

平成 24 年 12 月 14 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 12 月 14 日）

（本省受付分：平成 24 年 11 月 1 日から平成 24 年 11 月 30 日受付分）

（地方受付分：平成 24 年 10 月 26 日から平成 24 年 11 月 25 日受付分）

別紙

平成24年12月14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11月1日～11月30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)	12	630	6	6	5,311	5,965
大臣官房	0	0	0	0	2	2
統計情報部	0	42	0	0	11	53
医政局	2	445	14	2	74	537
健康局	0	21	0	0	65	86
医薬食品局	0	584	0	0	50	634
食品安全部	0	3	0	0	0	3
労働基準局	0	377	0	0	35	412
職業安定局	0	180	0	0	220	400
職業能力開発局	0	1	0	0	14	15
雇用均等・児童家庭局	0	476	1	0	96	573
社会・援護局	0	458	1,333	1,200	126	3,117
障害保健福祉部	0	46	0	0	49	95
老健局	0	249	1	6	0	256
保険局	0	257	2	0	40	299
年金局	0	89	0	0	35	124
政策統括官	0	8	0	0	2	10
日本年金機構	114	739	109	0	191	1,154
合計	128	4,605	1,466	1,214	6,321	13,735

注 日本年金機構分は、上の表にない「地方自治体からの照会分」の1件を合わせ、1,154件

国民の皆様の声の内訳

政策・制度立案への提言	446
制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,264
法令遵守違反に関するもの	2
その他	12,023

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となります。

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。

記載のないものは、本省受付分となります。

地方受付分につきましては、10月26日～11月25日までを対象とし、代表的な御意見を

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11月1日～11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
	12 件	630 件	6 件	6 件	5311 件	5965 件

国民の皆様の声の 内訳	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	5963 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	セイフティーネット保証制度について、申請や提出の方法を質問したい。(電話)		セイフティーネット保証制度は中小企業庁で所管していますので、中小企業庁に確認されますよう御案内いたしました。
2	軍人恩給の存在を最近知った。恩給を受給できるか確認したい。(電話)		恩給の手続きについては総務省で所管していますので、総務省に確認されますよう御案内いたしました。
3	特定保健用食品として認められた飲料を自動販売機で発売しようと思っている。特定保健用食品の許可証を作成し、自動販売機に貼り付けてもよいか確認したい。(電話)		特定保健用食品は消費者庁が所管していますので、消費者庁に確認されますよう御案内いたしました。
4	高齢者居住安定確保に関する法律が改正されたことにより、生活が厳しくなった。この法律の改正された内容について尋ねたい。(電話)		法律を所管しているのは国土交通省ですので、国土交通省に確認されますよう御案内いたしました。
5	消防の受変電設備を改造するにあたり、消防法上の解釈の確認をしたい。(電話)		消防法は消防庁で所管していますので、消防庁に確認されますよう御案内いたしました。
6	【御要望：相続税について】 相続税の小規模宅地特例が改正されたが、適用条件を厳格化しないで欲しいとの要望が寄せられました。 (厚生労働省「国民の皆様の声」メールより)		相続税につきましては、国税庁の所管となりますので、国税庁かお近くの税務署に御要望をお伝えくださいますよう、御案内いたしました。
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。		内容に応じて、所管部局が組織として責任をもって御意見等を承ることを説明し、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メールがありました。		

「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	大臣官房統計情報部
照会先	企画課庶務係 藤嶋、檜山(7334)

平成24年11月1日～11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	42件	0件	0件	11件	53件

