

平成 24 年 4 月 12 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 増田 恵己子(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 4 月 12 日）

（本省受付分：平成 24 年 3 月 1 日から平成 24 年 3 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 24 年 2 月 27 日から平成 24 年 3 月 23 日受付分）

# 別紙

平成24年4月12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24年3月1日～3月30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)	10	570	2	18	3,096	3,696
大臣官房	0	0	0	0	0	0
統計情報部	0	39	0	0	7	46
医政局	0	400	18	0	122	540
健康局	0	0	0	0	138	138
医薬食品局	0	171	0	0	21	192
食品安全部	0	25	0	0	0	25
労働基準局	0	401	3	0	99	503
職業安定局	0	104	2	3	290	399
職業能力開発局	1	10	1	0	22	34
雇用均等・児童家庭局	0	371	2	0	126	499
社会・援護局	0	220	11	2	36	269
障害保健福祉部	0	42	0	0	48	90
老健局	0	0	0	0	0	0
保険局	0	332	0	0	25	357
年金局	0	151	0	0	16	167
政策統括官	0	10	0	0	0	10
日本年金機構	171	962	83	0	202	1,418
合計	182	3,808	122	23	4,248	8,383

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	758
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,651
法令遵守違反に関するもの	128
その他	5,846

**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、2月27日～3月23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 村松 英明(内線7134) (03)5253-1111(代表)

平成24年3月1日～3月30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
	10件	570件	2件	18件	3096件	3696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	3696件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	食品表示の規制についてはどこに問い合わせればいいのか。(電話)		食品表示につきましては厚生労働省の所管ではなく、消費者庁にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
2	支援学校(旧養護学校)の医療的ケアについて教えてほしい。(電話)		支援学校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。
3	公認会計士資格の所管庁は厚生労働省でしょうか。(電話)		公認会計士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。
4	福祉車両にかかる消費税について教えてほしい。(電話)		消費税につきましては、厚生労働省の所管ではなく、国税庁にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
5	普通自動車の車検等についてお伺いしたい。(電話)		車検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。
6	【ご質問:ガソリン単価について】 ガソリン単価が鰻登りの状態になっています。原因とそれに対する政策、今後の見通しについて教えて下さい。 (厚生労働省「国民の皆様の声」意見メール)		ガソリンの単価につきましては、厚生労働省の所管ではなく、経済産業省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
7	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、公務員削減、人権救済機関設置法案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24年3月1日～3月30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	合同庁舎1階の入館手続きが面倒である。(投書による意見) 地方受付分		防犯上、必要最小限の入館手続きを実施しているところであるが、合同庁舎管理省庁に対し、来庁者の声を伝えました。
2	個別労働紛争解決制度のあっせんに参加した企業からの意見 あっせんに参加しても、問題の本質を探ることが目的ではないため、解決しても釈然としない。何が問題なのか第三者の目で見たい。 地方受付分		あっせん制度は企業・労働者双方の言い分を聞きながら、紛争の解決を援助する性格のものであり、あっせん制度の趣旨等を説明し、ご理解いただきました。
3	車いす使用者からハローワークを訪問した際の対応等に対する意見・要望 雇用保険継続給付の手続きでハローワークへ来所した際、いつも利用する事務室入口付近の窓口が接客中でふさがっていたため対応してもらえず、また、その状況に他の職員が気付くのが遅れたこと、更に事務室内が狭隘なため事務室内奥にある雇用保険窓口へ行くことができなかった。 誰もが容易に入室・利用できるよう設備の改善と職員の対応を要望する。 地方受付分		<ul style="list-style-type: none"> <li>・車いす利用者が来所された場合迅速に対応することができるよう下記の改善策を図ることとしました。</li> <li>・入口付近のスペースを確保するため、それまで設置してあったパンフレット台を撤去</li> <li>・プライバシーパネルで見通しが悪くなった窓口職員から入口付近が確認しやすいようミラーを設置予定</li> <li>・フロアの視界を広げるためホワイトボードの設置場所の変更</li> <li>・車いす利用者への入室対応について迅速に対応するよう全職員へ周知徹底</li> </ul>
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	大臣官房統計情報部
照会先	企画課庶務係 藤嶋、檜山(7334)

