

平成24年9月13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、1か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9月13日）

（本省受付分：平成24年8月1日から平成24年8月31日受付分）

（地方受付分：平成24年7月26日から平成24年8月25日受付分）

# 別紙

平成24年9月13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8月1日～8月31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)	11	521	11	7	7,187	7,737
大臣官房	0	0	0	0	13	13
統計情報部	0	40	0	0	13	53
医政局	0	445	5	0	95	545
健康局	1	26	0	0	113	140
医薬食品局	0	961	0	0	23	984
食品安全部	0	4	0	0	0	4
労働基準局	1	518	0	0	51	570
職業安定局	1	157	0	2	234	394
職業能力開発局	0	1	0	0	20	21
雇用均等・児童家庭局	0	351	0	3	67	421
社会・援護局	1	398	17	0	505	921
障害保健福祉部	0	61	0	0	77	138
老健局	0	295	1	3	1	300
保険局	0	235	0	0	29	264
年金局	0	90	0	0	49	139
政策統括官	0	9	0	0	0	9
日本年金機構	156	910	70	0	239	1,375
合計	171	5,022	104	15	8,716	14,028

### 国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	624
制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,608
法令遵守違反に関するもの	1
その他	11,795

### 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、7月26日～8月25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8月1日～8月31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
	11 件	521 件	11 件	7 件	7187 件	7737 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	7737 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	製造所固有番号の申請方法について教えて欲しい。(電話)		お問い合わせの件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	クーリングオフについて説明を受けたい。(電話)		お問い合わせの件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。
3	建設業の契約約款に記載する文字の大きさについて規定があるのか質問したい。(電話)		お問い合わせの件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。
4	幼稚園について意見を述べたい。(電話)		お問い合わせの件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。
5	水俣病の申請を7月で締め切った理由を尋ねたい。(電話)		お問い合わせの件につきましては厚生労働省の所管ではなく、環境省にお問い合わせいただくようご案内いたしました。
6	【ご要望:「国民の皆様の声」募集 送信フォームについて】送信フォームは1000字以内で入力となっているが、入力しづらい。入力すると残りの文字数が表示される等、入力しやすいように改善を図っていただきたい。(厚生労働省「国民の皆様の声」メールより)		ご不便をお掛けしていることをおわびのうえ、送信フォームの改善には経費を必要とするため、早期の改善は難しい状況ですが、改善の際はこのたびの貴重なご意見を参考にしたいと考えております、と回答いたしました。
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、公務員制度改革、公務員削減、たばこの販売、消費税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8月1日～8月31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(職員等の待遇問題を含む)	- 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	上司からのいじめを受けているため、いじめをなくすよう匿名で会社に対して指導してもらいたいとの申立があった。 地方受付分		個別労働紛争解決制度による助言・指導の場合、会社に対して具体的な内容を伝える必要があるため、匿名で会社を指導することは困難であることを説明し、指導に際しては氏名・状況等を明らかにせざるを得ないことについて、理解を求めた。

「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 藤嶋、檜山(7334)

平成24年8月1日～8月31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	40件	0件	0件	13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	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	53件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>疾病及び関連保健問題の国際統計分類(死因や疾病の国際的な統計基準として世界保健機関WHOによって公表された分類)についてお聞きいたします。</p> <p>下記のサイトにて、疾病及び関連保健問題の国際統計分類第10版の日本語訳に関する問い合わせ先として厚生労働省が記載されておりましたため、連絡させていただきました。</p> <p>日本語訳の電子版を入手したいのですが、ダウンロードもしくは購入はどちらから手続可能でしょうか？</p>		<p>ICD-10の電子媒体は、厚生労働統計協会が販売をしています。金額は、税込み27,300円で送料は別となっています。</p> <p>過去の経緯から外国からの販売依頼の場合は、海外への直送を避け、日本関係者あての送付のみ受け付けているので、送付先となる国内の連絡先の提示と日本円の送金をお願いします。</p> <p>詳細については、直接問い合わせ願います。</p> <p>厚生労働統計協会 〒106-0032 港区六本木5-13-14 TEL +81-3-3586-3361(代表) FAX: +81-3-3584-4710 E-mail: icd@hws-kyokai.or.jp</p> <p>なお、日本は、clinical modification は使っており、ICD-10そのものを使用しております。</p>
2	<p>日本では1970年代より賃金構造基本調査を実施しているはずですが、厚生労働省のウェブサイトには1999年からのデータしか掲載がありません。</p> <p>(こちらで確認しました <a href="http://www.mhlw.go.jp/english/database/db-l/ordinary.html">http://www.mhlw.go.jp/english/database/db-l/ordinary.html</a>)</p> <p>1970年代からの、男女別および受けた教育の程度別賃金データは、どちらで確認することができますでしょうか？</p>		<p>1998年以前のデータについては、恐れながら、ウェブサイト上には掲載しておりません。</p> <p>1970年から1998年の産業計・男女別・学歴別の所定内給与額をまとめた資料について、添付の通りPDFファイルをお送りいたします。</p> <p>(PDFファイルにて回答)</p> <p>(ご参考)</p> <p>所定内給与額 = Scheduled cash earnings 昭和45年 = 1970 平成元年 = 1989 男 = male 女 = female 千円 = 1,000yen 学歴計 = Total for all school careers 中学卒 = Graduates of junior high schools 高校卒 = Graduates of senior high schools 高専・短大卒 = Graduates of higher professional schools or junior colleges 大学・大学院卒 = Graduates of universities 昭和45年から47年の女の「高校卒」には、それ以上の学歴を含みます。</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、2 総務課総務係(内線2517) 項番3、4 医事課総務係(内線2566) 項番5 歯科保健課総務係(内線2583) 項番6 経済課総務係(内線2525)