国民の皆様の声の 内訳	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	順不同のOR検索が出来ない。完全一致でないと検索できない？ たとえば厚生労働省の検索機能で「出生時横断」を検索します。出てくるのは「一致する情報は見つかりませんでした。」 あなたは何回、出生時横断調査をやっているんですか？ また、それに付随する資料はどれだけあるんですか？ webサイトを管理している部署、管理者は一度も誰一人検索をしたことがないのですか？ 調査をただけでは意味がありません。使えるようにしなければ価値あるデータもただの容量を食う無駄なものです。 せめて順不同のOR検索ぐらいまとものできる検索機能を付けてください。		平素より厚生労働省ホームページをご利用いただきありがとうございます。 ご連絡いただいた件について、お探しの情報は「出生児縦断」ではないでしょうか。 また、思ったキーワードで検索されない場合は、手がかりとなる単語をスペース区切りで入力するとAND検索でいくつか候補が検索されます。 検索機能の詳しい使い方は http://www.mhlw.go.jp/search/user_help_j.html をご参照願います。
2	1900年からのデータが欲しいです。表5 - 22 死亡率によってみた死因順位:1900～2010年が開きません。		お求めの数値に関しては、以下のリンク先をご覧ください。 平成23年人口動態統計>確定数>上巻>年次 >2011年表番号5-11 年次別にみた死因順位 http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001099724 ご不明な点がございましたら、お電話にてお問い合わせ下さい。 なお、ご覧頂いている「表5 - 22 死亡率によってみた死因順位:1900～2010年」の表に関しましては、管轄が下記の機関となります。 国立社会保障・人口問題研究所(TEL 03-3595-2984) 掲載表をご覧頂きたい場合は、その旨当該機関にお問い合わせ下さい。
3	第8表 死因順位別にみた年齢階級・性別死亡数・死亡率・構成割合にて15～19歳の死因1位が不慮の事故と自殺となっており、2位が空白となっておりますが、どのように解釈すればよいのでしょうか。 宜しくお願いいたします。		人口動態統計では、死因順位において、死亡数が同数の場合、同一順位に死因名を列記、次位を空欄とする表記方法をとっております。 そのためご質問の表における15～19歳の死因順位1位は「不慮の事故」及び「自殺」の死亡数同数による同率1位となります。 ご不明な点がございましたら、お電話にてお問い合わせ下さい。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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 総務課総務係(内線2517) 項番2、3 医事課総務係(内線2566) 項番4、5 歯科保健課総務係(内線2583) 項番6 経済課総務係(内線2525) 項番7 近畿厚生局企画調整課 課長 深谷 茂喜(内線2229) 課長補佐 澤井 一雄(内線2230) (ダイヤルイン06-6942-2413)

平成24年11月1日～11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
	2 件	445 件	14 件	2 件	74 件	537 件

国民の皆様の声の 内訳	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)	112 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	314 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	職場に産業医を派遣して集団の予防接種を受ける際に、職場を診療所として開設及び廃止の申請手続きをする必要があるのでしょうか？	①	医師が公衆又は特定多数人のために医療を提供する場合は、原則として診療所の開設が必要です。 詳細は市の保健所までお問い合わせください。
2	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。	①	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。
3	あん摩マッサージ指圧師の国家資格を持ち その者があん摩治療院を行っている場所で、病院からの治療許可を得ている方に対し、有資格者の指導の下、無資格者(マッサージ店で経験年数がある者)があん摩(マッサージ)を行っても良いでしょうか。	①	有資格者の指導の下であっても、無資格者があん摩マッサージ指圧行為を行うことはできません。 実際にそのような事例がございましたら、最寄りの保健所もしくは地方厚生局に情報提供いただきますようお願いいたします。
4	ニューヨーク州の歯科部局を名乗るところから、個人の歯科衛生学校の卒業履歴等の照会。	①	メールでは対応出来ないため書面で申請するよう回答。
5	歯科診療の際に撮影したX線の保存について	①	当課で所管していないこと等をご説明し、保健所へ照会いただくようお伝えしました。

※「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	ジェネリック医薬品の使用促進についての意見	④	担当者間で情報を共有した。
7	<p>不妊治療に関し、以下の内容のご意見が寄せられました。</p> <p>「不妊治療を受けているが、医師から十分な治療が受けられておらず、不必要な検査をされたうえ、高額な費用を請求される。費用の内容や、治療の状況などについて、医師に説明を求めるも、納得のいく説明を受けられず、侮辱的な発言をされたうえ、面会を拒絶される。同様に、泣き寝入りしている人も多いと思われる。このため、厚生労働省に次の点を求めたい。</p> <p>① 不妊治療に係る治療費が不明瞭であるため、透明性を確保できる制度を設けてほしい。</p> <p>② 保険診療と同様に、行政の監視が行き届くよう、保険適用していただきたい。</p> <p>③ 金儲けありきではなく、医師はいのちを預かっているのだから、医師のモラルを改善してほしい。」〈地方受付分〉</p>	① ④	<p>不妊治療に関しては、保険適用外のため当局では直接所管していないこと等をご説明し、ご意見については、厚生労働省本省へ報告する旨お伝えしました。</p> <p>(本件は、同様の内容を保険局にも報告いたしました。)</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