平成24年3月1日～3月30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	39件	0件	0件	7件	46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	44件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	「表3 生命表上の特定年齢まで生存する者の割合」では、年齢区分が40歳、65歳、75歳、90歳、95歳の割合ですが、もう少し細かい区分、せめて5歳区分程度の割合を示した表や数値はないでしょうか？ (その他、統計調査結果の公表時期、HP掲載場所等に関する問い合わせ多数)		<p>ご質問の内容の数値は、生命表(「平成22年簡易生命表」)における「生存数」の数値をご覧になっていただけようお願いします。 生命表は、男女別で各歳ごとに死亡率、死亡数、生存数、平均余命などを算出しています。 「特定年齢まで生存する者の割合」については、この生命表における「生存数」を割合で示したものです。 なお、最新の「簡易生命表」については、平成22年となりますので、以下の厚生労働省ホームページのアドレスよりご参照ください。</p> <p>厚生労働省ホームページ 【平成22年簡易生命表】 <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/life/life10/index.html">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/life/life10/index.html</a></p> <p>平成22年簡易生命表(男) <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/life/life10/hyo-m.html">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/life/life10/hyo-m.html</a></p> <p>平成22年簡易生命表(女) <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/life/life10/hyo-f.mhlw">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/life/life10/hyo-f.mhlw</a></p> <p>エンコードを使う マウスをクリックし、「エンコード」から「Unicode(UTF-8)」を選択する。</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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
2	<p>平成22年度我が国の保健統計  <a href="http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/hoken/national/22.html">http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/hoken/national/22.html</a>                      の「1-2 年齢階級別にみた推計患者数の年次推移」によりますと、平成20年の推計入院患者数は、0-14歳で31,400人/日となっています。恐らくこれはある1日をみると31,400人が小児として入院している、という数字かと思えます。</p> <p>まず、年間で何人の小児が入院しているかを知りたいです。延べ人数(1人1日につき1人と数える場合)では、概算で31,400×365=11,461,000人となりますが、実際にはこの数値を平均在院日数で割った数字が本当の人数(1人1回の入院につき1人と数える)に近いかと思えます。例えば、平均在院日数が15であれば、15で割って約764,000人となりますでしょうか？                      (その他、統計結果についての問い合わせ多数)</p>		<p>平成22年度我が国の保健統計の「1-2 年齢階級別にみた推計患者数の年次推移」につきましては、病院と一般診療所の入院患者となっています。</p> <p>患者数の病院のみのデータについては、以下リンク先&lt;e-Stat 政府統計総合窓口&gt;の該当表をご覧ください。</p> <p>平均在院日数については、病院報告で公表しているものがありますが、こちらは年齢階級別に把握をしていないため、患者調査で把握している退院患者の平均在院日数を参考までに送付します。</p> <p>なお、退院患者の平均在院日数は、調査年の9月1ヶ月間に退院した患者さんの平均在院日数であり、仮に、入院期間が長い患者さんがたまたま9月に退院した場合は、平均在院日数が長くなるなどの影響がありますのでご注意ください。</p> <p>平成20年患者調査                      年齢階級推計入院患者数 退院患者平均在院日数  <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020101.do?_toGL08020101_&amp;tstatCode=000001031167&amp;requestSender=dsearch">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020101.do?_toGL08020101_&amp;tstatCode=000001031167&amp;requestSender=dsearch</a>                      病院報告  <a href="http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020101.do?_toGL08020101_&amp;tstatCode=000001030749&amp;requestSender=dsearch">http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020101.do?_toGL08020101_&amp;tstatCode=000001030749&amp;requestSender=dsearch</a></p> <p>なお、患者調査は1day調査となっております。                      調査日時点の全ての患者さんが、必ずしも1年間入院し続けることはないので、365倍してそれを平均在院日数で割るといった推計は行っていないことを念のため申し添えます。</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。

# 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 医事課総務係(内線2566) 項番2 経済課総務係(内線2525) 項番3 九州厚生局企画調整課 企画調整係長 増岡 寿(内線202) 係員 井福 真太郎(内線205) (ダイヤルイン 092-707-1121)

平成24年3月1日～3月30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	400件	18件	0件	122件	540件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	200件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	200件
	法令遵守違反に関するもの	100件
	その他	40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20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うが、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	A社の「塩化リゾチーム製剤」が、同社の経済的理由から製造中止されるのは、ジェネリック医薬品使用促進の観点からみて、おかしいのではないか。		先発医薬品かジェネリック医薬品かを問わず、再評価申請については製造販売業者の判断によるものとされている旨及び、メーカーに対しては、いただいたメールの趣旨を伝え、製造販売品目の安定供給等における信頼性確保に努めるよう指導をする旨回答した。
3	医師から「てんかん」等の精神疾患の診断をされたが、診断が医学的に妥当なのかどうかを行政側が判断し、必要な指導を行えるようにしてほしい。 地方受付分		現状、医師が「てんかん」と診断したことについて、当厚生局において医学的に妥当な診断であったのかどうかを判断することは出来ず、また、行政として医療機関に対し、指導する権限はないことを説明し、理解、了承を得られました。 また、ご要望については、貴重なご意見として、本省へ報告する旨、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	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24年3月1日～3月30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	138件	138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	138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24年3月1日～3月30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	171件	0件	0件	21件	192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	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	毒物劇物の該当性について教えてほしい。		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、毒劇法の対象外としていることをご説明し、化学物質安全対策室のHPにQ&A集を載せている事をご案内いたしました。
3	現在、医療機関に勤務する薬剤師です。当医療機関においてADHD治療薬であるメチルフェニデート製剤を使用しております。米国FDAはメチルフェニデート製剤に対し、心血管疾患に関連した警告をblack box warningに推奨しているとのことですが、日本においては今後心血管疾患に対する副作用に対しどのようなお考えがあるのでしょうか。The New England journal of Medicineに掲載された関連した論文を読み、結論として心血管疾患のリスクは上昇させないとのことではありましたが、日本における今後の対応方針や現在の状況をお教えいただきたく思います。		メチルフェニデート製剤の心血管系への影響についての使用上の注意の状況についてお答えします。 承認時に、米国の2006年2月の添付文書改訂の「Warnings and Precautions」の内容も踏まえて心血管系に関するリスクの検討を行い、2007年10月の承認時に日本の添付文書の「重要な基本的注意」に以下の記述がなされています。 4. 患者の心疾患に関する病歴、突然死や重篤な心疾患に関する家族歴等から、心臓に重篤ではないが異常が認められる、若しくはその可能性が示唆される患者に対して本剤の投与を検討する場合には、投与開始前に心電図検査等により心血管系の状態を評価すること。 5. 心血管系に対する影響を観察するため、本剤の投与期間中は、定期的に心拍数(脈拍数)及び血圧を測定すること。 なお、米国の添付文書の注意は「Warnings and Precautions」の項に記載されており、「Box Warning」には記載されていません。  The New England journal of Medicineの文献につきまして、2011年11月に、FDAが上記文献を含めた疫学調査をレビューした結果について製造販売業者から報告を受け、医薬品医療機器総合機構(PMDA)においても評価を行っています。 FDAは、AD/HD薬と心血管系副作用との関連は認められなかったことを情報提供しておりますものの、引き続き現行の注意喚起のとおり 使用するよう推奨しております。 日本では、上述の の注意喚起を引き続き徹底していくことが重要と考えています。
4	厚生労働省「フィブリノゲン製剤等に関する相談窓口」の平成24年度の開設期間はいつからいつまででしょうか？		平成24年4月2日(月)～平成25年3月29日(金)までとなります。