平成24年8月1日～8月31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	445件	5件	0件	95件	545件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	111件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	125件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	309件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	医療機関の個人情報の取り扱いについて		以下のとおり回答いたしました。 医療関係事業者は、受付で問診票の記入を求める場合など、患者本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、個人情報保護法第18条第1項に基づき、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を院内掲示等により、明示しなければなりません。ただし、取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合など、個人情報保護法第18条第4項各号に規定する場合にあたる時は、この規定は適用されません。
2	内部告発に関するご意見について		保険医療機関の認可をしている自治体にご相談いただくようお願いいたしました。
3	医療に関する相談をしたいが、行政機関で対応してもらえない場所はないのか。		各都道府県に設置されている医療安全支援センターへご相談頂けるよう説明。
4	医師であり今後入籍予定をしているが、医師免許の姓を旧姓のままとし、業務も旧姓のまま続けていきたい。 医籍のみの変更で医師免許の書き換えをしない方法があると聞いたが、詳細について教えてもらいたい。		まず、医籍の登録事項に変更が生じた場合には30日以内にその訂正の申請をしなければならない。氏名も登録事項とされている。 しかし、免許証の記載事項に変更が生じた場合には、その書換については義務はないので免許の書換交付の申請をしないことで、従前の免許をそのまま使用することは可能である。
5	医療関係職種の免許種類に関して、業務独占・名称独占となるものを教えて欲しい。		歯科医師は業務独占・名称独占、歯科衛生士は業務独占・名称独占等であると説明。
6	薬事工業生産動態統計調査について、創傷被覆材の国内生産または輸入金額等の資料がほしい。		担当者より資料について説明。

「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 乗越徹哉(内線2313) (ダイヤルイン03-3595-2207)

平成24年8月1日～8月31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	26件	0件	0件	113件	140件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	55件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	16件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	69件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	保険証の裏に臓器提供記載欄を作らないで欲しい。対策として臓器提供希望者は別途、市役所の窓口で登録すべきだ。(ほか同旨3件)		制度の趣旨等についてご説明するとともに、ご意見として承りました。
2	(1)職場における肝炎ウイルス検査の周知を簡便にするために、事業所が従業員に周知するためのリーフレット(なぜ周知しようとするのかを説明する物)を作って載せて下さい。  (2)各都道府県にある機関から1か所ずつ選び、取組み内容を全て網羅する情報を預け、そこが広報も担うという事はできないでしょうか。県の取組・市の取組・保健所の取組・保険者の取組を把握でき、各所が受け持つ対象者、検査料、検査場所・電話番号、検査の日時等が一覧で判ると良いのだが…。既にそのようなHPがありましたらそのアドレス一覧を載せてもらえれば調べやすくなり、検査を受ける人も増えると思います。		(1)に関しては、貴重なご意見として担当室内で共有するとともに、今後の施策を検討する際の参考とさせて頂く旨ご回答しました。  (2)に関しては、現在、厚生労働省研究班において作成途中( )である「肝炎ウイルス検査マップ」( <a href="http://kensa.kan-en.net/">http://kensa.kan-en.net/</a> )をご案内しました。 現在はまだ一部地域分のみしか完成していない点もご説明しました。
3	81歳の父は被爆者健康手帳を取得しているが、40年前に広島から離れたことから被爆者として積極的な支援を求めてこなかった。今更、遅いかもかもしれないが、被爆者援護を求めることは可能か。		被爆者健康手帳をお持ちであれば被爆者援護を求めることは可能であり、お住まいの都道府県にお問合せ頂くようご案内しました。
4	子宮頸がんワクチン接種に助成金が出るのは喜ばしいことです。しかしながら、対象年齢を過ぎている子を持つ親として、同じように税金を払いながら不公平感を否めません。対象年齢の上限は必要ですが、個人接種となれば高価なワクチンですし、暫定措置として短期の間で上限年齢幅を広げて助成していただけるよう要望します。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。