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11月1日～11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	21件	0件	0件	65件	86件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	10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	62件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	臍帯血供給事業の造血幹細胞について教えて貰いたい。		臍帯血供給事業の内容や造血幹細胞移植に関する制度、現状についてご説明致しました。
2	原爆症認定申請を行いたいので、提出先や必要な書類について教えて貰いたい。		お住まいの都道府県が原爆症認定申請の窓口となること、原爆症認定申請書や主治医の意見書などが申請に必要なことをご説明致しました。
3	新型インフルエンザ以後、危機意識が低下しているようで、公共交通機関などで「咳エチケット」を守れていない大人(特に男性)をよく見かける。ポスターや動画などで啓発をして頂けないものか。		「咳エチケット」の動画などの作成については、現在政府広報HPへの掲載を内閣府と検討中であることをご説明するとともに、政府広報オンラインのお役立ち情報として、インフルエンザの感染を防ぐポイント「手洗い」「マスク着用」「咳(せき)エチケット」を掲載していることを補足説明致しました。
4	国民の健康を推進するために是非必要な禁煙政策を進めてほしい。健康日本21の実現のためにも、禁煙の大切さのPR等体に悪いものは悪いと啓発すべきではないか。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
5	日本は定期の予防接種が少なすぎるのではないかと。海外のように全てのものを定期にするか、任意のものご自己負担額を減らすべきである。		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11月1日～11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	584 件	0 件	0 件	50 件	634 件

国民の皆様の声の 内訳	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	634 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	「特定フィブリノゲン製剤及び特定血液凝固第IX因子製剤によるC型肝炎感染被害者を救済するための給付金の支給に関する特別措置法」(特定C型肝炎ウイルス感染者救済特別措置法)の給付金の請求期限が延長されたとの事ですが、いつまでになったのでしょうか。		「特定C型肝炎ウイルス感染者救済特別措置法」が改正され、給付金の請求期限が平成30年1月15日に延長されました。 (参考) http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iyakuhin/fiwakai/index.html
2	社の 店において従事する登録販売者について、不正な実務経験証明により受験していることが疑われるため、確認してほしい。		当該店舗を所管する都道府県へ情報提供し対応を依頼するとともに、都道府県を通じて業者に対し過去に発行した実務経験証明について自主点検を行うよう、通知を発出いたしました。
3	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。
4	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案内し、制度の概要をご説明いたしました。
5	毒物及び劇物取締法の規制対象品目について教えてほしい。		化学物質安全対策室のホームページ上で検索可能であることをご説明いたしました。 (参考) http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/seikatu/kagaku/
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をご案内し、手続についてご説明いたしました。 (参考) http://www.mhlw.go.jp/english/policy/health-medical/pharmaceuticals/01.html

「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11月1日～11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	3件	0件	0件	0件	3件

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

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	輸入牛肉の規制緩和措置に反対する。		国民の皆様の声の内容を組織で共有いたしました。
2	遺伝子組換え食品の安全性に疑問がある。パンフレットの配布をやめて欲しい。		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	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11月1日～11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	377件	0件	0件	35件	412件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	6件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	23件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	383件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	賃金不払いについて労働基準監督署へ相談したら、すでに時効が成立していると言われた。 賃金をもらえることを知らなかったものであり、実際に賃金を受け取っていないのだから、それはおかしいのではないか。		賃金の請求権については時効制度が設けられていること(労働基準法第115条)などを説明し、御理解いただきました。
2	近年、職場での受動喫煙の取り組みが行われているが、いまだ、会社・喫煙者の意識が低く、非喫煙者が受動喫煙にさらされていることが多々ある。このような状況を改善していただきたい。		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、厚生労働省ホームページに掲載されている受動喫煙防止に関する検討会の報告書などを説明しました。
3	県の最低賃金額は701円であるが、きりがよい700円にすべきではないか。<地方受付分>		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り、必ずしも端数の生じない額とはならないものであることを説明しました。
4	先週、予告無しに事業場に臨検監督があった。警察も消防も来る時は必ずアポイントを取ってくる。今後はアポイントを取ってから臨検監督していただきたい。<地方受付分>		労働基準監督官の立入等の権限は労働基準法に規定されていること、また、事業場の臨検監督については、法定労働条件の履行確保のために、事業場のありのままの姿を確認させていただく必要があるため、予告なく実施していることを説明し、御理解を求めました。