「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 山崎(内線 2452)

平成24年3月1日～3月30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	25件	0件	0件	0件	25件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	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	0件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	食品中の放射性物質の新基準値は、十分に安全が確保されたものなのか。もっと厳しい値にするべきではないのか。		新基準値は、コーデックス委員会が示している年間1ミリシーベルトを基本とするガイドラインをもとに設定していること、実際の被ばく量としては0.002～0.02ミリシーベルトと推定されていること等を説明。
2	食品中の放射性物質の新基準値は極めて厳しいものになっている。十分に安全であることをもっと国民に周知するべきである。		引き続き全国で説明会を開催し、実際の被ばく推計のデータ等を用いて、丁寧に説明していく予定であること等を説明。
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	課長補佐 西岡 邦昭(内線5554) 広報係長 高田 正樹(内線5582)

平成24年3月1日～3月30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	3件	0件	99件	503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	491件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	労働基準法は違反した場合の経営者に対する罰則がゆるいことから、重い罰則を科すべきである。		罰則の強化に関しては貴重な御意見として承った上で、遵法水準を維持するためには、罰則を適用することも重要であるが、まずは事業主等に対し、監督指導等を通じ、法令遵守の理解を得ることが重要である。このため、労働基準監督署では、日々できるだけ多くの事業場に対し、監督指導を実施し、是正指導を行うとともに、重大・悪質な事案については、司法処分も含めて厳正に対処すること等により、遵法水準の維持、向上に努めていることなどを説明し、御理解を求めました。
2	業績不振のため、会社の休憩時間が2時間になった。時間給で働いている人にとっては2時間も休憩はいらないので、休憩時間の上限を労働基準法に設定すべきではないか。		労働基準法は、時間給で働いている人を含めた労働者の労働条件の最低基準を定めた法律であり、休憩時間についても最低限与えなければならない時間を規定している。 このため、休憩時間の最長限度については規定されていないが、これを長くすれば、労働者をいたずらに長時間事業場に拘束しておくことになり望ましくないことなどを説明し、御理解いただきました。

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	有期労働契約が5年を超えて反復更新された場合は、無期労働契約に転換される法律案を国会に提出していると聞いたが、高齢者の適用除外はあるのか。		国会に提出している労働契約法の一部を改正する法律案では、公務員以外の適用除外を設けていないことを説明しました。
4	現在勤務している会社は、どこでも喫煙できる職場になっている。受動喫煙は体に良くないと聞いており、国として早急に対応をお願いしたい。		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を説明しました。
5	今年4月に労災保険料率が改正になるが、改正通知はもらえないのか。 <地方受付分>		労災保険料率を引き上げた事業場には、すでにハガキで通知していること、また、個々の事業場の料率については、年度更新の時に通知することになっていることを説明しました。

「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	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 中嶋未生(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 入江 祥二(内線5655) (直通:03 - 3502 - 6768)

平成24年3月1日～3月30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	104件	2件	3件	290件	399件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	86件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	151件
	法令遵守違反に関するもの	28件
	その他	134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、事業者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	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。
3	ハローワークの待ち時間が長い。		ハローワークにおける待ち時間対策については、待ち時間の目安時間のお知らせ、混雑状況(空いている時間)の予測の表示、混雑状況に応じて職員の窓口体制の見直しを行うなどの取り組みを行っております。引き続き、来所者された皆様が気持ち良く利用できるような、サービス提供体制を目指し取り組んでいきます。
4	自己都合で退職した場合、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。		自発的な失業については、任意的な離職であることから3か月間の給付制限を設けているものであり、本制度の廃止は困難です。なお、例えば、育児に伴う保育所の利用のために通勤が困難になった場合など、一定のやむを得ない事由による自己都合退職については、給付制限は行われません。
5	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。