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

# 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8月1日～8月31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	961件	0件	0件	23件	984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	984件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	特定C型肝炎ウイルス感染者救済特別措置法において、救済対象となるのはどのような方でしょうか。		出産時や手術での大量出血等の獲得性の傷病について、特定フィブリノゲン製剤や特定凝固第 因子製剤の投与を受けたことによって、C型肝炎ウイルスに感染された方とその相続人となります。また、既に治癒した方や感染された方からの母子感染によって感染された方も救済対象に含まれます。
2	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。
3	日本における医療機器の承認審査制度について教えてほしい。		独立行政法人医薬品医療機器総合機構(PMDA)のホームページをご紹介します、制度の概要をご説明いたしました。
4	シックハウスの測定法について教えてほしい。		厚生労働省のホームページに掲載している「室内空气中化学物質の測定マニュアル」をご紹介します、測定方法の概要をご説明いたしました。
5	医療機関からの副作用報告の有無について教えてほしい。		副作用報告の有無について回答いたしました。また、現在PMDAで試行的に行っている患者等から副作用報告を受け付ける「患者副作用報告制度」についてもお伝えいたしました。
6	観光や就学等で来日される予定の外国の方より、常備薬を持参する場合の手続きについてご照会がありました。		厚生労働省のホームページに掲載している「医薬品等の個人輸入について」に基づき回答いたしました。

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



# 国民の皆様の声・集計報告票

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8月1日～8月31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	4件	0件	0件	0件	4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)	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。

「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	労働基準局総務課
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8月1日～8月31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	518件	0件	0件	51件	570件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	28件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	25件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	517件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	従業員が一定数を超える場合就業規則が必要になるが、それを周知していない企業が多いため、指導してほしい。		労働基準法上の就業規則の周知義務については、集団指導等あらゆる機会を通じて周知に努めているほか、日頃、労働基準監督署ではできるだけ多くの事業場に対し、監督指導を行っており、これらの機会に必要な指導に努めていること等を説明し、御理解いただきました。
2	改正労働契約法の施行日はいつになるのか。		平成24年8月10日に公布された「労働契約法の一部を改正する法律」のうち、「雇止め」法理の法定化(改正労働契約法第19条)は公布日に施行されていること、「無期労働契約への転換」(第18条)と「不合理な労働条件の禁止」(第20条)は、公布日から起算して1年を超えない範囲内で政令で定める日から施行されますが、現時点では、まだ、政令が定められていない旨説明しました。
3	改正労働契約法第18条では、有期労働契約が反復更新されて通算5年を超えたときは、労働者の申込みにより、期間の定めのない労働契約に転換されると聞いたが、通算契約期間の5年はいつから数え始めるのか。		改正労働契約法第18条の5年のカウントは、改正労働契約法第18条の施行日以後に開始する有期労働契約が対象であり、施行日前に既に開始している有期労働契約は5年のカウントに含めない旨説明いたしました。

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

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
4	改正労働契約法第18条で定める無期労働契約に転換するルールは派遣労働者についても適用するのか。		派遣労働者については、派遣元（派遣会社）と締結される労働契約について適用される旨説明しました。
5	先日、ある企業の面接を受けたが、四六時中、喫煙可能な事務所で驚いた。従業員の健康は雇用者が守るべきであり、働く場所が禁煙になるようにしてほしい。		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事、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。
6	最低賃金はどのように決定されているのか。 県の最低賃金額は低過ぎる。このため、県全体の賃金水準が低くなり、生活影響を及ぼしている。 <地方受付分>		貴重な御意見として承った上で、地域別最低賃金は、地域における労働者の生計費、通常の事業の支払能力などを勘案して、公労使三者で構成される地方最低賃金審議会の審議を経て決定されるものであること、政府としても最低賃金の引上げが円滑に実施されるよう、様々な取組に努めていることなどを説明しました。

「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8月1日～8月31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	157件	0件	2件	234件	394件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	30件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	241件
	法令遵守違反に関するもの	1件
	その他	122件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	求人票には年齢不問と書いてあるにもかかわらず、現実的には年齢制限がある。年齢制限を禁止すべきだ。		雇用対策法の年齢制限禁止規定は、年齢に関わりなく、意欲と能力がある限り働くことができる社会を実現するために設けられているものです。このため、労働者の募集・採用における年齢制限を原則禁止しております。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	求人票の記載事項は求職者にとって重要な情報なので、ハローワークで受け付ける際にしっかりと確認してほしい。		ハローワークでは、求人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	求人票には性別も記入していただきたい。		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、ご理解をいただきました。
4	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。
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。		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まいります。
7	ハローワークの庁舎内が暑いので、設定温度を低くしてほしい。		ハローワークを含む公共施設では、政府として取り組んでいる課題として、地球温暖化防止、CO2削減のため、空調設備の設定温度を28度程度としていることを説明し、ご理解をいただきました。
8	ハローワークの求人を増やしてほしい。		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。
9	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。
10	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。

# 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 吉村紀一郎(内線5907) 総務係長 安井 雄一(内線5911) (直通 03-3502-6783)

平成24年8月1日～8月31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	20件	21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	21件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	求職者支援訓練の実施機関の授業内容等に対する苦情。	1	いただいた情報をもとに実施機関を調査。

「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 尾崎 守正(内線7817) ・項番8 雇用均等政策課長補佐 安藤 英(内7832)