「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	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11月1日～11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	180件	0件	0件	220件	400件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	37件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	72件
	法令遵守違反に関するもの	2件
	その他	289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	求人票には性別も記入していただきたい。<本省・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、ご理解をいただきました。
4	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。
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してまいります。
7	一般の求人情報と同じように障害者向けの求人も情報もハローワークインターネットサービスに掲載し、自宅のPCでも検索できるようにしてほしい。		障害者の方を対象としたハローワーク求人情報のインターネット掲載については、一般の求人情報と同様に、事業主が公開を希望する場合は、「ハローワークインターネットサービス」に掲載する方針を決定しており、掲載に向けてシステム改修作業を進めていることをご説明しました。
8	高齢者雇用安定法が改正され、来年の4月から定年後希望者全員の65歳までの雇用を確保する制度の導入が企業に義務づけられた。改正の理由を教えてください。		今回の高齢者雇用安定法の改正は、来年から老齢厚生年金の報酬比例分の支給開始年齢が段階的に引き上げられることに伴い、無年金無収入の人が生じないようにすることなどを目的としたものであることをご説明しました。
9	自己都合で離職した場合、失業保険の給付に3ヶ月の給付制限がかかるが、この給付制限をなくしてほしい。		雇用保険制度の趣旨は、労働者の生活及び雇用の安定と就職促進のために、失業された方や教育訓練を受けられる方等に対して、失業等給付を支給するものであり、自己都合による離職は、任意的な離職であることから、給付制限を設けている旨ご説明し、ご理解いただきました。
10	ハローワークの待ち時間が長い。<本省・地方受付分>		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。
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、職員が対応する旨ご説明し、ご理解いただきました。
12	ハローワークの駐車場が混んでいる。改善してほしい。		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。

「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11月1日～11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	14件	15件

国民の皆様の声の 内訳	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)	3件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	12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。		いただいた情報をもとに実施機関を調査する旨回答しました。
2	求職者支援訓練の受講生を、派遣労働者の募集サイトにて募集しているという通報。		いただいた情報をもとに実施機関を調査する旨回答しました。
3	ファイナンシャル・プランニング技能士について、国家資格にしたのであれば、業務独占や特定の業界で有資格者が有利になるように制度構築すべきではないか。 また、それもあって、ファイナンシャル・プランニング技能士が、どのような業種に就く(若しくは従事する)際に必要な資格になるのかわからず、これでは国家資格の意味がないのではないか。		技能検定は「業務独占資格」ではなく、「名称独占資格」であり、当該職種の業界内で働く、技能労働者の「評価」の向上を目的とした制度です。ただ、現在、当局内でも技能士の価値向上を検討しているところであるので、今後の参考にさせていただきます旨回答しました。
4	工業高校、農業高校や水産高校には、卒業することにより受検資格をとれる国家資格があるが、商業高校にはない。 例えば、ファイナンシャル・プランニング技能検定は商業に関わる技能を問うものであり、商業高校等の在学学生、卒業生に受検資格を限定する等の対応はできないのか。		技能検定試験の受検資格は、本来、当該職種に関わる実務経験が基本となっており、学歴等は受検する上で必須ではありません。工業高校や農業高校の場合、授業時間を当該職種に携わってきた期間とみなし、実務経験年数を短縮させている旨説明しました。

「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、事実や制度を説明、改善策を実施済み・実施予定、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 1～3 総務課課長補佐 尾崎 守正 (内線7817) ・ 項番 4 雇用均等政策課長補佐 安藤 英 (内7832)

平成24年11月1日～11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	476	1	0	96	573 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	14 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	548 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	児童扶養手当よりも少額な年金を受給している場合も、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。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お伝えしました。
2	家庭的保育事業における賃借料の補助について		家庭的保育事業で賃借料が補助対象となること、また、事業の実施主体は市町村であることを説明し、お住まいの市町村に相談していただくようお伝えしました。
3	「若年妊娠・出産」について具体的な定義や法的根拠はあるのか。		現在、厚生労働省として法令等で具体的な定義をしているものではないことをお伝えしました。
4	均衡待遇・正社員化推進奨励金のパンフレットを見て支給申請を行ったところ、そこには記載されていない支給要件を持ち出され、不支給決定されることとなった。パンフレットに不備があるので、パンフレットを修正すべきである。 地方受付分		奨励金は支給要領に照らして審査し、支給することとなること、パンフレットは支給要領の概要を分かりやすく掲載し、周知用を使用しているものであることを説明するとともに、貴重なご意見として承り、組織で共有する旨を回答しました。

「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11月1日～11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	458 件	1333 件	1200 件	126 件	3117 件