「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
6	国全体で障害者雇用を促進してほしい。		現在、障害者の雇用を促進するため、障害者雇用促進法において、事業主に対し全従業員の1.8%以上の障害者を雇用することを義務づけております(障害者雇用率制度)。これを満たさない事業主に対しては、ハローワーク、都道府県労働局、厚生労働省がその達成指導を実施しています。今後も引き続き、障害者雇用率達成指導を厳正に実施し、障害をお持ちの方々の雇用の促進をしてまいります。
7	40歳以上45歳未満の者についても、トライアル雇用の対象としてほしい。		平成24年度予算案において、40歳以上45歳未満の方についても、下記いずれかの要件を満たした場合は、支援対象とする「若年者等トライアル雇用を拡充(案)」を盛り込んでいます。  学校卒業後未就職など、職業経験のない人、 職業経験が浅く、かつ、これまでに経験のない職種または業務で長期的に安定した就業を希望する人、 過去の相当期間、失業している人  平成24年度本予算成立後実施
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。
9	ハローワークの求人を増やして欲しい。		現在、ハローワークでは、求人を確保するため、求人開拓推進員を配置し、企業訪問を実施しております。引き続き求人開拓のための努力をする旨ご説明しご理解いただきました。
10	ハローワークの駐車場が混んでいる。改善して欲しい。		ご指摘のあった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いところです。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。
11	求人検索端末は効率良く検索等ができない。		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ございましたら、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

部局(課室)名	職業能力開発局
照会先	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)

平成24年3月1日～3月30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	10件	1件	0件	22件	34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	34件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	介護分野以外で、現在募集中又は今後募集する予定のある求職者支援訓練はあるか。		求職者支援訓練のコース情報検索HPを紹介しました。
2	求職者支援訓練に申し込みたい場合の手続きはどのようにすればよいか。		最寄りのハローワークでご相談していただくよう説明しました。
3	求職者支援訓練の実施機関の授業内容に対する苦情。		いただいた情報を基に調査する旨を回答しました。
4	訓練・生活支援資金融資の返済免除について、就職届を期限内に届け出ずることを失念していたが、返済免除の対象となるよう配慮してほしい。		就職届を期限内に届け出ただけなければ、返済免除の対象とならないことを説明しました。
5			

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

# 国民の皆様の声・集計報告票

部局(課室)名	雇用均等・児童家庭局
照会先	・項番1～4 総務課 課長補佐 田中謙一(内線7817) ・項番5～10 雇用均等政策課長補佐 篠崎拓也(内7832)

平成24年3月1日～3月30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	371	2	0	126	499件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	161件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	8件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	330件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	老齢年金を受給しているため、児童扶養手当が支給されないというのは納得がいかない。老齢年金だけで子どもを育てることは困難なので、併給を認めて欲しい。		児童扶養手当と公的年金が、ともに所得保障という同一の性格を有する給付であることから二重給付になってしまうため、公的年金との併給はできないこととなっている趣旨を説明し、公的年金との併給調整の見直しについては、ひとり親家庭に対する支援施策のあり方を検討する中で引き続き検討していく旨を説明しました。
2	児童手当の所得制限について教えてほしい。		平成24年度以降の子どもに対する手当の制度のあり方について、平成23年8月4日の民主党・自民党・公明党の3党幹事長・政調会長合意においては、平成24年6月分から所得制限を導入し、所得制限の基準を年収960万円程度(夫婦と児童二人)とすることとなっていること、また、実際の所得制限の適用は所得額で行い、収入額は用いない旨を説明しました。
3	本市においては、待機児童が多く安心して子どもを預けられる体制が整っていない。認可外でも構わないから保育所を増やしてほしい。		国としては、待機児童解消のため、毎年5万人の受入児童数の拡大を目標に掲げており、これに沿って保育所の施設整備事業を支援していること、また、官邸主導でとりまとめられた「待機児童解消『先取り』プロジェクト」や「子ども・子育て新システム」においては、客観的基準を満たした施設等に財政措置を行うことにより、質の確保された保育の量的拡大を図る予定である旨を説明いたしました。
4	厚生労働省より保育所におけるアレルギー対応について除去食の解除は保護者からの書面で可とある。しかし、本市では、除去食を解除するには平成22年度までは保護者からの書面对応で可能だったにも関わらず平成23年度から医師の署名捺印が必要で有料の様式の提出を求められた。		市役所に連絡し、除去の解除は個別・段階的に行われるため、除去が解除される度に診断書を求めることは現実的ではなく、また必要最小限の除去のため、ガイドラインでは申請が医師の診断書なく、保護者の情報からのみで良いとしている旨を伝えました。