平成24年8月1日～8月31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	351	0	3	67	421件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	31件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	14件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	376件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	保育料の未納問題について、国はどのように考えているのか。たとえ一切の支払いがなくても児童福祉法に守られて退所を強制することができないのであれば、保育料を支払う者と不公平が生じないか。		正当な理由がなく保育料を納めない保護者がいることは、保育料を納めている保護者との間で不公平を生じているだけでなく、保育所に入所している子どもの処遇にも影響を及ぼすおそれもあり、極めて問題であると認識しています。そのため、正当な事由なく保育料を納めない保護者への対応については、自治体に対して徴収部署等の関係局等と連携した納付の呼びかけや、財産調査及び差押等の滞納処分を含めた厳格な対応を図っていただくことをお願いしている旨をお伝えしました。
2	保育所に通うアトピーの2歳の子どもがいる。食養内科に通っており、牛乳をやめるよう診断され、保育所に診断書を提出し、除菌給食を出してもらっている。 保育所から、厚生労働省で決められているため、6ヶ月ごとに血液検査結果と診断書の提出を求められているが、医者が言うにはアトピーはアレルギーとは違い、血液検査には出ないとのこと。 本当にそんな決まりがあるのか。		厚生労働省では、平成23年3月に「保育所におけるアレルギー対応ガイドライン」を発出しており、アトピー性皮膚炎についても記述しています。 厚生労働省のガイドラインでは、6ヶ月ごとの血液検査は求めていません。それぞれの保育所で、ガイドラインを基本として方針を定めています。子どもにとって最善の対応ができるよう、医者、保育所と連携し進めていただきたいことをお伝えしました。
3	保育所での保育士が不足している。1人が有事休暇を取得すると、基準を満たすようにカバーするために、大変な事態になる。年次休暇を取得するために、他の保育士に長時間労働等を強いることは労働基準法136条で禁止されている「不利益な取扱い」に該当するのか。 一つの保育所に複数の園舎があり、離れた場所で保育を実施するような場合であっても、一つの園舎に保育士を2人配置しないとイケないのか。		児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第33条では、保育士は、保育所1につき2人を下回ることは出来ないとされており、一つの保育所で保有している複数の園舎それぞれに、保育士を2人配置する義務はありません。ただし、子どもの保育に影響を及ぼすと認められる場合は、必要な人員配置が求められる場合があること及び個別のケースについては、指導監督を行う都道府県が行うので、そちらに相談していただくようお願いしました。 また、労働基準法136条の「不利益な取扱い」については、所管が労働基準局になるので、詳細はそちらに問い合わせ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
4	<p>現在、2歳の長女は無認可保育所に入園している。区立保育所へ入園希望であるが、定員がいっぱいであり、待機児童として順番を待っているところ。</p> <p>5月下旬に次女を出産し、区立保育所へ申込みを申請したところ、「長女が区立に入園していないため、育児休暇中は次女の申込みはできない」と言われた。</p> <p>こういった取扱いが不当ではないのか。区に保育事業に力を入れていく形跡はみえず、これでは安心して子どもは産めません。国に指導していただきたい。</p>		<p>国としては就労形態の多様化などに対応するため、画一的に対応することのないように各自治体に求めています。特に育児休業については柔軟な対応をお願いしています。国としては、育児休業中の入所申込みが出来ないという取扱いにはしていませんが、具体的な事務の取扱いは、各自治体がそれぞれの権限において定めているため再度区に相談していただくようお願いしました。</p>
5	<p>社会福祉法人立の認可保育所では、人件費を確保することが難しい現状がある。労働基準法上では1日8時間労働が原則だが、1日の保育時間はそれを超えている。保育所職員は重労働に見合わない低賃金・低評価で苦しんでいる。</p>		<p>配置基準等の改善等を含めた保育士の処遇改善については、厚生労働省としても重要な課題であると考えています。必要な財源を確保しながら、保育士等の処遇の改善について検討し、取組を進めていきたいと考えていることをお伝えしました。</p>
6	<p>保育士は幼児期という大切な時期に関わり、命を預かる仕事である。労働と給料が引き合わない。保育士の地位向上を考えてほしい。</p>		<p>保育士の処遇の改善については、厚生労働省としても重要な課題であると考えています。必要な財源を確保しながら、制度の実施までに保育士等の処遇の改善について検討し、取組を進めていきたいと考えていることをお伝えしました。</p>
7	<p>マタニティマークの普及啓発を図るべきではないか。</p>		<p>マタニティマークについては、厚生労働省ホームページで周知しているほか、首都圏の鉄道事業者20社局によるマタニティマークのポスターを掲示及びマタニティマークキーホルダーの配布等を行っています。更なるマタニティマークの普及に努めていきたいと考えていることをお伝えしました。</p>
8	<p>セクハラ防止対策の例として、当該防止対策の実施により社員が一致団結してより意欲的に仕事に取り組めるような例を示すか、まだ防止対策に取り組んでいない企業も少なからずあるようなので、防止対策の実施に対する助成制度等、対策を講じる事業主にメリットになるものとしてほしい。地方受付分</p>		<p>法で定める最低限の措置であるセクハラ防止対策の実施に対する助成制度はないことを説明しました。その上で、ご意見について組織で共有する旨回答し、ご理解いただきました。</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	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8月1日～8月31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	398件	17件	0件	505件	921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)	28件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	893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。	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	生活保護の不正受給の報道を見るたびに怒りがおさまらない。なぜ、私たちの税金が使われなければならないのか。以前報道された芸能人の母の受給が認められるのなら、私も受給したい。必要な人への保護が漏れることがないようにするとともに、取り締まりを強化し不正受給を早くなくしてほしい。	④	生活保護の不正受給対策として、今後は、金融機関本店への一括照会による資産調査の強化、電子レセプトを活用した重点的な点検指導の実施による医療扶助の適正化などを図り、不正受給対策の推進に努めて参ります。
3	生活保護費が最低賃金より高いところがあると聞いた。まじめに働いている人のほうが収入が少ないのはおかしいのではないか。	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。
4	生活保護を受給しているが、生活保護を受けるのが悪いことのような報道をされている。不正に受給している人は取り締まるべきだが、必要な人が生活保護を受けられなくなるような制度の見直しはしないでほしい。	④	ご意見としてお伺いしました。生活保護制度の見直しにあたっては、支援を必要とする人に確実に保護を行うという基本的な考え方は維持しつつ、就労・自立支援対策や不正受給対策、医療扶助の適正化の強化などを中心に検討していくこととしています。
5	なぜ外国人に生活保護を適用するのか。日本の景気が悪く経済的にも余裕のない人がたくさん増えている。外国籍の方は祖国で保護されるべきです。	④	ご意見としてお伺いしました。生活保護法は、憲法25条に「すべての国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する」と規定されていることから、基本的には日本国民のみを対象としておりますが、適法に日本に滞在し、就労の制限を受けない永住、定住等の在留資格を有する外国人については、社会的・人道的観点から、日本人と同じ取扱としております。