国民の皆様の声の 内訳	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)	25 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	3091 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	最低賃金や他制度にも影響するため、生活保護費の切り下げは行うべきではない。		ご意見としてお伺いしました。 なお、生活保護基準につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会において検証を行っており、その結果を踏まえ、今後を整理していく予定です。
2	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。		ご意見としてお伺いしました。 なお、生活保護基準につきましては、社会保障審議会生活保護基準部会において検証を行っており、その結果を踏まえ、今後を整理していく予定です。
3	医療扶助の一部自己負担が導入されるというのが本当か。必要な通院ができなくなるので一部自己負担は行わないでほしい。		医療扶助に一部負担を導入することは決まっていないこと、厚生労働省としては金銭的な理由により必要な受診を抑制してしまうおそれがあることなどから、慎重な検討が必要だと考えている旨、説明いたしました。
4	生活保護を受けている外国人にかかる保険料の免除について報道がされているが、そもそも、なぜ外国人に生活保護を適用するのか。外国籍の方は祖国で保護されるべきです。		ご意見としてお伺いしました。 生活保護法自体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、予算措置として生活保護法に準じた取扱としております。
5	生活保護を受けている人の中には、保護費を不正に受給したり、パチンコや酒タバコ代などに浪費している人がいる。まずこのような不正を取り締まる必要があるのではないか。		ご意見としてお伺いしました。 生活保護制度については、支援が必要な人には確実に保護を行うという基本的な考え方は維持しつつ、就労支援、不正受給対策、医療扶助の一層の適正化等必要な見直しを行いたいと考えております。

「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	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。		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。
7	暴力団員の生活保護の不正受給や、生活保護受給者が就労収入を申告しないかったなどの不正受給の問題が新聞等でたびたび報道されています。これらは一部の人たちによるものだと思いますが、だからこそ不正受給に対しては厳しい取り締まりが必要だと考えます。		不正受給は、制度に対する国民の信頼を揺るがす深刻な問題であり、厳正な対応が必要と考えています。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、告発の目安となる基準を策定し不正受給対策をさらに徹底して参ります。
8	よりよいホットラインがつかない。		引き続き根気強くかけていただくようお願いしました。
9	黄色いカードを見た。就職活動がうまくいかず、生活費に困っている。住居についても1～2ヶ月後には退去せざるを得ない状況である。黄色いカードにある総合支援資金について教えてほしい。		制度について説明。相談先として各市区町村の社会福祉協議会であるが、総合支援資金を申請するにあたっては、住居を失うおそれがある場合には、住宅手当の申請が必要になる場合がある旨も併せてお伝えした。

「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11月1日～11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 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	46 件	0 件	0 件	49 件	0 件	95 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	2 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	93 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	精神障害者保健福祉手帳を所持していてもJR等の割引が適用しないため、優遇措置を充実してほしい。		3 障害同等のサービスが受けられることが望ましく、各種の援助施策についてより一層の支援が得られるよう各自治体、事業者等に働きかけを続けていきます。
2	精神障害者に対する偏見・差別をなくしてほしい。		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。

「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11月1日～11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	249 件	1 件	6 件	0 件	256 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	3 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	5 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	248 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	個別機能訓練加算について、配置としての加算なのか、それとも実施した対象者のみの加算なのかというご照会をいただきました。		個別機能訓練加算については、単に体制があるだけでなく、体制を整えた上で個別に計画を作成するなどプロセスを評価するものであることから、入所者の同意が得られない場合には算定できないが、原則として、全ての入所者について計画作成してその同意を得るよう努めることが望ましい旨ご説明しました。
2	介護サービスの利用者負担額を軽減することはできないかとのご質問をいただきました。		介護保険制度においては、月々の介護サービスの1割の負担額が世帯合計(又は個人)で上限額を超えた場合に、その超えた分を払い戻す高額介護サービス費という制度や、医療と介護でかかった費用の合計の負担を緩和する高額医療・高額介護合算療養費制度がある旨ご説明しました。
3	外国人の方も介護保険の対象となるのかとのご質問をいただきました。		適法に3ヶ月以上国内に滞在し、住所を所有する等の要件に該当する外国人の方は介護保険の被保険者となる旨ご説明しました。
4	介護老人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。
5	知人が不当解雇された事業所において、労働基準違反が行われているとの連絡をいただきました。		介護保険法の違反ではなく、労働基準法の内容であるため、労働基準監督署を案内いたしました。
6	要介護認定を受けるには、どうすればいいかというご照会をいただきました。		お住まいの市町村にある介護保険担当窓口申請していただく旨、ご説明しました。
7	介護職員に対する給与等の優遇措置はあるかというご照会をいただきました。		介護職員処遇改善加算について、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	保険局
照会先	総務課 山下補佐(内線3216)