「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	育児のための支援制度を網羅的に紹介した資料はあるが、介護のための支援制度についてのわかりやすい資料も必要であり、早急に提供して欲しい。 地方受付分		制度の概要をご説明すると共に、貴重なご意見として承りました。また、担当部署にも伝達すると伝えました。
6	パンフレット等で労働者の有利になる書き方ばかりされているが、事業主のために上記のような場合への対応策についてもわかりやすく解説する資料を作成するべきである。 地方受付分		問い合わせの内容に対しては、具体的にご説明を行いました。ご意見に対しては、担当部署にも伝達すると伝えました。
7	産休代替保育士等補助金の制度が一般財源化された結果、地方では制度廃止となり、代替の確保等に非常に苦慮している。子育てを推進するのであれば、助成金というかたちではなく、この補助金制度を以前の形に戻してほしい。 地方受付分		当補助金の制度については、地方労働局では対応できないため、貴重なご意見として本省に報告することを説明し、ご理解を得ました。
8	均等法で性別による差別を禁止しているといっても、実際に応募すると県内の7割の企業が女性しか採用しない方針をもっている。社会に存在するもう一方の性も活用する方針に変えないと労働力の県外流出、引いては県内経済の落ち込みにつながり、企業の倒産、自殺者の増加につながる。行政は、積極的に企業を訪問し、取締りを強化しないと県の財政は破綻する。 地方受付分		法違反の可能性のある事業場を把握した場合には情報提供いただければ、当該事業主に対し法に基づき報告を求め、雇用管理上問題があれば助言、指導等をさせていただき旨説明するとともに、いただいたご意見について組織で共有する旨回答しました。
9	民間企業は、就業規則の整備はできていなくても実質的には産休・育休の対応をしている。政府としての対応が悪く、赤字経営の施設を作りただけで払い下げる等国の財政を悪化させている責任を政治家も官僚も取ろうとせず、反省の弁もない。育児・介護休業法に基づく規定整備について、報告期限を過ぎたら指導、勧告等するより前に、施策の失敗により現在の経済問題、少子高齢化問題等が改善されていない現状について、国民に反省を表明し、協力を仰ぐよう姿勢の転換をすべき。外部から批判されないよう公務員は内側から改革していくべき。 地方受付分		法に基づく規定整備を民間企業に求めることは、均等室の根幹業務である旨説明し、いただいたご意見について組織で共有する旨回答しました。
10	子の看護休暇や介護休暇利用時の賃金等の取扱について。規定例では有給利用の場合を記載しているが、特に中小企業は規定例の隅々まで読む時間的余裕がないために有給で利用させないといけないと勘違いし、そのまま自社の制度として就業規則に記載してしまう。もう少し中小企業のことを考えてわかりやすい、誤解を与えないような書きぶりを検討するべきである。 地方受付分		各制度の記載例の各ページの隣のページに留意事項を記載していることを説明し、紙面の都合上現行の書きぶりとならざるを得なかったことを説明し理解を求めるとともに、いただいたご意見については組織で共有する旨回答しました。

「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	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24年3月1日～3月30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	220 件	11 件	2 件	36 件	269 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	4 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	55 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	210 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	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。
2	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。
3	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。
4	生活福祉資金の貸付申請を社会福祉協議会へしたところ、貸付決定に1カ月程度はかかるとのことだった。それでは生活出来ないのもっと早く審査してほしい。	①	生活福祉資金の貸付決定は都道府県の社会福祉協議会で行っていますが、貸付を行う際には一定の審査手続が必要であり、申請件数によっては、ある程度の時間を要する場合もございます。社会福祉協議会においても、より迅速な貸付審査を行うよう努めておりますが、個別の事情がございましたら、よくご相談いただくようお願いしました。
5	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。

※「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	孤独死が相次いでいるが、生活保護をきちんと適用すべきではないか。	④	ご意見としてお伺いしました。 要保護者の発見把握については、自治体において生活困窮者に関する情報を適切に収集できるよう、電気・ガス等の事業者との連絡・連携体制を強化するように改めて依頼しております。
7			
8			
9			
10			

※「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24年3月1日～3月30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	地方自治体	合計
	0件	42件	0件	0件	48件	0件	90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)	7件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	83件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害者総合福祉法(仮称)は、推進会議総合福祉部会が取りまとめた「障害者 総合福祉法の骨格に関する総合福祉部会の提言」を最大限尊重し、反映させた内容にしてください。		<p>昨年8月に障害者制度改革推進会議総合福祉部会の提言が取りまとめられました。</p> <p>提言の内容は、段階的・計画的に実現を目指していくものと受け止めています。</p> <p>法案については、3月13日に閣議決定され、国会提出いたしました。</p>
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。		<p>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、周知に努めていきます。</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、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
照会先	総務課 吉田補佐(内線3216)