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
6	よりそいホットラインの相談員に暴言を吐かれた。謝罪の言葉が欲しい。	①	事業実施団体にクレームの内容を伝える旨ご説明しました。
7	よりそいホットラインが繋がらない。10年間親の介護をしてきて、再就職したいが見つからない。	①	よりそいホットラインが繋がらないことは謝罪。そのあとは身の上話を聞いた上で、貸付制度を案内しました。
8	ホームレス支援施設や支援団体等について知りたい。	①	制度を説明した上で、ホームレス支援の実施主体であるそれぞれの自治体へのお問い合わせいただくようご案内しました。
9	総合支援資金を申請したいが、審査にはある程度の期間を要すると伺った。それまでの生活費等をどうすればよいか。	①	臨時特例つなぎ資金や緊急小口資金について説明。総合支援資金についての相談と併せて、社会福祉協議会へご相談いただくようご案内。
10	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	担当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。

# 国民の皆様の声・集計報告票

平成24年8月1日～8月31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 水谷 忠由(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	61件	0件	0件	77件	0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	6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	132件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	精神科の入院を原則1年以内との方向性が示されたが、どのようにして早期退院を進めていくのか。		<p>1 現在の精神科病院では、1年未満で退院することができなかった人が過去から累積した結果、現在のように1年以上の長期入院者の割合が非常に高くなっています。</p> <p>2 このため、今年6月28日にまとめられた「精神科医療の機能分化と質の向上等に関する検討会」では、「アウトリーチ(訪問支援)やデイケアなどの外来医療の充実、医療と福祉の複合的なサービスや入院中から退院後の準備を地域と連携して始める方法など、新たな1年以上の長期在院者を作らないための取り組みを推進する。併せて、新たな長期在院者を作らないことを明確にするため、「重度かつ慢性」を除き、精神科の入院患者は1年で退院させ入院外治療に移行させる仕組みを作る」という方向性が示されました。</p> <p>3 この方向性を踏まえ、国としての考え方を今後整理していきます。</p>
2	統合失調症について、もっと多くの人に知ってもらいたい。国民の理解を深めてほしい。		<p>広報・啓発等を通じて障害を持つ方も暮らしやすい社会づくりに向けて努めていきます。</p>
3	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	老健局総務課
照会先	総務課企画法令係長 原 正樹 (内線3919) 総務課企画法令係 山口大樹 (内線3908)