平成24年11月1日～11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	257 件	2 件	0 件	40 件	299 件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	38 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	25 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	236 件

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
1	(一般の方) 被災者の窓口負担免除について。警戒区域が解除されたと言っても、生活の見通しがまったくたない。来年の2月で窓口負担免除が終了されてしまうと、益々生活が苦しくなる。免除期間を延長して欲しい。	④	ご要望としてお伺い致しました。
2	(一般の方) 高額療養費について。月をまたいでしまったので合算ができず、対象にならなかった。制度としては判ったが、月またぎでも合算できるようにして欲しい。	① ④	医療機関が毎月ごとに出すレセプトによって、保険者に請求される制度であることを説明し、ご要望としてお伺い致しました。
3	(組合の方) 前期高齢者納付金、後期高齢者支援金を組合等、被用者保険にだけ負担させるのは不公平ではないか。医療保険制度のためと言っても、組合も非常に経済状況が苦しい。本来、税金で負担すべきものではないのか。	④	ご意見ご要望としてお伺い致しました。
4	ボランティア業務で海外に半年ほど住む予定だが、住民票は日本に残しておきたいと考えている。この場合、国保の資格だけ喪失することは可能か。	①	国保は国内に住所を有する方を被保険者としており、健康保険に加入する場合や生活保護を受給する場合など、法律上定められた適用除外の要件に該当する場合に資格を喪失します。今回の場合は当該要件に該当しないため、住民票を日本に残して、国保の資格を喪失することはできない旨ご説明しました。
5	病院からの要請で、差額ベット代が生じる病室に移動させられた。本人の希望でない場合でも、差額ベット代を支払う必要があるのか？	①	差額ベット代を請求できるのは、患者が希望した場合のみであるため、患者の同意がない場合には差額ベット代は徴収できない旨を説明し、病院と再度、話し合っていたかどうかお伝えしました。
6	今年から病院で診察後に支払いをしたとき医療明細が発行されました。医療明細が発行されるのはなぜなのでしょう。	①	明細書発行の義務化は、平成22年度診療報酬改定において医療の透明化や患者への情報提供の観点から、明細書の発行を積極的に推進していくこととするために導入されたことを説明しました。

※「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
7	後期高齢者医療保険料を年金から特別徴収する際の2分の1判定の制度について教えて欲しい。	①	特別徴収の対象者は年額18万円以上の年金を受給している人で、介護保険料と後期高齢者医療保険料との合算額が年金受給額の2分の1を超える場合は、後期高齢者医療保険料は特別徴収の対象とはならない旨を説明しました。
8	高齢者が入院した場合の高額療養費制度について教えて欲しい。	①	高額療養費制度を説明した上で、75歳以上の被保険者で非課税世帯に該当している場合、各市町村の担当窓口で事前に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さらに所得区分に応じた負担の上限額までにとどめることもできる旨を説明しました。
9	後期高齢者医療制度は今後どうなるのか。	①	今後の高齢者医療制度の取扱いについては、三党間の協議や国民会議で、それぞれの考え方を持ち寄りながら、様々な課題について認識を共有するとともに、あるべき姿について議論していく必要がある旨を説明しました。

※「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。

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11月1日～11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	89件	0件	0件	35件	124件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	35件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	4件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	85件

(主な国民の皆様の声)

項番	内容	対応	
		分類	概要
1	<p>・ 3号被保険者制度について、年収130万以下のサラリーマンの妻なら保険料を1円も払わず、年金をもらえる制度を早く廃止してほしいです。廃止を検討していたはずではないのですか。働くことができるのに扶養に入るためにわざと年収を130万以下に抑えている子供のいない主婦がたくさんいます。</p> <p>・ これから先も、専業主婦の年金制度を無くさないでください。親の介護など家庭の事情で、働きたくても働けないことや、子育てと介護が重なることもあります。第3号被保険者制度は、こういった主婦を守るためのものです。最近、厚生年金を夫婦で、分割支給しましょう!という案が出ていましたが、これは反対です。真面目に家族のために働いている主婦もいます。</p>	① ④	<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、加入が強制となりました。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"> ・ 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と ・ 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 <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6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、年金部会で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に関しては、国民の間に多様な意見がなおあることを踏まえ、不公平感を解消するための方策について、引き続き検討することとされています。</p> <p>厚生労働省としては、この方針に基づき、引き続き総合的な検討を行うこととしています。</p>
2	<p>2013年10月から特例水準の解消により年金が減額されるようですが、とても国民年金だけでは生活出来ません。12年も前の事を言われても、納得しがたいです。 (他に同様のご意見を1件いただきました)</p>	① ④	<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、毎年約1兆円の給付増となっています。</p> <p>年金財政を安定化し、若い世代の将来の年金額の確保につなげるためには、この特例水準の一刻も早い解消が必要であり、本年11月26日に公布された法律では、特例水準の計画的な解消を行うこととしています。</p> <p>この特例水準の解消は、年金額を一度に引き下げたのでは、高齢者の方々の生活への影響が大きいことから、3年間で徐々に解消することとしており、受給者の方々にもご理解いただきたいと考えています。</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。

