を3年間で行うとの報道がされていることについて、今年、年金額が下がったばかりだというのに、また下がるとなると精神的にも負担が大きい。短期間での極端な減額は行わないでいただきたい。 | | 現在の状況を説明したうえで、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。 |

「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 | 扶養親族等申告書及び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。 | | 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50件ありました。) | | 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。 |
| 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。 | | 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 | ねんきんダイヤル(委託先業者)に電話をかけたが、対応したオペレーターからは挨拶もなく、言葉使いも悪かった。その上、的確な回答がなかった。 | | 日本年金機構として、事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。 |
| 10 | お客様から職員の対応について「スピーディかつ親切に対応していただきました。お聞きしていないことも、年金支給額、共済年金と老齢年金の仕組み、支給時期等、分かりやすく丁寧に説明していただき本当に感謝いたします。」等のお礼や激励をいただきました。 | | 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、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。