平成24年8月1日～8月31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	295 件	1 件	3 件	1 件	300 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	15 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	30 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	255 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成24年度介護報酬改定の算定構造表は、どこで閲覧できるのか。		厚生労働省のホームページで閲覧できる旨、説明しました。
2	介護療養型医療施設は、平成29年度末まで廃止期限が延びたと聞いたが本当か。		そのとおりと回答しました。
3	介護資格のない職員が介護サービスを行い、不正請求をしているため早急に監査をしてほしい。		監査は都道府県が行うことを説明するとともに、都道府県へ情報提供する旨伝えました。
4	介護保険料を滞納した場合、保険給付にどのような影響がでるかというご質問をいただきました。		被保険者間の負担の公平の観点から、 1年間滞納した場合:保険給付の償還払い化、1年6ヶ月間滞納した場合:保険給付の支払の一時差止、保険料の徴収権が時効消滅した場合:保険給付の減額、高額介護(予防)サービス費及び特定入所者介護(予防)サービス費の不支給という保険給付の制限が行われることとなる旨ご説明しました。
5	介護保険制度に税金がどのように使われているのかというご質問をいただきました。		介護保険制度においては、給付と負担の関係を明確にし、かつ利用者の選択による利用を可能とするため、社会保険方式が採用された一方で、被保険者の保険料負担が過大なものとならないよう、給付費の25%が国費で賄われ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、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	口腔機能維持管理加算について、歯科衛生士による口腔ケアが月4回以上実施されている場合に算定できるが、同一日の午前と午後それぞれ口腔ケアを行った場合は2回分の実施とするのかというお問い合わせがありました。		同一日の午前と午後それぞれ口腔ケアを行った場合は、1回分の実施となる旨お伝えしました。
7	年金からの介護保険料の特別徴収は止めるべきである。 夫婦各々の名義の年金から、別々に介護保険料を特別徴収されている。 税務申告の際、妻の介護保険料額相当分を夫分の控除対象として申告したところ、税務署から、当該保険料は妻名義の年金から控除されているので、夫の控除対象にはならないと言われた。 妻名義の年金は少なく、実態としては夫の年金収入により生活の大半を賄っているのに、形上、妻名義の年金から控除されたことにより、税金の控除が受けられなくなってしまうので、特別徴収は止めるべきだ。		いただいた意見については、国民の皆様からの声として承りました。

「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。

# 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 山下補佐(内線3216)

平成24年8月1日～8月31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	235 件	0 件	0 件	29 件	264 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	28 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	31 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	205 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	給与が高いので、長年多額な保険料を払っている。言わば社会貢献しているようなものなのに、入院したら、高所得者ということで多額な自己負担を強いられた。政治でも何でもそうだが、取れるところからばかり取るというのはおかしくないか。病気の際は皆同じにすべきだ。高収入であっても、退院時に何十万円もの支払いは大変であるということを判って欲しい。早急に法改正をすべきだ。	①	ご意見として伺いました。
2	在職中から傷病手当を受けていた。退職し、引き続き傷病手当を受けていたが、障害年金が遡って支給されることになり、生活も安定するかと思っていたら、傷病手当を返還するようにと通知が来た。働けないのに、何十万円もお金は返せない。死ねと言うのと同じだ。傷病手当の支給を受けるときも障害年金を受ける時も、遡及したときに返金が発生するような説明は無かった。判っていたら、使わなかった。法令だというのが、弱者のことを考えて制度を運用して欲しいし、説明をきちんとして欲しい。	①	傷病手当と障害年金を二重に受け取れないことを説明し、ご意見としてお伺い致しました。
3	高額療養費の月またぎ対応が不条理だ。改善して欲しい。(同様ご意見3件)	①	月単位の診療報酬明細によって計算される旨を説明し、ご意見ご要望として伺いました。
4	病院での医薬部外品販売(絆創膏、化粧品等)は認められないのか。	①	診療行為に関連した「衛生材料等」の費用徴収は認められていない旨を説明しました。
5	今まで納付書で保険料を支払ってきたが、今月から年金から天引きされるようになった。従来どおり納付書で支払いたいのだが、どこに問い合わせればいいのか。	⑤	お住まいの市町村にお問い合わせいただきたい旨ご説明した。

※「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	障害年金とアルバイト(月に10万程度)の収入に対して、保険料の額(均等割、平等割)が高すぎる。	①	障害年金は非課税であり、保険料の算定には含まれていないこと、市町村によっては収入減少を理由とした減免を実施していることもあるので、お住まいの市町村に問い合わせさせていただきたいことを説明した。
7	「保険医療機関等で支払う一部負担金が10円未満四捨五入となっていることについて、日本の通貨は1円単位までであるのに10円未満で四捨五入にするのはおかしい。法の主旨を教えて欲しい。」 「切り捨てならわかるが損をする患者がいることに納得できない。法改正をすべき。」との訴えがあった。【地方庁受付分】	① ④	『昭和59年に一部負担金が定額制から定率制に変更された際、保険医療機関等の窓口事務の負担軽減のために10円未満四捨五入になった』旨を説明しましたが、ご理解いただけず「法改正をすべき」との強い要望でしたので、このご意見を厚生労働本省に報告する旨を伝え、了承されました。