(主な国民の皆様の声)

項番	内 容	対 応	
		分類	概 要
3	父子家庭の場合、母子家庭と異なって、父親は子供が3人いても遺族基礎年金受給資格を有しない。男女不平等であり、憲法14条から見て違憲である。先の国会で今後は支給されるらしいが、それ以前の対象者には、遡及措置を講じて支給するべきだ。	① ④	<p>現在、母親が亡くなった父子家庭に対しては、遺族基礎年金は支給されませんが、主な所得保障として、児童扶養手当が支給されているところです。社会保障・税一体改革の議論では、遺族基礎年金の男女差を解消すべきとの指摘に対応するため、遺族基礎年金を父子家庭にも支給する措置を盛り込んだ法律が本年8月に成立しました。</p> <p>今回の法改正では、施行日(H26.4)以後に母親が亡くなった父子家庭の父親を対象として遺族基礎年金を支給することとしています。これは、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 社会保険方式を採っている年金制度では、支給事由が生じた当時の法律の規定を基に給付を行うことが原則であること ・ 特に、遺族基礎年金では、過去に起きた死亡について年金を遡って支給することとした場合、遺族は、被保険者が亡くなった当時の遺族の収入や家族関係などの生計維持関係を証明する必要があるが、すでに長い時を経た後に、証明に必要な書類を全て提出することは難しく、過去の状況を証明できる方とできない方との間で大きな不公平が生じること <p>などの理由によるものです。このため、施行日以前に母親が亡くなった父子家庭の父親については遺族基礎年金が支給されないことについて、ご理解いただきたいと思ます。</p>
4	私は、2級障害者手帳を受けている者ですが、障害年金を受け取れません。年金の保険料納付要件のことがあり、受け取り資格がないのです。このままだと、一生受け取れないことになり、著しい不公平が生じていると思います。保険料をあとから納付してもよいので、年金を受け取れるようにしていただけないでしょうか。	① ④	<p>公的年金制度は、あらかじめ制度に加入して保険料を負担していただき、事後的に発生した保険事故に対し所得保障を行う「社会保険」の仕組みをとっています。</p> <p>お尋ねのように、障害という保険事故が発生した後から、保険料を納めることにより、過去に遡って障害年金を支給することは、あらかじめ負担していただいた保険料実績に基づき給付を行う「社会保険」の仕組みと相容れないものであり、また、保険料を納付していた障害年金受給権者との公平性の問題もあることから、適切ではないと考えております。</p> <p>なお、障害基礎年金については、できる限り多くの方が年金を受給できるようにとの考え方から、保険料未納期間がある方でもその期間が被保険者期間全体の3分の1を超えなければ受給できます。さらに、3分の1以上の長期の未納期間がある場合でも、特例として直近1年間に未納期間がなければ障害年金が支給される扱いとなっています。</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>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>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11月1日～11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	4件	0件	0件	1件	5件

国民の皆様の声の 内訳	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	今回の厚生労働白書は日本の現状について平易にまとめられていたと思います。ただし、現状について分析することだけが、仕事ではないと思います。現状を改善するための施策について抜本的な改革案をいくつか挙げて、改革案のメリット、デメリットを明確化して国民が選べるようにしてほしいと思います。		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	社会保障については、政策として国民のイメージでは経済が社会保障に追いつかない。議員や官僚の縦割り行政が原因だ。民間や財界の人材を登用した戦略会議を設け、広く意見を取り入れた立て直しが必要だ。そこでの意見を立法化しておけば政権与党が変わってもまた最初からやり直すことは無い。内閣府にもメールするつもりだ。		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	厚労省HPで平成24年度厚生労働白書の資料編を見ている。書籍として販売されているのか。		白書そのものは書籍として書店で販売しているが、資料編は書籍化されていないためHPでご確認頂くよう案内いたしました。
4	社会保障制度改革の国民会議の組織ができているか確認したい。組織設置期限は平成25年8月27日である。		設置に関する事務局は内閣官房である旨ご説明させていただきました。
5	社会保障と税の一体改革は、国民の中に不公平感が生まれる。野田総理は頑張ったが、その辺りが至らなかった。		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11月1日～11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	4件	0件	0件	1件	5件