平成24年3月1日～3月30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	332件	0件	0件	25件	357件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	26件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	27件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	304件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	かかりつけの病院と薬局で隣でありながら、わざわざフェンスを設置して公道に出て薬局に行くようになっている。高齢者には負担である。何故、そのようなことをするのか。		健康保険事業の健全な運営のため、保険薬局は、保険医療機関と一体的な構造や保険医療機関との一体的な経営を行ってはならない旨をお伝えしました。また、保険薬局の土地又は建物が保険医療機関の土地又は建物と分離していない場合は、公道を介して行き来しなければならない等を説明し、ご理解をいただきました。
2	特定施設入所中で訪問診療を受けている患者の家族からの電話。 訪問診療を実施している医療機関から、24年4月以降、訪問診療料や特定施設入居時等医学総合管理料等の一部負担金が増えるとの連絡があった。現在も生活が苦しいのに、これ以上負担が大きくなると支払いできなくなる。お金が無ければ受診するなということか。国は患者側のことを考えていないのではないか。地方受付分		診療報酬改定の制度について説明のうえ、本省へ報告することを伝えました。
3	集団指導を実施する旨の通知を受け取ったが、診療報酬改定時の説明会ということならば、通知文書には「集団指導」という言葉を使わずに「説明会」とするだけでよい。 決まりが有るのかもしれないが、「指導」という言葉が入っていると集団的個別指導や個別指導と混同してしまうし、高圧的に感じる。上にも伝えてほしい。地方受付分		貴重なご意見として拝聴し、厚生労働本省へ報告する旨をお伝えしました。
4	健康保険においては、協会けんぽや健康保険組合などが異なる保険料率を設定しているが、高い保険料率を設定している保険者に加入している者からみると不公平であり、全ての保険者が同率の保険料率とするべきではないか。		各医療保険者はそれぞれ独立して運営しているため、各医療保険者が運営に必要な収入を得られるように、それぞれ保険料率を設定しております。 なお、全ての保険者が同率の保険料率とすべきとのご意見につきましては、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	<p>(一般の方) 高額療養費について、 多数回該当が、保険者によってリセットされてしまうのは、制度として患者が救われないのではないかと。多数回に該当するような人は、退職せざるを余儀なくされるような健康状態なのだから、全ての保険者のなかで通算できるようにするべきだ。</p>		ご意見として伺いました。
6	<p>東日本大震災による保険医療機関・保険薬局での一部負担金免除措置について、平成24年3月以降、なぜ健康保険組合には国民健康保険・後期高齢者医療と違って財政支援措置が継続されないのか。 国保・後期高齢者医療も免除措置が延長されないのならばまだ納得できるが、他の医療保険の被保険者と比べて不公平ではないか。 また厚労省で作成したリーフレットも分かりにくい。健康保険組合については小さな字で延長されるのかどうか分かりにくい書き方になっており、誤解を招く記載であるので直してほしい。 地方受付分</p> <p>1 同様のご意見が他に5件あり。 2 いずれのご意見も、免除措置が継続されないことよりも国保・後期高齢者医療との不公平さを訴えるもの。</p>		本省にご意見を報告する旨を伝え、また制度の詳細な趣旨については本省に直接お問い合わせいただくよう伝え、了解を得ました。
7	<p>退職に伴い、社保の資格を喪失したため、国保に加入することとなった。 退職前に、資格喪失証明書が会社から送付されてきたため、市役所の窓口で持参し、国保加入の手続きを行おうとしたが、資格喪失日を過ぎてからでないと言われ、手続きできないと言われた。 なぜ事前に手続きできないのか。</p>		<p>今回の事例における資格喪失証明書の資格喪失日は、まだ到来していないことから、確実に資格を喪失した日とは言えず、この期間に状況が変わることも考え得るため、資格喪失日以降に手続きを行うこととしています。 また、万が一、被保険者証が交付される前に医療にかかった場合は、療養費として還付される旨の説明をしました。</p>
8	<p>失業し国保に加入したが、保険料が昨年の収入で算定され、支払が難しい。昨年の収入で算定するのではなく、現在の収入で計算してほしい。</p>		<p>国民健康保険は、自営業者、無職者が加入しており、被用者保険のようにその月の収入で算定することが困難なため、昨年の収入で計算しています。解雇等により失業し収入がなくなった方には国の軽減制度があること、また、それ以外の理由についても市町村によっては条例において減免をしている場合があることを説明し、市町村に相談していただくよう説明いたしました。</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、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24年3月1日～3月30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	151件	0件	0件	16件	167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)	11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	私は70歳になった現在も在職していますが、今年から厚生年金を掛けられなくなりました。働いている限り厚生年金を掛けられないのは疑問です。		<p>公的年金制度は、現役世代が納める保険料で高齢者の方に支給する年金の費用を負担するという「世代と世代の支え合い」(世代間扶養)が基本になっています。</p> <p>こうした制度の中で、厚生年金については、昭和60年の年金制度の改正で、国民年金が65歳から支給開始であることとのバランスを図る観点から、支える側の世代である被保険者の年齢上限を65歳としました。さらに、平成12年の制度改正で、平均寿命の延びや少子高齢化の進展などを考慮して、将来世代の負担を過重なものとしないようにする観点から、支える側の世代である被保険者の年齢上限は70歳まで引き上げられました。</p> <p>この結果、現行の年金制度では、70歳以上の方を年金を受け取る世代とし、厚生年金の保険料負担はいただいていないこととしているところです。</p> <p>ご指摘の点につきましては、人口構成の変化に対応して年金制度を持続可能なものとしていく議論の中で、今後検討すべき課題と考えております。</p>