※「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

部局(課室)名	年金局
照会先	年金局総務課 課長補佐 樋口(内線3313) (代表)03-5253-1111

平成24年8月1日～8月31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	90 件	0 件	0 件	49 件	139 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	48 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	86 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	障害厚生年金は等級が1級から3級までであるのに対し、国民年金はなぜ2級までしかないのでしょうか。就労に制限がかかる状態にも関わらず、なぜ3級がないのでしょうか。	① ④	一般的に被用者が障害を負った場合には、比較的軽度な障害であっても稼働能力に大きな影響が出るため、所得を失った場合の保障の必要性が特に高いことから、被用者どうしの助け合いの制度である厚生年金には独自に障害等級3級を設けて、国民年金より広い範囲で保障を行っているところです。 仮に、無職の人を含めて対象にしている国民年金に3級の障害基礎年金を創設する場合には、給付増に対する財源を確保するため、更なる保険料の引き上げが必要になるなど、国民の負担が大きくなるため、慎重な検討が必要であると考えています。
2	私の母親(75歳)の年金納付済期間は22年強であり、年金受給資格はありません。国民年金に任意加入して受給資格期間を満たそうと思っても、任意加入できるのは70歳までです。国民年金の任意加入はなぜ70歳までなのでしょう。	① ④	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。 こうした中、国民年金は20歳から60歳まで40年間加入することが原則ですが、受給資格期間(現行は25年)を満たしていない方については、特例的に70歳まで任意加入できることとしています。 仮に、年齢制限無く、いつまでも任意加入できることとした場合、若年者が保険料納付を先延ばしするなど、保険料納付意欲を阻害する恐れがあるため、国民年金への任意加入には年齢制限を設けているところです。 なお、本年8月22日に公布された法律には、受給資格期間を25年から10年に短縮する措置が盛り込まれており、お尋ねのケースにつきましても、施行日(平成27年10月1日)に受給権が発生する可能性があります。 詳しくはお近くの年金事務所にお尋ねください。

※「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。



項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	障害基礎年金と老齢基礎年金を両方受給できるようにしてください。	① ④	<p>基礎年金には、老齢基礎年金・障害基礎年金・遺族基礎年金の3つがありますが、2つ以上の基礎年金を重複して受給することはできません。お尋ねの件についても、65歳前から障害基礎年金を受給されている場合は、65歳になっても老齢基礎年金を同時に受給することはできません。</p> <p>老齢基礎年金は、65歳となって、老齢によって稼働能力を喪失した場合に所得保障を行うものですが、障害基礎年金は、65歳となる前の期間を含めて障害によって稼働能力を喪失した場合に所得保障を行うものです。</p> <p>このため、障害という稼働能力の喪失に対して所得保障を行っている場合、その後65歳に到達したとしても、すでに稼働能力の喪失に対する所得保障は行われているので、仮に障害基礎年金と老齢基礎年金を同時に2つ支給すると、所得保障が重複することになってしまうので、適当ではないと考えています。</p>
4	<p>地震被災に伴い1/2以上の財産被害を受けた被災者が、申請により国民年金保険料を免除できる制度がありました。平成24年6月で終了してしまいました。</p> <p>1/2以上の財産被害を受けたとは、実質的に、引越しや家の解体あるいは建替えを余儀なくされるレベルの被害であり、多くの場合、約1年で元の安定した生活に戻ることは困難で、経済的にも余裕がなく、所得算定でも地震被害の雑損控除分すら考慮されておらず、一般の方の免除要件と全く同じ扱いとなっております。</p> <p>原発関連で被災している方々のみ、免除期間を1年延長することですが、被災者の国民年金免除期間の延長をお願い致します。</p>	①	<p>国民年金保険料の免除については、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年の所得が基準以下であること。</li> <li>・生活保護法の生活扶助以外の扶助を受けていること。</li> <li>・免除申請をした日の属する年度又はその前年度に発生した震災、風水害、火災等の災害により財産のおおむね2分の1以上の損害があったこと。</li> <li>・免除申請をした日の属する年度又はその前年度に失業したこと。</li> </ul> <p>等の事由により保険料を納付することが困難として現行制度の中で認められています。</p> <p>このうち、災害による免除が、免除申請をした日の属する年度又はその前年度に発生した災害としているのは、災害発生の翌々年度の免除申請の審査においては、前年の所得に、震災の経済的な影響が反映されていると考えられるからです。</p> <p>ご理解いただきますよう、よろしくお願いたします。</p> <p>原発の事故による免除の取扱いについては、現在においても避難指示が継続中であることから引き続き免除事由に該当するとしたものです。</p>
5	日本年金機構(年金事務所・委託業者)の対応が悪い。	① ④	<p>① 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>
6	ねんきんダイヤルや年金事務所の電話が繋がらない。	① ④	<p>① 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、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8月1日～8月31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	4件	0件	0件	0件	4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	4件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	平成23年の厚生労働白書を見ている。医薬費等の中にある、医薬分業の薬局数は、どのようにデータを集めたのか教えて欲しい。		衛生行政報告例のデータをご案内しました。
2	今年度予算90兆円の内、社会保障費が26兆円、保険を含む社会保障給付費が26兆円だ。社会保障費と社会保障給付費の違いについて教えて欲しい。		社会保障給付費と社会保障関係費の違い及び財源等の内訳について説明しました。
3	財務省にも話したが厚労省にも関係があるので電話した。社会保障には年間1兆円かかる。財務省が財政のキャパシティを考えていない。日本の財政を考えて年金の支給や社会保障の政策を行って欲しい。		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。
4	2月28日から3月1日にインターネットを通じて成人男女へ「社会保障を支える国民の意識調査」が行われた。調査結果は厚生労働白書に掲載されている。たったの3144人からの回答で、これが国民の傾向であると白書に掲載している事に納得がいかない。		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。