国民の皆様の声の 内訳	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	労働組合が組合員に対する福利事業を行うことに関して教えてほしい。		労働組合法、労働組合が講ずべき個人情報保護措置に関するガイドラインの関係規定等についてご説明しました。
2	組合員が1人になった労働組合に関して教えてほしい。		労働委員会における過去の資格審査の例、命令例等についてご説明しました。
3	労働者が加入する労働組合が複数存在する場合の会社の対応に関して教えてほしい。		労働組合法の関係規定等についてご説明しました。
4	会社が労働組合に事務所を貸与することに関して教えてほしい。		労働組合法の関係規定等についてご説明しました。

「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11月1日～11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 松藤 竜二 (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	645件	71件	0件	191件	0件	907件
	地方分	114件	94件	38件	0件	0件	1件	247件
	合計	114件	739件	109件	0件	191件	1件	1,154件

国民の皆様の声の 内訳	政策・制度立案への提言	186件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	968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	本来の額より2.5%高い水準(特例水準)で支払われている年金が、来年の10月より順次引き下げられるとのことだが、これまで高い年金を享受してきた者と今後受給する者とは生涯受給額において不均衡が生ずる。単純に将来に向かって2.5%引き下げるのではなく、生涯受給額の不均衡を是正する改正も行うべきだ。		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	老齢厚生年金に加算されている加給年金について、配偶者が老齢厚生年金(20年以上加入)を受給するため支給停止となったが、「加給年金額>配偶者が受給する年金額」であるにもかかわらず、全額支給停止となることに納得がいかない。厚生年金の加入月数だけで支給停止を判断するのではなく、配偶者の受給する年金額も鑑みて判断してほしい。		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。
3	雇用保険と年金との調整について、会社勤務時は年金と会社からの報酬とで28万円を超えなかったため両方を受給できたのだが、基本手当を受給すると年金が全額止まってしまうことに納得ができない。基本手当受給の場合にも会社勤務時と同様、基本手当と年金の合計額が28万円以内であれば併給できる仕組みとすべきである。		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	固定的賃金(基本給等)に変動があった場合に報酬を届け出る月額変更届について、非固定的賃金(残業代等)の増減だけでは届出の対象とはならないのに、固定的賃金の変動後3ヶ月の間にたまたま残業が多いと、残業代も反映されて高い標準報酬月額になってしまう。非固定的賃金(特に残業代)は報酬の対象から除くよう制度を改正してほしい。		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	ある機関から、「平成21年度分の国民年金保険料を納付した証明が必要」と言われたので、後納制度を利用して平成21年度分の保険料を納めようとした。しかし、先に経過した古い月分(約100万円)を納めないと、平成21年度分の保険料を納めることができないとのことだった。特段の理由がある場合には希望する月分から納付できるよう特例等を設けてほしい。		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。

「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	「支給額変更通知書」や「年金証書」等に記載されている文言について、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	「扶養親族等申告書」が届いたが、同封されている手引き(リーフレット)の字が小さすぎてよく読めない。また、老齢年金にかかる所得税および復興特別所得税の源泉徴収税額の計算式が分かりにくい。 「扶養親族等申告書の手引き」の字を大きくし、内容を分かりやすくしてほしい。		お客様からのご意見・ご要望を積極的にサービス・業務改善につなげ、「扶養親族等申告書の手引き」をもっと分かりやすくする等の検討を行ってまいります。
8	「国民年金保険料控除証明書」の送付にかかるご指摘や、保険料収納業務の民間委託に対するご不満の声をいただきました。		事務処理体制の強化に取り組み、適切に事務処理を行うよう努力してまいります。 また、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ることを説明しました。
9	「聞き取れないような早口で説明しないでほしい」「対応した職員の態度が高圧的で、気分を害した」等、年金事務所職員の対応や接遇について、ご指摘をいただきました。 (同様のご意見が83件ありました。)		当該年金事務所等にて事実確認を行い、必要な指導等を行ってまいります。また、お客様には誠意を持って接し、聞き取りやすい「話し言葉」で対応することを心がけます。
10	お客様から「年金事務所という所は堅苦しくてなんとなく行きにくい所というイメージだったのですが、私の勝手な思い違いでした。 さんをはじめ、他の職員の方々の心温まる対応にホッとしました。本当に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。		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。