2	<p>採用面接時に社会保険に掛けさせてもらえるかを聞くと「週の労働時間が30時間に満たない」などと断られます。</p> <p>社会保険に入るのに必要な時間(週30時間以上の勤務でないと掛けられない)を撤廃して、加入者が掛けたい(掛けてほしい)と申し出たら週の労働時間に関係なく誰でも入れる様にしてほしいです。</p>	<p>被用者でありながら厚生年金の適用を受けられず、国民年金に加入している短時間労働者の方に、厚生年金制度から被用者としてふさわしい所得保障を受けていただくことは、働き方に中立的な年金制度を目指し、格差是正を図っていく観点から、喫緊かつ重要な課題です。</p> <p>この観点から、短時間労働者への社会保険適用拡大に向けて、以下の新たな適用基準を、3月30日に国会に提出した法案に盛り込んだところです。</p> <p>(新たな適用基準)</p> <p>平成28年4月から</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 週の所定労働時間が20時間以上</li> <li>・ 雇用期間が1年以上</li> <li>・ 月額賃金が7.8万円以上(年収94万円以上)</li> <li>・ 従業員数が501人以上の企業</li> </ul> <p>という基準で適用する</p> <p>さらに、施行後3年以内に対象を拡大する</p> <p>短時間労働者への社会保険適用拡大を実現するため、法案の早期成立に向けて取り組んでいきます。</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 短時間労働者への社会保険適用拡大に反対です。今より就業時間を減らされてしまう。(同様のご意見を2件いただきました)</li> <li>・ 短時間労働者へ社会保険の適用が拡大されると、企業の保険料負担分が増え、その分時給が減らされる。適用拡大するつもりなら、そのあたりもきちんとしてくれないと、ただでさえ低い時給が、もっと低くなり、生活できなくなります。</li> <li>・ 厚生年金の対象者を拡大するのは、雇用縮小や、賃金が上がらない状態となりやすい。特に中小企業は大きな負担を負う形になる。</li> </ul>	<p>3月30日に国会に提出した法案では、短時間労働者への社会保険適用拡大に向けて、新たな適用基準を盛り込んでいます。</p> <p>この新たな適用基準では、企業経営への激変を緩和するため、施行までには十分な準備期間を設けるとともに、まずは、従業員数が501人以上の企業から適用拡大を図ることとしております。</p> <p>そうした企業経営への配慮措置を講じることとしているところですが、適用拡大が行われた場合、新たな適用基準にあわせて保険料の負担が生じないよう労働時間を短く設定する事業主が一定程度出てくる可能性は否定できないところです。</p> <p>この点につきましては、パート労働者の方が厚生年金の適用を受けることによって、これまでのように就業調整を行う必要がなくなり、労働時間などの制約なく十分に能力を発揮し、企業活動により多くの貢献をすることが期待できると考えており、事業主の方々に、この点についてご理解を深めていただくためによくご説明していくことにしています。</p>



4	厚生年金と共済年金を一元化してください。(同様のご意見を3件いただきました)	<p>(4月第1週時点における、いただいたご意見への回答は以下のとおりです)</p> <p>2月17日に取りまとめられた「社会保障・税一体改革大綱」では、被用者年金制度全体の公平性・安定性確保の観点から、共済年金制度を厚生年金制度に合わせる方向(具体的には、公務員及び私学教職員の保険料率や給付内容を民間サラリーマンと同一とすること)を基本として被用者年金の一元化を行うとしています。</p> <p>これを受けて、現在、近日中の国会への法案提出に向けて、最終的な調整を行っているところです。</p>
5	第3号被保険者制度は不公平ですので廃止してください。(同様のご意見を4件いただきました)	<p>専業主婦の方は、以前は国民年金の加入は任意でしたが、老後や障害を負った際の年金保障を確実にするために、昭和61年の年金制度改正で、加入が強制となったところです。しかし、専業主婦の方は、自分自身に収入がなく、保険料負担が困難であることから、保険料の負担を求めず、配偶者(夫)が加入する被用者年金制度全体で、その年金の給付に要する費用を分担する仕組みとなっています。</p> <p>また、現在の年金法では被扶養配偶者を有する被保険者が負担した保険料は、当該被扶養配偶者が共同して負担したものであるという基本的認識が示されているところです。</p> <p>一方で、この仕組みについては、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第3号被保険者の範囲にとどまるために働く時間を調整するなど、女性の就業意欲を抑制しているのではないか。</li> <li>・ 自営業者等の妻や学生が保険料負担しているのに専業主婦が直接負担しないのは不公平ではないか。</li> </ul> <p>といったご指摘もあるところです。</p> <p>こうしたことから、昨年5月に決定された「社会保障・税一体改革成案」では、第3号被保険者制度に関する不公平感を解消するための方策について検討することとされ、審議会を開催し議論を行ってきました。この結果、今年2月17日に決定された「社会保障・税一体改革大綱」では、第3号被保険者制度の見直しの具体的な制度設計について、新しい年金制度の方向性(2分2乗)を踏まえつつ、短時間労働者への厚生年金の適用拡大、配偶者控除の見直しとともに、引き続き総合的な検討を行うこととしています。</p> <p>厚生労働省としては、この方針に基づき、第3号被保険者制度の見直しについて引き続き検討していくことにしています。</p>
6	日本年金機構(年金事務所・委託業者)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。

「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

平成24年3月1日～3月30日受付分

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(7709)