「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 松下 和生(7725) 調整第2係長 市川 雄三(7728)

平成24年8月1日～8月31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	5件	0件	0件	0件	5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	5件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	「雇用管理に関する個人情報の適切な取扱いを確保するために事業主が講ずべき措置に関する指針」が改正され、「雇用管理分野における個人情報保護に関するガイドライン」となったことについて、変更点を教えて欲しい。		今回の改正が形式改正であり、内容の変更ではないこと、また、今までの法・指針・解説に基づく運用に変更を求めるものではないことをご説明しました。
2	「個人情報の適正な取扱いを確保するために労働組合が講ずべき措置に関する指針」に定められている内容について、教えてほしい。		同指針について、ご説明しました。
3	労働組合との団体交渉及び労働組合の資格審査について教えてほしい。		労働組合法の関係規定等について、ご説明しました。
4	退職した労働者が加入した労働組合との団体交渉等について教えてほしい。		労働組合法の関係規定等について、ご説明しました。
5	労働組合の合同(合併)について教えてほしい。		関係する通知等について、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、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	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 松藤 竜二 (代表電話)03-5344-1100 (内線 3174)

平成24年8月1日～8月31日受付分

国民の皆様の声 把握方法別件数		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	本部分	0 件	801 件	44 件	0 件	239 件	0 件	1,084 件
	地方分	156 件	109 件	26 件	0 件	0 件	0 件	291 件
	合計	156 件	910 件	70 件	0 件	239 件	0 件	1,375 件

国民の皆様の声の 内訳(大分類)	政策・制度立案への提言	268 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,093 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	14 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	国民年金の学生納付特例申請について、前年度の申請は翌年の4月末が申請期限となっている。この期限を経過してしまうと遡って申請することができないが、私が当時学生であった事実は変わらないので、二年を経過していない(時効にかかっていない)範囲内で手続きできるようにしてほしい。	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	第3号被保険者からも国民年金保険料を徴収するべきだ。被扶養者となれば健康保険料はかからないので、せめて国民年金保険料は支払うべきだと考える。被扶養配偶者が優遇される制度のままだと、減少傾向にある働き手をさらに少なくしているとしか思えない。皆が気持ち良く働ける社会になるよう改善を希望する。	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	私が経営しているコンビニエンスストアには大学生が多数働いているが、大学生も厚生年金保険等が強制加入となることに納得がいかない。社会人として生活のために働くことと、大学生が学費・生活費を確保するために働くことは意義・意味が違う。被保険者資格要件を見直し、大学生は適用除外とすべきだ。	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	4月から固定給が変動し大幅に給与が下がったが、在職老齢年金の調整による支給停止額は以前と同じ高い金額のままである。固定給変動後、標準報酬月額が変更されるまでに3ヶ月もかかるのはおかしい。すぐに変更されるよう制度を改正してほしい。	① ④	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	現在、配偶者加給金は一定の基準を満たした年金受給者に支給されているが、総支給額は相当な金額になると予想され、国の財政状況等から判断すると、制度の維持・継続に無理があるのではないかと考える。制度の廃止を含めて根本から見直すべきだ。	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	「支給額変更通知書」や「年金請求書」等の各種通知書や申請書について、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。	③ ④	記載内容をわかりやすい言葉に置き換えるとともに、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	「電話で問い合わせたが、全く要領を得ることができなかった」「言葉づかいや対応がとても雑で、ビジネス対応とはかけ離れていた」等、年金事務所職員の説明不足や接遇について、ご指摘をいただきました。 (同様のご意見が136件ありました。)	② ④	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。 ④ 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	先日、収納業務の民間委託業者から国民年金保険料の納付の督促を受けたが、態度が横柄だった。適切な対応スキルを身につけてほしい。	③ ④	収納業務の民間委託は、官民が対等な立場で、提供するサービスの質・価格を競い、民間業者の創意工夫やノウハウを活用するために行っています。 ④ 今後は、委託業者との連携を密にし、適切な事務処理・委託業者管理に努めます。
9	8月の年金定期支払における「年金振込通知書」の記載誤りについて、「このようなことは二度と起こさないようにすべき」「今回のことを契機に襟を正して業務に取り組んでほしい」等のご指摘をいただきました。	② ④	ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございませんでした。今回の事象を分析して再発防止策を検討実施してまいります。
10	お客様から「昨今、いろいろなメディアで年金記録問題等が取り沙汰されていますが、現場の職員の皆様は一人ひとり心をこめてお仕事に取り組んでいらっしゃるかと肌で感じる事ができました。私自身の将来の年金に対する不安もずいぶん解消されました。ありがとうございました。」等のお礼や激励をいただきました。	④	これらの声を糧として、今まで以上にサービス向上に努めてまいります。

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