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	9件	0件	0件	0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	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	9件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類:	概要
1	医療費が払えず命を落としてしまう人を見ている。社会保障と税の一体改革では、社会的弱者にも誠意のある保障をしてほしい。	④	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。
2	新聞に、厚労省が発表した毎月勤労統計調査の記事が出ていた。国家公務員に比べて、民間企業の給料は低い。これでは社会保障費が成り立つわけが無い。この調査をして国民所得をどのようにして上げるか、という検討をしているのか。ただ数字を出す事は誰にでも出来る。調査後に国民生活の向上について考えないと意味が無い。	④	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。
3	私から5歳上までが団塊の世代に当たる。今から10年後には多数の後期高齢者が生まれる。市区町村や都道府県はこれ以上の施設の拡充は困難だと言う。報道内容も単なる孤独死から、家族複数が亡くなる孤立死が伝えられるようになってきた。現政権は税と社会保障の一体改革を唱えるが、消費税の話ばかりで社会保障に関する将来のビジョンは出てこない。素晴らしい老後が望ましいが、最低でも病気や加齢による身体機能の低下に対する手当は焦眉の問題だ。厚労省は優秀な専門家が揃っている筈なので、政治家に将来あるべき制度を提言して欲しい。	④	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。
4	消費税 社会保障 年金について意見がある。私は20、30、50、60代の人と話すことが多い。将来は若い人一人が高齢者一人を面倒見る時代になると言われており、若い人は不安を感じている。年金受給額が生保より少ないこともある。働けなくなったら死ぬしかないと言っている。現在は企業が保険料を半分負担している。抜本改革し、消費税から社会保障の財源を捻出すれば平等になる。そうすると消費税がどのくらいになるか試算してほしい。	① ④	消費税については財務省にもお話しいただくよう説明し、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。
5	本日の報道番組で社会保障と税の一体改革の為に消費税が増税されると聞いた。増税された上、年金の支給額が下がり、介護保険料、後期高齢者医療費が上がる等、生活が苦しくなるだけで高齢者にとっては何のメリットも無い。増税するのであれば、年金支給額や介護、医療費に財源を当て、高齢者の生活に役立つような使い方もして欲しい。	④	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。

※「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	共済年金を厚生年金に統合する被用者年金一元化について言いたい。消費税率を10%に引き上げを予定している2015年10月に統合する方針を固めたと新聞で読んだ。社会保障は国民の生活維持のためなのに、生活に困っている人の事を真剣に考えているとは思えない。弱者に対して配慮のないまま政策が進んでいる。社会保障とは言葉ばかりで内容は社会保障されていない。公平なのが社会保障だ。	① ④	法案が国会に提出されても国会の審議の結果、廃案になる可能性もある旨を説明し、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。
7	①年金引き下げについて意見を言いたい。ニュースで年金引き下げの事が報道されているが、過去に年金支給額を引き下げるべき時に何故引き下げをしておかなかったのか。当時の景気より、今の景気の方が悪くなっている。年金のみの生活者である弱者をなぜ苦しめるような事をするのか。今、日本は消費税増税について国会で議論しているが、スウェーデンなどの社会保障を見習うべきだ。 ②税金を納付している人が苦しんで、税金で暮らす官僚が豊かな生活をしている現状で、誰が国を信用するのか。 その他、国会議員の歳費削減、2年間限定の国家公務員の給与引き下げなどのお話もありました。	④	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。
8	2015年度の厚生年金と共済年金の一元化について報道されているが、一元化法案は来月は必ず国会を通過する。民主党も自民党も賛成するはずだ。この法案は国民は誰も反対しない。早く通過させるべきだ。国民が納得する社会保障と税の一体改革を期待している。弱者救済の為の政策を考えるべきだ。	① ④	法案の提出もまだであり、詳細は未定である旨案内し、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。
9	マイナンバー制度はいつから始まるのか。これが導入されれば、年金、健康保険の保険料の未納者や、脱税している人の摘発などがしやすくなり世の中が公平になると思う。	① ④	平成26年6月に番号を交付し、27年1月の利用開始を目指している、制度全体の所管は内閣府と案内いたしました。
10			

※「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	政策統括官(労働担当)
照会先	室長補佐 岡 英範(7725) 調整第2係長 市川 雄三(7728)

平成24年3月1日～3月30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	労働組合法第5条第7号が規定する「職業的に資格がある会計監査人」について教えてほしい。		該当規定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24年3月1日～3月30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	西脇 悟 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	3件	845件	57件	0件	201件	0件	1,106件
	地方分	168件	117件	26件	0件	1件	0件	312件
合計	171件	962件	83件	0件	202件	0件	1,418件	

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	234件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,184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。働いて給料をもらうことにより、年金が停止される現在の制度では、高齢者は就労意欲を失くしてしまう。在職老齢年金制度を廃止して欲しい。		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	年金確保支援法により、国民年金保険料の納付期限が2年から10年に延長されることが決定したが、保険料を納付する意思がある者をすべて救済するためにも10年以上前の期間についても納付を認め、全ての未納期間について納付が出来るようにして欲しい。		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	標準報酬月額について、非課税である通勤手当を含めて算定することに納付できない。通勤手当を除いた金額をもとに算定すべきである。		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	隔月に受け取っている年金について、年額を6回に分けた金額より、端数計算の関係で振込額が1円少ない。そのため年額と実際の振込額を6倍したものを比べると差額は発生し、その分少なくなっている。年間の支払のどこかで調整して差額が発生しない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。
5	年金の物価スライドについて、消費者物価指数は下がったというが、乳製品や野菜など生活するうえで必要最低限のものは値上がりしているように感じる。年金だけで暮らしているものは切り詰めた生活を送っているのが実情である。国民の現状を把握して、年金生活者が生活を切り詰めないよう、改定には消費者物価指数以外のものを基準にして欲しい。		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。

「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	源泉徴収票およ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41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「テレビ等で年金事務所の悪いイメージを持っていましたが、親切に分かりやすく対応していただき感謝しています。」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。